



## GRUPO FROMAGERIES BEL ESPAÑA

AHORRA 303 HORAS AL AÑO CON  
LA AUTOMATIZACIÓN DE PEDIDOS

35.000

PEDIDOS AL AÑO

36%

DE LOS PEDIDOS SON  
"CLICK AND GO"

303

HORAS/AÑO  
AHORRADAS

### CONTEXTO

Grupo Fromageries Bel España, perteneciente al Grupo Bel, uno de los líderes mundiales en el mercado de quesos, ha seleccionado la solución de Esker para la gestión automática de sus flujos documentales, concretamente de los pedidos que recibe de sus clientes. Esta tecnología permite a la compañía ser más eficiente en la atención a sus clientes y en su relación con el medioambiente, por lo que se incluye dentro de su amplio programa de acciones de RSC. Esker es utilizado por el departamento de Customer Service, ayudando al personal del departamento en la gestión automatizada de pedidos.

En 2008, esta compañía implantó la solución de automatización de pedidos de Esker en modo propietario (adquiriendo una licencia). El objetivo era gestionar la captura y archivado de los pedidos que llegaban por fax y por email. La empresa necesitaba una solución de automatización de pedidos integrada con su sistema informático de gestión (SAP), que le ayudara a obtener un mayor control del proceso, incrementar su eficiencia y reducir los errores.

En 2016, el Grupo Bel decidió adoptar la solución a nivel corporativo, cambiando el modo de utilizar la tecnología Esker, de su versión "en los servidores" a la versión "On Demand", es decir, en la Nube, desde su Sede en París.

### LA SOLUCIÓN

Bel España recibe unas 35.000 transacciones de pedidos de ventas al año, de las cuales cerca del 72% se realiza a través de EDI (Electronic Data Interchange) y el resto a través de fax, email, teléfono o son capturadas directamente por sus distribuidores. Anteriormente, los pedidos eran gestionados manualmente, ya fuera por el personal de Bel España en su aplicación de ERP SAP, o directamente por sus distribuidores, por lo que necesitaba una solución automatizada.

"Los clientes están encantados con el tratamiento electrónico de sus pedidos, ya que comprueban que llegan a tiempo y con precisión", comenta **Alberto Barbero, Supply Chain Director de la compañía en España**. El objetivo de Alberto es conseguir una máxima eficiencia en las comunicaciones comerciales y en la visibilidad sobre la gestión de pedidos tanto en España como comparativamente con el resto de filiales del grupo. Los empleados de Customer Service que pudieron apoyarse en el programa de acompañamiento "Pregunta a Isabel" ofrecido por Esker a la hora de adoptar la nueva solución, valoran el hecho de que "la solución de automatización de pedidos de Esker aporta mayor control y fiabilidad al proceso", lo que impacta tanto en el ciclo de venta como en el de cobro. En palabras de **Alberto Barbero**: "la solución de Esker aporta a Bel una significativa mejora en la calidad de la gestión del ciclo de venta." Y es que Bel España tiende a obtener un alineamiento de procesos con transparencia y visibilidad tanto en el ciclo Order-to-Cash, Cadena de Suministro y el Departamento Comercial, como con su nuevo operador logístico (STEF). El resultado es una eliminación de errores y una rapidez en la implementación de decisiones, que Alberto necesita para corregir o anticipar cualquier desviación.

### PEDIDOS SIN ERRORES

El 36% de los pedidos tratados por Esker podrían ser automáticos (llamados "click-and-go" por diferenciarles de los que no necesitan intervención humana alguna), pero se ha preferido mantener la validación manual por el hecho de contar con una "seguridad añadida". La validación, antes de la integración, conlleva un procedimiento de conciliación contra el stock disponible en el operador logístico, que se ocupa del almacenaje y la distribución en todo el territorio nacional.

## BENEFICIOS

Como principales beneficios obtenidos por Bel España de la automatización de la gestión de pedidos, cabe mencionar los siguientes:



**Ahorros de tiempo de dos minutos por pedido que pasa por Esker** respecto al tratamiento manual, lo que se traduce en **303 horas** al año (casi 13 días de una persona).



**Relación optimizada con los clientes:** comunicación más precisa y fiable, resultante en una aceleración del tratamiento de los ciclos comerciales hasta la entrega, y una reducción de incidencias que podrían acabar en devoluciones.



**Valor añadido en términos de visibilidad** del proceso, KPIs, eficiencia e integración con otros países (compartición de criterios con el resto de filiales).



**Reducción del impacto medioambiental:** 120 archivadores A-Z ahorrados al año (lo que es equivalente a un ahorro estimado de 5.000 euros anuales por precio medio del metro cuadrado).

## COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Este proyecto se inscribe en la política de RSC del Grupo Bel, que persigue reducir el impacto medioambiental de su actividad mediante una gestión eco-eficiente que abarca varias actividades y áreas de la empresa: Finanzas, Ventas, Marketing, Cadena de Aprovisionamiento, Recursos Humanos, centros de producción, etc. Gracias a este programa completo, el Grupo ha obtenido varios certificados (ISO 14001, entre otros) y reconocimientos a nivel internacional (forma parte del Global Compact de Naciones Unidas, y tiene los certificados GFSI y OHSAS 18 001).

## PRÓXIMOS PASOS

El proyecto se encuentra actualmente en fase de ampliación. En efecto, otro aspecto que Bel se plantea en España es integrar la gestión de facturas de cargo, las que vienen de sus clientes de la distribución como resultado de las operaciones comerciales, y que a veces resultan difíciles de visibilizar, contabilizar y, en definitiva, gestionar con transparencia.



*"Llevamos años hablando con Esker de eficiencia en los procesos documentales que sustentan la relación con el cliente. Juntos nos hemos ido adaptando a las exigencias competitivas de nuestros clientes: Esker con respuestas tecnológicas, nosotros con estándares e iniciativas de procesos y organización que nos permitieran estar a la altura de la calidad deseada. Hemos sido precursores en la adopción de la tecnología Esker, orgullosos de haberla recomendada a nuestra casa matriz para una implementación mundial"*

Alberto Barbero | Supply Chain Director.

## ACERCA DE GRUPO BEL

Grupo Fromageries Bel nació en Francia en 1865 y desde entonces se ha consolidado como una de las compañías líderes en la fabricación y comercialización de quesos. Con presencia en los cinco continentes (33 países) más de 12.000 empleados, con casi 18 billones de porciones vendidas en 2015, 30 marcas locales e internacionales y 400 millones de consumidores alrededor del mundo. El grupo Bel se consolidó en España en el año 1965, poniendo en marcha una fábrica en el Valle de Ulzama (Navarra), donde se producían los quesitos de La Vaca que ríe y que actualmente, sigue abasteciendo al mercado español de su más emblemático producto. Durante sus más de cincuenta años de Bel en España, su compromiso siempre ha sido compartir sonrisas con las familias de toda España ofreciéndoles todos los beneficios de la leche a través de sus marcas líderes en el mercado – La Vaca que ríe®, Babybel®, Kiri®, Leerdammer® y Boursin® – y teniendo presentes sus valores de compromiso, innovación, cuidado de las personas y del entorno.