

# ENCUESTA: RESULTADOS 2016

LOS RESULTADOS RECOGIDOS EN ESTA INFOGRAFÍA PROCEDEN DEL ESTUDIO PEDIDOS Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS: UN POTENCIAL INFRAUTILIZADO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES, REALIZADO POR ESKER Y CXP GROUP EN 2016 Y BASADO EN 167 ENCUESTAS A PROFESIONALES DE CUSTOMER SERVICE.

## PROCESO DE PEDIDOS

**82%**

opinan que el proceso de pedidos es estratégico, **PERO SÓLO EL 48%** prevé que este año mejorará el tiempo de su proceso.

## RECEPCIÓN DE PEDIDOS

Recepción multi-canal



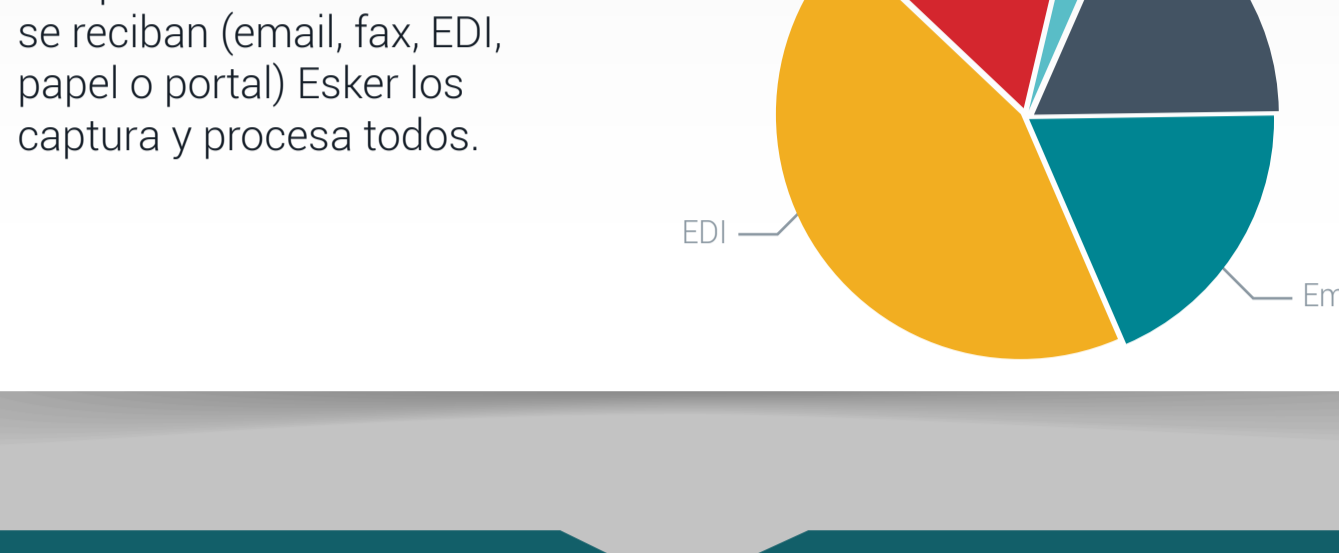
El 78% de los encuestados sitúan el **EMAIL** entre sus tres principales canales de recepción de pedidos

**87%**

de los entrevistados ofrecen a sus clientes al menos tres canales diferentes por los cuales pueden remitir sus pedidos

### ¿POR QUÉ ESKER?

Visibilidad sobre el 100% de los pedidos gracias a un único punto de entrada



## ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Las empresas no son capaces de cumplir los compromisos de servicio con sus clientes, a pesar de los múltiples canales habilitados para facilitar el intercambio de información.

**93%**

de las empresas tienen acuerdos de nivel de servicio con sus clientes (SLA)

**TAN SÓLO EL 10%**

son capaces de cumplir con sus compromisos

**50%**

de las empresas son **INCAPACES** de identificar los pedidos prioritarios

**URGENTE**

**33%**

Comprueban que los lentos tiempos de proceso son la principal causa de **RETRASOS EN LAS ENTREGAS**.

CON CONSECUENCIAS COMO:

- ✗ Clientes frustrados e infelices
- ✗ Pérdidas financieras
- ✗ Mala reputación

### ¿POR QUÉ ESKER?

Monitoriza su actividad diaria con métricas en tiempo real

- Será notificado cuando lleguen pedidos urgentes.
- Pondrá fin a los pedidos extraviados
- Evitará procesar un pedido dos veces



## ESTACIONALIDAD



**1/4**

DE LAS EMPRESAS TIENE PROBLEMAS PARA ABSORBER LOS **PICOS ESTACIONALES DE ACTIVIDAD**

### ¿POR QUÉ ESKER?

Gestión de recursos

Esker le permite gestionar mejor su negocio y asignar los recursos en función de las tareas diarias y las cargas de trabajo. Esta posibilidad evita agobios de los equipos de trabajo y le asegura que los pedidos no tarden demasiado en ser procesados.



## VISIBILIDAD Y CONTROL

**45%**

disponen de indicadores para gestionar los pedidos

**72%**

Cuentan con espacios dedicados a consultas, notificaciones de envíos, incidencias, etc.

**2/3**

de las empresas requieren **MÁS DE UN DÍA** para encontrar un pedido



Aunque existen herramientas electrónicas, no siempre son fiables a la hora de ofrecer información útil para ayudar al funcionamiento del negocio.

### ¿POR QUÉ ESKER?

Cuadros de mando personalizables



## FOCUS EDI

**26%**

de los encuestados dicen que EDI es su primer canal para la recepción de pedidos.

**MITO**

EDI tiende a ser considerado el "no va más" en el proceso de pedidos

**TODAVÍA UN 68%**

corrigen manualmente el flujo EDI a diario

**Y UN 33%**

de las empresas tienen al menos a 3 personas para gestionar los pedidos EDI.

### ¿POR QUÉ ESKER?

Procese todos los pedidos en EDI

Esker convierte esto... ...en esto!

Esker captura la información de un pedido EDI y crea una versión legible, facilitando a los agentes verificar, corregir si es necesario e iniciar el workflow con normalidad. Los pedidos EDI están visibles en los cuadros de mando, como cualquier otro pedido de fax o email.

## INCIDENCIAS DE CLIENTES

Los encuestados tienen un **8%** de incidencias con los clientes debido a:

**50%**

**Errores de entrada de datos**

**40%**

**Errores de precio y facturación**

**39%**

**Error del cliente al emitir el pedido**

**48%**

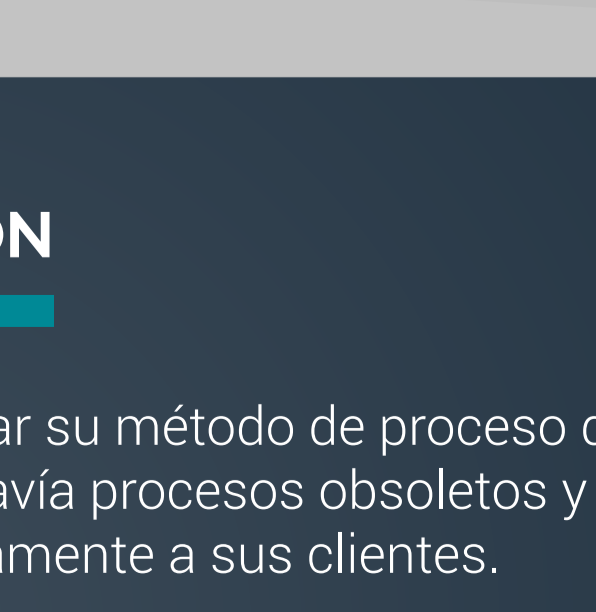
de las empresas declaran tener una solución de gestión de incidencias, **PERO** ¿son realmente adecuadas y fiables?

### ¿POR QUÉ ESKER?

Gestión de incidencias

- Reduzca los errores de entrada de datos y de pedidos duplicados, generando menos incidencias.
- Crea fácilmente una nueva incidencia directamente desde el cuadro de mando.
- Acceda a pedidos, notificaciones de envío, facturas e incidencias desde un mismo lugar.
- Proponga soluciones, colaboración y seguimiento.
- Descubra los puntos débiles en la gestión de pedidos y soluciónelos inmediatamente.

**NUEVA INCIDENCIA**



## CONCLUSIÓN

Las empresas de hoy parecen dispuestas a mejorar su método de proceso de pedidos. Pero en realidad, muchas están empleando todavía procesos obsoletos y no están preparadas para atender adecuadamente a sus clientes.

**6 formas en las que Esker mejora el proceso de pedidos:**

- 1 Garantiza que no volverá a perder un pedido o una incidencia
- 2 Elimina el 99% de los errores de proceso
- 3 Procesa todos los pedidos recibidos: fax, email, EDI o papel.
- 4 Hace visible en tiempo real cualquier pedido o reclamación del cliente
- 5 Ayuda a cumplir los acuerdos de nivel de servicio
- 6 Le proporciona clara visibilidad de los pedidos pendientes