



MULTINACIONAL DE COSMÉTICA MEJORA LA VISIBILIDAD EN LA GESTIÓN DE SUS CARGOS DE CLIENTES

5

WORKFLOWS MULTI-CRITERIOS

100%

VISIBILIDAD

x60

MÁS RAPIDEZ EN LA RESOLUCIÓN

OBJETIVO DEL PROYECTO

La empresa es una compañía internacional de belleza que comercializa conocidas marcas de cosmética, fragancias y productos para el cabello. El proyecto acometido por la filial española con Esker tenía como objetivo la automatización de la gestión de las Facturas de Cargos de clientes en dos de sus tres divisiones.

En ambas divisiones, la situación de partida se caracterizaba por la gestión manual, basada en una solución desarrollada internamente. El 100% de los cargos se procesaba en papel, ya se tratara de impresiones de email, EDI o documentos que llegaban por correo postal. En total, suponían unos 12.000 documentos anuales por cada división, que representaban **un tiempo de gestión y un valor difíciles de acotar. Esto y la falta de visibilidad y control** es lo que llevó a la empresa a buscar una solución para su departamento de **Cuentas a Cobrar**, además de que el problema afectaba también a sus departamentos de **Servicio al Cliente y Ventas**.

PRINCIPALES RETOS EN CADA PROYECTO

La empresa apostó por la automatización del proceso de Cargos, uno de los módulos actuales de la solución para la automatización del ciclo Order-to-Cash de Esker. A la hora de decantarse por esta solución, valoró por encima de todo: **la visibilidad** que ofrece la solución sobre el proceso y el hecho de disponer de un **workflow electrónico adaptable** a la estructura organizativa y a las particularidades de la empresa.

El primer proyecto, realizado en la división de marcas de lujo, se centró en la recogida de cargos por publicidad, su identificación y la ayuda a su contabilización, orientando el cargo hacia el centro de imputación correspondiente en SAP.

En el segundo proyecto, el principal reto era crear un workflow electrónico que facilitara la vida del departamento de Cuentas a Cobrar y de Customer Service, y redujera el tiempo de gestión de 5 tipos de facturas de cargos. El 50-60% de los cargos llegan por EDI, los cuales se imprimían en el departamento de Cuentas a Cobrar, quien introducía manualmente los datos en el sistema e iniciaba el proceso manual de resolución con las personas designadas según el tipo de cargo. Esto representaba **un tiempo medio de resolución de 60 días**.

LA SOLUCIÓN PARA LA DIVISIÓN LUJO

Las funcionalidades básicas implementadas incluyen:

- **Identificación** de los Cargos por publicidad, y extracción de los datos clave. **Comparación/corrección** contra el maestro en SAP para datos de productos y clientes.
- **Aplicación** de un algoritmo para el reparto, en porcentaje, del Cargo dentro de la línea de producto (perfume, crema, etc.)
- **Estadísticas, métricas e informes** en tiempo real, sobre los cargos pendientes, en número y valor.

En este primer proyecto, el objetivo era ayudar a identificar los cargos de publicidad para poder repartir el importe de cada uno en las distintas líneas de producto, según el porcentaje de imputación establecido. Esto representó para la empresa un importante ahorro de tiempo de gestión y una disminución de errores. También importante para los directivos de Cuentas a Cobrar y de Customer Service, la visibilidad obtenida gracias a los **gráficos dinámicos**, que enseñan los cargos pendientes de gestionar, en unidad de tiempo y en valor.

PROYECTO PARA DIVISIÓN DE CONSUMO: WORKFLOW POR TIPO DE CARGOS

A partir de la experiencia en la división de marcas de lujo, se desplegó el proyecto para la División de Consumo con más funcionalidades, entre otros:

- **Recogida de la información de cargos en todas las tipologías** (devoluciones, promociones, etc.) desde varios canales de entrada (EDI, Email, scan).
- **Categorización** en función de palabras claves (ej. Rappel) o aplicando tecnología de auto-learning para clientes que usan otra terminología.
- **Workflows** definidos en función de 5 tipos de criterios.
- **Estadísticas, métricas e informes** en tiempo real sobre todo el proceso, en cada etapa de cada flujo para identificar cuellos de botella y tener una visión conjunta de la situación.

El reto de este segundo proyecto consistía en **digitalizar el flujo de validación por distintos criterios**. Se pretendía agilizar un proceso largo y proclive a producir errores, eliminando el papel que antes iba viajando de mesa en mesa. Se establecieron **cinco posibles workflows** por tipo de cargo: diferencia de mercancía por entrega o devolución; diferencia de precios; devoluciones; promociones; y rappel. El ahorro en tiempo fue importante, teniendo en cuenta que los workflows complejos pueden involucrar a muchas personas y diferentes niveles de aprobación. Con la **categorización automática**, los cargos se distribuyen en función del equipo responsable de su tramitación: Cuentas a Cobrar, Customer Service y Ventas.

BENEFICIOS

Desde la implantación de la solución, la empresa ha obtenido una serie de beneficios:



Reducción del tiempo de gestión de los Cargos, desde su recepción hasta su resolución, de 60 días a 1 (en función de la reactividad de los equipos).



Agilidad en la gestión de los Cargos, gracias a la tecnología de auto-aprendizaje para su identificación, categorización y cálculo del reparto.



Una mejor y más eficiente contabilización en el ERP, facilitado por la categorización y reparto previo del montante de Cargo por producto y sus sub-categorías.



Visibilidad en los flujos de aprobación y en el seguimiento de cada etapa de gestión del cargo: medición del tiempo, valor, cuellos de botella, prácticas de clientes.



Mayor control de los cargos: su valor, su gestión, gracias a los reports, los gráficos dinámicos y la actualización del estado de su gestión en tiempo real.



Impacto financiero: previsión de ventas reales en cualquier momento, mejores márgenes pudiéndose reclamar Cargos improcedentes con más rapidez, más información, con más criterios para la toma de decisión.

PRÓXIMOS PASOS

Algunos de los proyectos en curso incluyen la incorporación de una app móvil para que el equipo comercial ayude a validar o reclamar los cargos pendientes o injustificados. Por otra parte, se estudia la posibilidad de extender la automatización de la gestión de Cargos de clientes a otras unidades del negocio de la compañía.



"La gran ventaja que nos da la solución Esker es la visibilidad sobre un proceso tan complejo como es la gestión de Cargos de Clientes."

Accounts Receivable Manager

ACERCA DE LA EMPRESA

La empresa sobre la que nos hemos basado para explicar el caso, no desea que su nombre sea revelado por política de empresa. Sin embargo, podemos decir que comercializa marcas muy reconocidas de cosmética y perfumes, de lujo y de gran consumo, y que está implantada en 120 países.