



HEINEKEN ASIA PACÍFICO

PROCESO DE PEDIDOS MÁS RÁPIDO Y EFICIENTE CON LA SOLUCIÓN EN LA NUBE DE ESKER

CONTEXTO

Los agentes de Customer Service (CSR) de Heineken Asia Pacifico Export (HAPE) gastaban una considerable cantidad de tiempo en procesar manualmente los pedidos que recibían por email e introduciendo después los datos en su ERP Oracle JD Edwards.

Además de simplificar y agilizar su gestión de pedidos, la compañía buscaba también una solución que le ayudara a mejorar su ineficiente proceso de previsión para la cantidad de cerveza que necesitaban producir el próximo año. Los datos enviados por los clientes cada mes se recopilaban manualmente y se introducían en un archivo maestro.

LA SOLUCIÓN

Implementada en dos meses, la solución de Gestión Optimizada de Pedidos de Esker ha permitido a HAPE procesar los pedidos más rápidamente, con más precisión y todo desde una sola plataforma.

Gracias al portal de proveedores auto-servicio de Esker, los clientes pueden ahora remitir sus pedidos directamente, en lugar de enviarlos por email. Ello no sólo facilita el proceso para el cliente, sino que ayuda a los agentes de Customer Service a ahorrar el tiempo que antes dedicaban a introducir manualmente los pedidos.

BENEFICIOS



Tiempos de proceso más rápidos.



Mayor visibilidad del flujo de trabajo y productividad.



Reducción de errores en la entrada de datos



Ayuda a la consolidación de datos para previsiones futuras.

ACERCA DE LA COMPAÑÍA

Heineken Asia Pacífico Export lleva las marcas de Heineken, que la gente disfruta en todo el mundo, a los consumidores de Asia Pacífico. Tiene presencia en más de 20 países de la región, e introduce más de 30 marcas de 14 fabricantes de cerveza de todo el mundo. La compañía pertenece íntegramente a su compañía matriz, Heineken International.

©2017 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.