

J. GARCÍA CARRIÓN

ACELERA EN UN 80% LA GESTIÓN DE 30.000 PEDIDOS AL AÑO

70%

REDUCCIÓN DE COSTES

80%

REDUCCIÓN DE TIEMPO EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS

99%

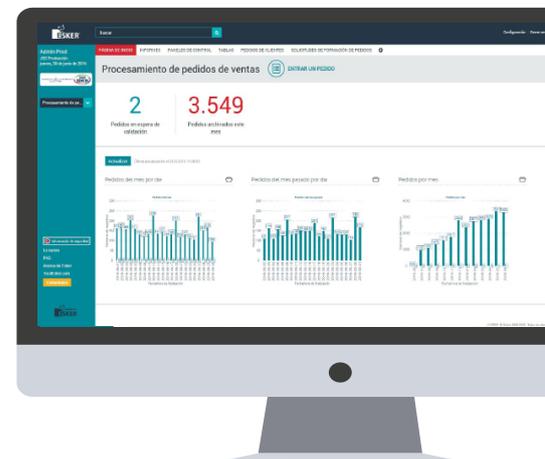
REDUCCIÓN DE ERRORES POR ENTRADA MANUAL

CONTEXTO

J. García Carrión, más conocida simplemente como García Carrión, es una compañía líder en el mercado español de vinos y zumos, que exporta a más de 155 países en cinco continentes. Recibe al año más de 30.000 pedidos fuera del flujo EDI, lo que se traduce en cerca de una media de unos 120 pedidos diarios a gestionar manualmente desde el email y el fax. Esta gestión implicaba la impresión del pedido recibido por email, y la introducción de los datos del pedido en el sistema SAP, lo que suponía una media de dos minutos por pedido. A esta tarea debían dedicar todo su tiempo varias personas entre sus oficinas de Madrid y Barcelona, sin contar las de su departamento de Calidad y su departamento de Gestión de Informes. Una vez grabados, los pedidos se almacenaban en archivos físicos.

En concreto, García Carrión buscaba un software que le ayudara en el proceso de gestión de pedidos de clientes, ofreciéndole:

- Mejorar la productividad en la gestión de los pedidos
- Reducir el número de errores
- Ganar espacio de oficina (archivos)
- Tener un acceso a un punto común para todos los documentos
- Agilizar la búsqueda de los pedidos
- Reducir la gestión de papel
- Mejorar los ratios de satisfacción del cliente
- Reducir el riesgo de pérdida de documentos y los errores en la gestión



"Además de los beneficios tangibles, hay que destacar también el hecho de que los usuarios de la solución de Esker se sienten cómodos con la herramienta, y han ganado en calidad de vida en el trabajo"

Carlos Uceira | Responsable de Sistemas de J. García Carrión

SOLUCIÓN

En su trabajo de mejora de sus procesos, García Carrión optó por una solución que le ayudase a mejorar la productividad en la gestión de esos pedidos, reduciendo el número de errores y creando un punto de acceso común para todos los documentos. De esta forma se agiliza la búsqueda de pedidos y se reduce el riesgo de pérdida, mejorando así los ratios de satisfacción del cliente. Por otro lado, la compañía ha reducido la gestión de papel, ganando espacio en sus oficinas a través de la supresión de voluminosos archivos.

Con un tiempo de implantación de aproximadamente dos meses, la solución Gestión de Pedidos de Esker permite a García Carrión la recepción digital de todos los pedidos, la extracción y validación automática de los datos, así como la creación de los pedidos en su sistema SAP y el almacenamiento electrónico unificado.

Para automatizar la gestión de pedidos de clientes en J.García Carrión, la solución de Esker agrupa las siguientes funcionalidades clave:

- Recepción digital de todos los pedidos
- Creación automatizada de pedidos
- Extracción de datos
- Almacenamiento electrónico unificado
- Validación de datos

A través de un motor de búsqueda multi-criterio, el responsable de Servicio al Cliente puede seleccionar los campos para encontrar el pedido del cliente cuando se necesite. Combinando diferentes campos (nombre del cliente, fecha de la orden de compra, moneda...), se podrá acortar la búsqueda y para consultar listas de pedidos de clientes, puede usar las vistas predefinidas disponibles. También podrá crear fácilmente sus propias vistas y hacerlas disponibles a otros.

BENEFICIOS

Entre los principales beneficios que García Carrión está obteniendo mediante la automatización de la gestión de pedidos, cabe destacar:



Reducción de los costes de gestión de pedidos en un 70%.



Reducción del tiempo de gestión de pedidos en un 80%



Reducción de errores de entrada manual hasta de un 99%



Visibilidad 100% del proceso hasta su entrada en SAP



Liberación del 65% del tiempo de sus responsables de Servicio al Cliente

OTROS BENEFICIOS

A los beneficios de negocio mencionados, cabe sumar los beneficios en términos de sostenibilidad medioambiental: así, los 30.000 documentos anuales que García Carrión procesa, ahora automáticamente equivalen a 2,5 árboles no talados en un año, así como 384kg de emisiones de CO2 no emitidas a la atmósfera.

“Además de acelerar drásticamente los tiempos de respuesta, hemos conseguido mejorar la atención al cliente, gracias a la recuperación inmediata de la información. En definitiva, se puede decir que hemos conseguido agilizar y normalizar nuestras relaciones comerciales”.

Carlos Uceira | Responsable de Sistemas de J. García Carrión

ACERCA DE J. GARCÍA CARRIÓN

La empresa J. García Carrión, fundada en 1890, es líder absoluto en los mercados de Vinos y Zumos en España. Primera Bodega de Europa, tercera del Mundo y la segunda marca de zumos en Europa, su actividad comercial se extiende a más de 155 países de los 5 continentes. Sus exportaciones representan el 50% de todas sus ventas, con el objetivo de alcanzar el 75% en cinco años. Eso sí, manteniendo un crecimiento sostenible en el mercado nacional, donde está presente en varias denominaciones de origen que suponen el 80% del vino español con D.O., siendo las más importantes las de Rioja, Ribera del Duero, Rueda, Penedés, Cava, Cataluña, Jumilla, La Mancha y Valdepeñas con bodegas y viñedos propios.

©2016 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.