

GRUPO DE PERFUMES, MODA Y COSMÉTICA

Centraliza con Esker la gestión de pedidos internacionales desde Barcelona

LOS ANTECEDENTES

Este caso trata de una empresa familiar de moda y fragancias de tercera generación con sede en Barcelona, que no desea divulgar su nombre. Dentro del ciclo Order-to-Cash, el grupo automatiza con Esker la captura y gestión de 50.000 pedidos anuales entrantes por email y fax. En un futuro, contempla también la gestión centralizada de Cargos de clientes, con Esker.

Antes de dotarse de tecnología de digitalización de procesos, su departamento de Customer Service se componía de unas 70 personas encargadas de gestionar todos los pedidos entrantes. Se dividían la tarea por criterios de países y por tipo de canal. La gestión manual de los pedidos llevaba tiempo y no aportaba visibilidad al proceso. Para agilizarlo, el grupo optó por la solución de Esker, que digitalizaría la gestión de pedidos en modo Cloud.

LA SOLUCIÓN

En una primera fase se automatizaron los pedidos procedentes de países europeos: Alemania, Austria, Suiza, Francia, Holanda, Bélgica, España y Portugal. También se automatizaron los pedidos de tipo Export, que agrupan Travel Retail, Oficina Regional y pedidos internos (por ejemplo, pedidos de marketing, para promociones y regalos).

En producción desde marzo de 2017, el proyecto está siendo un éxito, tratando de forma automática la captura de pedidos que llegan en diferentes idiomas (castellano, francés, inglés, italiano, alemán, holandés y portugués).

Desde entonces, el proyecto se extiende a más filiales, acompañando la expansión del grupo.



Adaptación de la solución a la idiosincrasia del sector

Esker ha desarrollado unos campos especiales para adaptar la solución a las casuísticas del sector y a su forma de trabajar. Todos los campos creados recogen las peticiones contenidas en el pdf de cada cliente (tienda en el país), creados a principio del proyecto en la fase de requisitos y definiciones con Esker.



Tipos y formatos de pedidos

Esker lee todos los formatos. En esta empresa la mayor parte de pedidos vienen en PDF, pero también en Excel o incluso como texto en el cuerpo del email. *"Incluso los pedidos entrantes por Excel funcionan bien, mientras están en formato de impresión. Cada pestaña del Excel se convierte en un pedido. De todas formas, siempre es mejor un PDF"* nos dice Virginia, un Agente de Customer Service.

SOBRE LA EMPRESA

Sector: Perfumería, cosmética y moda

ERP: SAP®

Solución: Gestión de Pedidos

Esta empresa familiar que opera en los sectores de la moda y la perfumería, es uno de los principales grupos del sector a nivel global.

Con más de un siglo de historia a sus espaldas, esta compañía multinacional española, cuyas sedes centrales se encuentran en Barcelona y París, posee un gran peso internacional con 26 filiales y oficinas regionales en 25 países, vendiéndose sus productos en más de 150.

LOS BENEFICIOS, DE UN VISTAZO



Reducción del tiempo de gestión de un pedido de 1 día y medio a 10 minutos



Una gestión mejorada y mayor visibilidad del equipo



Acompañamiento de las variaciones de volumen de pedidos sin necesidad de personal adicional



Funcionalidad de redondeo a caja

La funcionalidad de redondeo de Esker permite al Back Office vender a "caja entera" de productos.

De esta forma se optimiza el envío, aunque luego se deba proceder a devoluciones de mercancía no vendida.

Para los clientes que piden en unidades, esta funcionalidad convierte la cantidad leída en la línea de detalle de un pedido, y realiza una conversión basándose en la cantidad de unidades que lleva la caja.

Estos cálculos se hacen en base a unos datos maestros replicados desde SAP.



Inteligencia para la corrección automática

Esker reconoce al cliente, su dirección de envío, la dirección de facturación, el código EAN del producto que traduce automáticamente a referencia interna como indicada en el maestro en SAP. Para el **mapeo de materiales**, se ha definido una tabla de correlación entre los números de materiales pedidos por parte de los clientes y los números de materiales existentes en SAP.

Por otra parte, la solución de Esker se acuerda de cada pedido, cuando el usuario le enseña a corregir alguno de sus capturas erróneas gracias a su capacidad de **auto-aprendizaje**. Para los siguientes pedidos de un mismo cliente, los documentos entran de forma automática, dejando al usuario de Back-Office la responsabilidad de validar el pedido antes de su integración a SAP vía BAPI en tiempo real.

El **archivo del documento original** quedará siempre accesible dentro de SAP, como un link que lleva al portal de Esker, visualizando el pedido y los datos capturados.

Para mayor precisión y seguridad, Esker **avisa de cualquier duplicado**, teniendo también la capacidad de alertar sobre pedidos anómalos, que contienen cantidades no habituales.

Otras correcciones son **efectuadas de forma automática**, como, por ejemplo, el formato fecha, traducido del documento original en idioma anglo-sajón, a formato español.



Procedimiento, en detalle

Todos los pedidos son dirigidos a un **buzón global de pedidos** de Back-office, quien renvía cada uno a su buzón correspondiente (por país o tipo de unidad). Todo lo que antes se hacía de forma manual, se hace ahora con Esker. La solución de Esker tiene la flexibilidad necesaria para **complementar la información que contiene SAP** con todo lo que ha ocurrido hasta el registro en este ERP.

Para mayor eficiencia, todos los emails que entran en el buzón de pedidos pasan por un filtro para desechar aquellos que no lo son. Esto se efectúa mediante reglas de programación, detectando si el email contiene cantidades y referencias.

Para aquellos pedidos un poco más difíciles o nuevos, el Servicio al Cliente de Esker en España está detrás para apoyarles.



EL GRADO DE AUTOMATIZACIÓN DEPENDE DE LA CAPACIDAD DE LA ORGANIZACIÓN A ADAPTARSE AL CAMBIO. A VECES, LOS USUARIOS NO SE DAN CUENTA QUE PASAR UN PEDIDO A MANO ES PAN PARA HOY, HAMBRE PARA MAÑANA. ESTAMOS INTENTANDO QUE LOS PAÍSES DE AMÉRICA LATINA SE ANIMEN A AUTOMATIZAR SUS PEDIDOS TAMBIÉN."

DIRECTORA DE PROCESOS DE ORDER-TO-CASH.



BENEFICIOS

El uso de Esker para la automatización de pedidos de este grupo de perfumería, cosmética y moda permite reducir sustancialmente el tiempo de gestión por parte de los agentes de Servicio al Cliente.

Por ejemplo, para la división Travel Retail, se ha detectado una reducción del tiempo de gestión, de 1 día y medio a **10 minutos**.

Por otra parte, Esker ha permitido sustentar el crecimiento de la compañía: *"Esker da eficiencia a los equipos que gestionan los pedidos. Absorben una carga de trabajo cada vez mayor."* Comenta la directora del departamento de Servicio al Cliente.