



ADMINISTRACIÓN DE VENTAS Y
CADENA DE SUMINISTRO:

LA COMBINACIÓN GANADORA PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

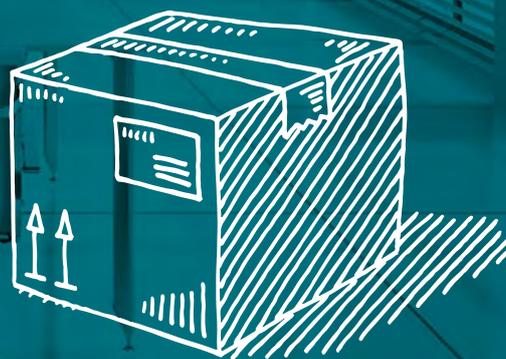
Por Emmanuel Olivier

El 33% de las entregas no llegan a tiempo porque el procesamiento del pedido es demasiado lento, según una encuesta de 2016 conducida por Esker/CXP Group : **"Pedidos y Gestión de incidencias: un potencial infrautilizado para optimizar la productividad y la relación con el cliente"**. Aunque el 82% de los encuestados perciben el proceso de pedidos como estratégico, su gestión aún es demasiado administrativa e ineficiente. Durante periodos de gran actividad comercial, el 24% de los encuestados afirman que no son capaces de procesar todos sus pedidos, lo que conlleva consecuencias desfavorables, tales como: retrasos en las entregas, errores en los pedidos, procesos complejos y caros... En definitiva, una mala experiencia de cliente.

Hay una brecha entre la realidad del proceso de pedidos y las expectativas de las empresas en cuanto a la satisfacción del cliente. Ante la creciente presión competitiva, cada vez más empresas llevan a cabo estrategias basadas en la mejora de la experiencia del cliente, satisfaciendo o superando las expectativas de calidad, la creación de programas de fidelidad, una línea directa para el Servicio al Cliente, servicios post-venta, automatización, etc. Estas aproximaciones representan un valor diferenciador competitivo. Pero, por muy bueno que sea el producto, por muy creativa sea la campaña de marketing, o por muy eficiente que sea el equipo de ventas, si un pedido no se ha procesado correctamente y a tiempo, el cliente no quedará satisfecho.

ADMINISTRACIÓN DE VENTAS Y CADENA DE SUMINISTRO EN EL CORAZÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En la carrera por alcanzar la satisfacción del cliente, los equipos de Administración de Ventas y Cadena de Suministro se colocan en la línea de salida. La Administración de Ventas debe procesar un volumen de pedidos cada vez mayor y más irregular, que se reciben por múltiples canales (ej.: EDI, email, fax, web, plataformas externas, etc.) con la exigencia añadida de gestionarlos en un corto periodo de tiempo y con un ratio de error extremadamente bajo. La Cadena de Suministro, a su vez, recibe objetivos de envío cada más ambiciosos, sin que deban perjudicar en la calidad del servicio. Para vencer estos retos y cumplir con sus objetivos, las empresas deben hacer lo que sea por optimizar estos dos procesos internos.



LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DOCUMENTAL: EL RECURSO PARA OPTIMIZAR

Los beneficios de automatizar el procesamiento de documentos no tienen efecto únicamente en los departamentos administrativos. También ayudan a optimizar funciones de la Cadena de Suministro, elemento clave para el éxito del Servicio al Cliente.

Tome como ejemplo la historia de Legoueix, una empresa distribuidora de equipamiento. Todos los días, el departamento logístico se pone en marcha antes de que llegue el equipo de ventas. Antes, en cambio, Logística tenía que esperar a que llegara Ventas para empezar a preparar los pedidos, resultando en picos de actividad y retrasos. Hoy en día, con el procesamiento de pedidos automatizado, los pedidos ya no requieren de la función de Ventas y se procesan 100% electrónicamente por ellos mismos. Aunque las oficinas estén cerradas, los pedidos entran al sistema y están listos para que el equipo de Logística los maneje al día siguiente.

Otro caso es el de Grupo Vaillant, una empresa líder en tecnología especializada en calefacción, ventilación y aire acondicionado. La automatización del proceso documental también les ha brindado grandes

beneficios. Los asistentes de ventas pueden agrupar automáticamente pedidos de un mismo cliente, para poder enviarlos al departamento logístico de una sola vez, optimizando así el flujo de trabajo entre el procesamiento de pedidos y la logística. Además, el proceso automático de pedidos fue una pieza clave para que el Grupo Vaillant cumpliera un requerimiento normativo, dado que uno de los requisitos para conseguir este estándar estaba relacionado con los tiempos de procesamiento del equipo de Servicio al Cliente del grupo. El Grupo Vaillant ha demostrado que el 93% de los pedidos recibidos por el servicio de Administración de Ventas, se procesan en menos de 4 horas.

En conclusión, la automatización de documentos está cambiando las reglas del juego, convirtiendo el procesamiento de pedidos en una fortaleza para la empresa. Optimizando las interacciones entre la administración de ventas y la cadena de suministro, se satisfacen los compromisos contractuales de calidad de servicio, las entregas se hacen a tiempo y los clientes están fidelizados.

