

CAPSA

AUTOMATIZA LA GESTIÓN DE PEDIDOS PARA CUMPLIR SUS PLAZOS DE ENTREGA A CLIENTES



REDUCCIÓN DEL TIEMPO PROCESO EN UN 75%



PEDIDOS MENSUALES, MÁS DE 2.600 AUTOMATIZADOS



DE PEDIDOS PROCESADOS SIN CAMBIOS



CLIENTES AUTOMATIZADOS

CONTEXTO

La compañía láctea Corporación Alimentaria Peñasanta (CAPSA) es una de las principales en España y conocida sobre todo por sus marcas Central Lechera Asturiana, Larsa y ATO. Comprometida con la eficiencia en la gestión y la protección del medio ambiente, CAPSA utilizaba desde hace años la tecnología de Esker para el intercambio de información con sus clientes y proveedores por fax y SMS. En 2016 decidió implementar también la solución de gestión de pedidos de Esker, con el fin de agilizar la atención a sus clientes y cumplir los plazos de entrega de producto.

Cada mes, CAPSA recibe cerca de 4.000 pedidos de clientes –repartidos entre los canales de venta de gran consumo y Food Service- por fax, email y Adobe forms. En el momento de adoptar la solución de Esker, el equipo de atención al cliente de CAPSA tenía que aplicar manualmente, de media, dos cambios por cada pedido que recibía –referentes a códigos de producto, unidades de medida, destinos diferentes para un mismo cliente...

LA SOLUCIÓN

Para mejorar la rapidez y la fiabilidad de su proceso de gestión de pedidos, CAPSA amplió su colaboración con Esker adoptando la solución de automatización de pedidos en la nube. Gracias a la tecnología de reconocimiento y autoaprendizaje, Esker realiza un mapeo del material del cliente –que incluye la equivalencia con los códigos de producto-, lo que permite gestionar los pedidos en función de la marca y ubicación (por ejemplo, CAPSA en Asturias o ATO en Cataluña), y añade o corrige las unidades (kilos, litros, cajas, pallets...), interpretando la información cuando falta.

Por otro lado, Esker genera plantillas automáticas para los clientes más habituales, a fin de que los pedidos puedan ser automatizados más rápidamente. Además, es capaz de convertir grandes pedidos globales en tantos pedidos como destinos, cuando se trata de clientes con centrales de compras, limitando errores y asegurando la idoneidad del suministro.

La herramienta provee también una división automática de pedidos para ciertos clientes. Los pedidos se reciben por lotes, detectando el corte entre cada pedido, para convertirlos en pedidos individuales.

Tras seis meses desde la implementación, cerca del 80% de esos pedidos no conllevan modificación alguna por parte del usuario, gracias a la tecnología de autoaprendizaje de Esker. Del 20% restante, un 14,5% conlleva un solo cambio, mientras el porcentaje de los que suponen dos cambios es residual.

Los pedidos que antes debía gestionar CAPSA manualmente, llegan por email –con pdf adjunto en su mayoría, pero también Word o Excel, o bien con la información en el cuerpo del mensaje- y se integran al sistema SAP®.

"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."

BENEFICIOS

Los principales beneficios que CAPSA ha obtenido mediante la automatización de su gestión de pedidos, pueden enumerarse en:



Tiempo medio de proceso por pedido de 0,70 minutos, lo que supone una reducción del 75%.



CAPSA está en disposición de **asegurar las entregas de producto** en toda España, cumpliendo los plazos de entrega comprometidos.



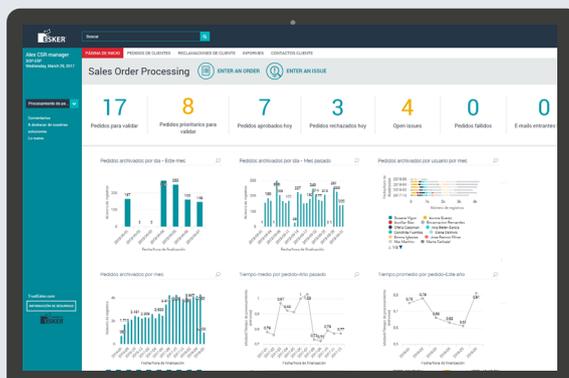
4.000 pedidos procesados al mes, 2.625 de los cuales entran de forma automática.



80% de pedidos sin cambios



850 clientes automatizados a mayo de 2018.



COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Tanto este proyecto como el anterior acometido por CAPSA con Esker se enmarcan en un programa corporativo de Oficina Electrónica, que el Comité de Dirección de CAPSA está realizando a través de su departamento de Organización y Sistemas, en línea con las directrices del Departamento de Sostenibilidad y Medioambiente, y que vela por el desarrollo sostenible de la compañía. CAPSA es responsable tanto social como ambientalmente y reafirma su compromiso, entre otras iniciativas, suscribiendo su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El proyecto de Oficina Electrónica, liderado por la Dirección de Organización y Sistemas de Información, tiene como principal objetivo reducir el consumo de papel de oficina utilizado mayoritariamente en impresiones, fotocopias y faxes.

PRÓXIMOS PASOS

Como siguiente etapa del proyecto, CAPSA valora extender la solución a la automatización de facturas de cargos de clientes.



"Uno de los puntos fuertes de la solución de Esker es el hecho de resolver de forma natural toda la complejidad que supone recibir miles de pedidos en diferentes formatos y con un sinfín de características y particularidades distintas"

Gervasio Prieto | responsable del Servicio de Ventas de CAPSA FOOD

ACERCA DE CAPSA

CAPSA FOOD (Central Lechera Asturiana, Larsa, ATO, Vega de Oro, e Innova Food Ingredients) es la compañía líder del mercado lácteo español que cuenta con 6 centros de producción distribuidos por toda la geografía española dando empleo directo a más de 1300 personas con presencia internacional en más de 40 países.

En 2017 ha sido reconocida como empresa con mejor reputación de España según el estudio REPTRAK de Reputation Institute. Además, CAPSA FOOD es la primera empresa de alimentación española con el Sello de Excelencia Europea 500+ otorgado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) y el Club de Excelencia en Gestión (CEG), lo que implica que es una compañía bien gestionada y un "modelo a seguir" a nivel nacional, que innova en el mercado con nuevos formatos y nuevos productos con beneficios funcionales, creando un ambiente de trabajo excelente para el desarrollo de los profesionales.

Dentro de su preocupación por la responsabilidad social, apoya al sector primario y al mundo rural, promueve la salud a través de la nutrición y los hábitos de vida saludables, protege el entorno natural respetando el medioambiente y continúa siendo el empleador ejemplar que es desde su fundación como empresa.