



# AGUAS DANONE

ACELERA LOS TIEMPOS DE RESPUESTA  
A SUS CLIENTES CON LA TECNOLOGÍA  
EN LA NUBE DE ESKER

21,7%

DE LOS PEDIDOS ENTRAN  
SIN NINGUNA MODIFICACIÓN  
POR EL AGENTE

27%

DE LOS PEDIDOS  
SÓLO RECIBEN  
1 MODIFICACIÓN

1/2

CASI LA MITAD DE LOS PEDIDOS  
SON GESTIONADOS EN MENOS  
DE 30 SEGUNDOS POR PEDIDO

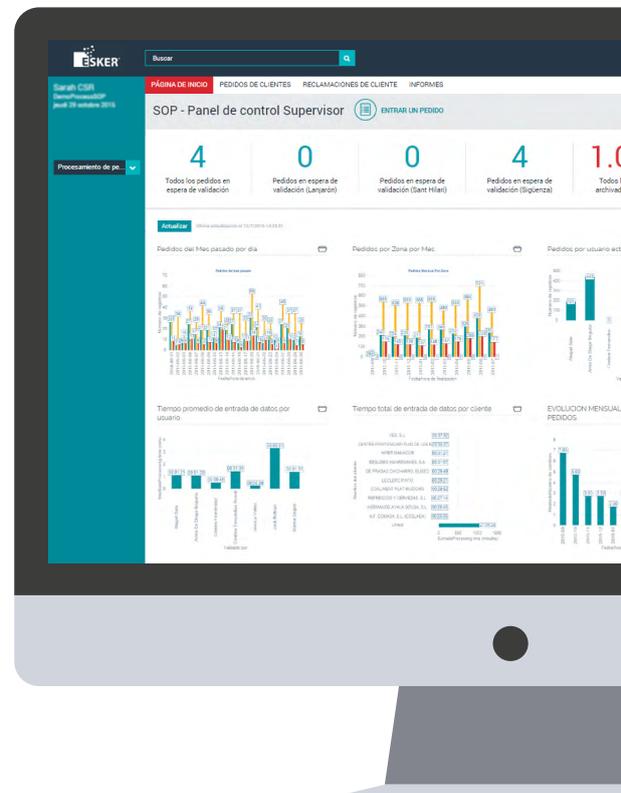
## CONTEXTO

Aguas Danone recibe el 60% de los pedidos de sus clientes por EDI, y el resto, que llegan por fax y por email, habían de ser gestionados manualmente para ser introducidos en su sistema SAP. Esto suponía el 80% de la carga de trabajo de su departamento de atención al cliente, además de ser fuente de errores y conflictos, teniendo en cuenta la complejidad que caracteriza al sector Gran Consumo en lo que se refiere a la atención a los clientes –desde grandes superficies hasta pequeños establecimientos.

## LA SOLUCIÓN

Aguas Danone ha implantado la solución de gestión de pedidos en la nube de Esker, que le permite automatizar la recepción y atención de cerca de 1.500 pedidos al mes.

Una de las funcionalidades de la gestión automática de pedidos con Esker es la interpretación de las unidades de producto pedidas por el cliente, para confrontarlas con las cantidades (unidades, pallets, cajas, etc.) vendidas. Si este procedimiento se hacía de forma manual mediante un fichero Excel impreso y una calculadora, ahora lo hace el propio portal Esker según reglas pre-establecidas. De esta forma, si el retailer pide cajas de botellas, el sistema calculará automáticamente a qué cantidad corresponde en términos de pallets, a fin de optimizar el espacio en el camión y, de forma general, la logística.



*"La automatización de los pedidos nos ha ayudado en tres aspectos fundamentales: reducción de tiempos para la tramitación de pedidos; mayor eficiencia en el archivado y control de los documentos; y posibilidad de evolucionar en su modelo de negocio sin incrementar los costes asociados."*

Víctor Giné | Responsable de Customer Service | Aguas Danone S.A.

## BENEFICIOS

La gestión automatizada de pedidos permite a la compañía crecer de forma sostenible, esto es, sin aumentar costes.

**En particular, ha ayudado a Aguas Danone en tres aspectos fundamentales:**



Reducción de tiempo para la tramitación de pedidos: el 71% de los pedidos son procesados en menos de 1 minuto. El 47%, en menos de 30 segundos.



Mayor eficiencia en el archivado y trazabilidad de los documentos.



Posibilidad de evolucionar en su modelo de negocio sin incrementar los costes asociados



Visibilidad y Colaboración entre cada sección del Order-to-Delivery, con los departamentos comerciales y con los clientes, de forma a poder construir planes de acción relevantes.

## OTROS BENEFICIOS

Los cuadros de mando, vinculados a la solución de gestión de pedidos de Esker, permiten establecer KPIs de seguimiento, a fin de mejorar el rendimiento. En concreto, Aguas Danone mide el número de pedidos tramitados, el tiempo empleado en su tramitación y, fundamentalmente, el número de cambios por pedido, que es el índice que determina los márgenes de mejora en el proceso.



*"Los KPIs que nos ofrecen los cuadros de mando de Esker nos sirven para dimensionar los recursos que necesitamos por zona o área. Además de asignar los recursos adecuados, nos permiten detectar posibles problemas de comunicación con el cliente y resolverlos conjuntamente, a la vez que fomentamos la colaboración con ellos."*

Víctor Giné | Responsable de Customer Service | Aguas Danone S.A.

*"Los KPIs se comparten con todo el equipo de OTD. Los usan los coordinadores de equipos, que comparten la información con su propio equipo. Creo ciegamente que compartir la información es necesario, fomenta interés, competencia y clarifica objetivos."*

Víctor Giné | Responsable de Customer Service | Aguas Danone S.A.

## ACERCA DE AGUAS DANONE

Aguas Danone S.A. forma parte del Grupo Danone, presente en más de 120 países en los 5 continentes. Es la compañía líder del mercado de agua mineral natural, experta en este sector desde hace más de 63 años. Su misión es fomentar el consumo de bebidas saludables en España, es reconocida como el principal experto y líder de mercado en bebidas saludables hechas con agua mineral natural. Aparte de Font Vella y Lanjarón, sus marcas faro, cuenta con una categoría de bebidas saludables llamada Aquadrinks y otras de tipo Gas y Premium.

©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.