



## HEINEKEN ESPAÑA

HEINEKEN POTENCIA SU SERVICIO  
A CLIENTES ACELERANDO LA GESTIÓN  
DE PEDIDOS

x5

GESTIÓN DE PEDIDOS  
CINCO VECES MÁS RÁPIDA

+50%

DE PEDIDOS TOTALMENTE  
AUTOMATIZADOS

74%

DE LOS PEDIDOS  
SE GESTIONAN SIN  
CAMBIO ALGUNO

### CONTEXTO

HEINEKEN es una compañía de referencia del sector cervecero a nivel mundial y con amplia presencia en España, a través de marcas como Heineken®, Cruzcampo, Amstel o Buckler. El objetivo del proyecto consistía en dotar al departamento de Servicio al Cliente y Logística de la compañía, de la tecnología para la total automatización de pedidos, a fin de mejorar los tiempos de respuesta a sus clientes, reducir errores manuales de integración, y obtener una total visibilidad sobre el tráfico entrante por cualquier canal.

HEINEKEN recibe más de 40.000 pedidos al año por fax y por correo electrónico, sin contar los que entran por EDI (Intercambio Electrónico de Datos).

### LA SOLUCIÓN

HEINEKEN ha implantado en España la solución de Automatización de Pedidos de Clientes de Esker, que ayuda a su equipo de Servicio al Cliente a validar los pedidos que llegan por email y por fax, evitando la labor de capturar los datos manualmente. Estos son automáticamente cotejados con los datos internos de la compañía, como son los códigos de cliente, de producto o las cantidades, detectando incluso posibles destinos de entrega de mercancías. Una vez los datos son leídos, interpretados y validados, el sistema graba el pedido en SAP en un fichero configurable dependiendo del ERP (XML, CSV, EDI, Idoc).

Cada pedido es capturado, analizado y almacenado en la página de inicio que muestra el cuadro de mando general de la actividad. Se obtiene así una mayor visibilidad sobre la labor efectuada por el departamento de Servicio al Cliente, al mismo tiempo que una mayor rapidez y precisión en la entrega de los productos.

Por otro lado, se ha implantado un sistema de filtrado y separación de pedidos (llamada funcionalidad de Split) hecho a medida de las necesidades de HEINEKEN. Dicho sistema detecta el mix de productos del pedido y es capaz de partirlo en varios pedidos según su naturaleza de suministro. Gracias a esta funcionalidad, cuando un pedido contiene ambos tipos de producto, lo divide en dos automáticamente y los integra en el sistema de gestión SAP por separado, una labor que anteriormente se realizaba a mano.

*"Con la tecnología Esker, nuestro equipo de Servicio al Cliente ha dado un gran paso en eficiencia y eficacia, siguiendo su metodología de mejora continua y dando el último paso en la completa digitalización de la gestión de los pedidos."*

Luis Fernández-Palacios | Order Management Manager | Departamento de Servicio al Cliente y Logística

*"Hemos reducido los rechazos debidos a fallos manuales de integración y los tiempos de gestión, que hemos invertido en tareas de valor añadido con las que incrementar la satisfacción de nuestros clientes."*

Luis Fernández-Palacios | Order Management Manager | Departamento de Servicio al Cliente y Logística

## BENEFICIOS

A los pocos meses de puesta en marcha de la solución de Esker, HEINEKEN ha obtenido, entre otros, los siguientes beneficios:



**Drástica aceleración de la gestión de los pedidos**, reduciendo el tiempo medio de proceso por pedido de 170 a 30 segundos, es decir, más de cinco veces más rápido.



**En los tres primeros meses desde su implementación**, más de un 50% de los pedidos gestionados con la aplicación están totalmente automatizados y no requieren de validación por el gestor.



**Para máxima precisión en la captura e interpretación automática** de los datos clave, Esker aplica la tecnología de auto-aprendizaje que, junto a unas reglas **inherentes a la solución**, permite una gestión sin intervención humana.



**Ratio de lectura de los documentos recibidos** como XLS (Excel) del 100%.



**El 74% de los pedidos** se validan sin cambio alguno.



**Ratio de lectura de los pedidos recibidos en PDF editable** (no imagen), superior al 80%, de manera que los campos del pedido son extraídos del documento sin la intervención humana.

## PRÓXIMOS PASOS

Dados los buenos resultados obtenidos, HEINEKEN ya ha solicitado tres mejoras a medida, con las que continuar aportando valor a clientes con requerimientos específicos: en la logística inversa, en la facturación y en la confirmación de envío. También se plantea capturar por Esker los pedidos EDI, a fin de obtener total visibilidad sobre el conjunto de los canales de recepción de los pedidos, tanto para retail como para el canal Horeca. Se habilitará al mismo tiempo un cuadro de mando global, que proporcionará un control en tiempo real de todos los pedidos, informes y métricas basadas en KPIs para la evaluación de la eficiencia y detección de posibles desviaciones. De esta forma se puede monitorizar la gestión diaria de los pedidos de una manera integrada, y conseguir una gestión de los recursos adecuada para asegurar la plena satisfacción del cliente desde cualquier canal.



*"Todo el equipo está encantado con lo funcional y flexible que es la herramienta en el día a día, y lo fácil y rápido que ha sido su implementación."*

Luis Fernández-Palacios | Order Management Manager | Departamento de Servicio al Cliente y Logística

## ACERCA DE HEINEKEN ESPAÑA

HEINEKEN España pertenece a HEINEKEN NV, el grupo cervecero más internacional del mundo, y es una de las compañías líderes del mercado cervecero español. Heredera de una gran tradición cervecera, con más de 110 años de historia en España, la compañía cuenta con cuatro fábricas ubicadas en Madrid, Valencia, Sevilla y Jaén, en las que se produjeron más de 10 millones de hectólitros de cerveza en 2016.

La compañía hace disfrutar a sus consumidores con el mayor portafolio de marcas del sector cervecero en España, con más de 45 variedades, entre las que se encuentran Heineken®, Cruzcampo®, Amstel®, Buckler y especialidades como Desperados®, Affligem®, Guinness® o Paulaner®.

HEINEKEN España es líder en innovación en el mercado de las cervezas a nivel nacional. Aproximadamente el 10% de su volumen de ventas procede de lanzamientos de los tres últimos años, como la gama Radler, Cruzcampo Cruzial, experiencias cerveceras como THE SUB®, Cruzcampo Sin Gluten o cervezas con 0% alcohol. HEINEKEN recomienda el consumo responsable de sus marcas.