

MEMC

ELIMINARÁ LA ENTRADA MANUAL DE PEDIDOS DE CLIENTES CON LA SOLUCIÓN PARA PEDIDOS DE CLIENTES DE ESKER

Desde Norteamérica hasta Asia-Pacífico y Europa, empresas de las industrias solar y de semiconductores dependen de las obleas y productos relacionados diseñados, desarrollados y fabricados por MEMC. Cada día, esta empresa internacional que cotiza en bolsa recibe cientos de pedidos de clientes, así como modificaciones de pedidos existentes. Los responsables de la empresa creían que el proceso de entrada de pedidos, en gran medida manual, limitaba la productividad de sus 30 agentes de servicio al cliente y podía ser además una fuente de errores.

"En estos momentos estamos dedicando casi 40 horas a la semana a la entrada manual de pedidos que llegan por fax, e-mail e intercambio electrónico de datos (EDI) a nuestro sistema SAP® – lo que equivale a un empleado a jornada completa", explica Denise Jones, Directora de Proceso de Operaciones de Ventas de MEMC. "Cada minuto que nuestros empleados dedican al procesamiento manual de pedidos es un minuto que no dedican a interactuar con nuestros clientes e intentar conseguir nuevas oportunidades de negocio".

Además, el proceso manual de entrada de pedidos es perjudicial para el tiempo del ciclo de entrada de pedidos de MEMC – incrementando el tiempo que se tarda en confirmar los pedidos y ralentizando el proceso del cumplimiento de los pedidos. *"También existe un agujero negro en nuestros datos desde el momento en que llega el pedido hasta el momento en que se introduce en nuestro sistema ERP, lo que hace que resulte difícil medir cuánto se tarda en confirmar los pedidos de clientes", comenta Jones.*

UNA SOLUCIÓN AUTOMATIZADA

Para abordar las ineficiencias relacionadas con el procesamiento manual de pedidos, MEMC comenzó a buscar una solución automatizada que capturase los pedidos y los introdujese directamente en su sistema SAP. En conversaciones previas mantenidas con un socio comercial, MEMC tuvo conocimiento de las soluciones de cuentas a pagar de Esker. Con esta información, cuando llegó el momento de buscar una solución automatizada para el procesamiento de pedidos de clientes, Esker fue uno de los primeros proveedores de servicio en los que se pensó.

"La naturaleza sin contacto de la solución de Esker es extremadamente atractiva. El sistema de Esker es capaz de leer el pedido y lo procesa en cuanto llega. Además, también tiene capacidad de aprendizaje – se puede enseñar al sistema para que comprenda los pedidos de compra de cada cliente", explica Jones.

Otros beneficios que MEMC espera conseguir incluyen la automatización certificada SAP y la capacidad de configurar la solución de Esker para satisfacer sus necesidades comerciales exactas, como por ejemplo la capacidad de comprender y procesar varios idiomas asiáticos.



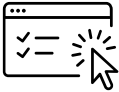
BENEFICIOS PARA EL NEGOCIO PREVISTOS



Eliminar el procesamiento manual de pedidos para conseguir **unos ahorros de tiempo de al menos 35 horas a la semana** – más de 1.800 horas al año



Mejorar el servicio al cliente mediante una mayor rapidez de la confirmación de pedidos y una reducción de los tiempos del ciclo de ventas



Reducir los errores en la entrada de pedidos mediante la automatización



Incrementar la visibilidad de los tiempos del ciclo de los pedidos de clientes



Generar crecimiento de las ventas y el negocio mediante una mayor interacción de los representantes de servicio al cliente con los clientes de MEMC.

PREVISIÓN DE GRANDES BENEFICIOS

Cuando su solución de pedidos de clientes de Esker esté en marcha, MEMC espera comenzar a cosechar rápidamente los beneficios de la automatización. Inmediatamente después de la aplicación, MEMC planea utilizar la solución de Esker para obtener una mayor visibilidad de su tiempo del ciclo de los pedidos de clientes, aprovechando los datos para alcanzar objetivos de confirmación de pedidos. "Esker nos proporcionará la visibilidad que necesitamos para establecer una base de referencia para el tiempo de respuesta y elaborar planes para cumplir los niveles meta de servicio por cliente", comenta Richard McCluney, Director Principal de Operaciones de Ventas de MEMC.

MEMC espera que la solución de Esker reduzca significativamente el tiempo del ciclo de los pedidos de clientes y acelere la confirmación por parte de Servicio al Cliente tras la recepción de un pedido. Actualmente el tiempo de confirmación de pedidos de MEMC se mide en días, y si la aplicación de la solución de Esker tiene éxito se reducirá a horas.

"Esperamos que una implementación satisfactoria permitirá a nuestros equipos de servicio al cliente dedicar más tiempo a interactuar directamente con nuestros clientes, reforzando y ampliando así nuestro negocio", explica McCluney.



"MEMC utilizará la solución de gestión optimizada de pedidos de Esker para rastrear, medir y reducir significativamente el tiempo en recibir, cargar y confirmar pedidos de clientes. Esperamos que una implementación satisfactoria permitirá a nuestros equipos de servicio al cliente dedicar más tiempo a interactuar directamente con nuestros clientes, reforzando y ampliando así nuestro negocio."

Richard McCluney | Director Principal de Operaciones de Ventas | MEMC

Acerca de MEMC

MEMC Electronic Materials convierte el sol en poder. Es líder mundial en la fabricación y venta de obleas y productos relacionados para las industrias de semiconductores y solar. Sus productos son los componentes fundamentales para el mercado electrónico, un gigante de 1 billón de dólares, y el mercado de las células y módulos solares, cifrado en 35.000 millones de dólares.

La empresa cuenta con aproximadamente 5.600 empleados en todo el mundo y unas ventas registradas que ascienden a 2.200 millones de dólares. La empresa cotiza en la bolsa de Nueva York bajo el símbolo WFR y está incluida en el Índice S&P 500.

©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.