ESKER — le CXP

BARÓMETRO 2017

GESTIÓN DE PEDIDOS, INCIDENCIAS Y COBRO A CLIENTES: EL TALÓN DE AQUILES DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Por Dominique Dupuis, Octubre 2017

Desde 2014, hemos realizado tres barómetros sobre la gestión de pedidos y reclamaciones de clientes. Los dos primeros revelaron que el proceso de gestión de pedidos representa **un auténtico desafío para las empresas** y que los resultados no son siempre los deseados.

Esta nueva versión recupera los elementos fundamentales de 2014 y 2016 con el fin de observar la evolución de las prácticas y resultados de la gestión de pedidos y reclamaciones. Incorpora, además, un apartado sobre la gestión de cobros de clientes.

LA GESTIÓN DE PEDIDOS, LAS INCIDENCIAS Y LOS COBROS A CLIENTES SIGUEN SIENDO UN PUNTO DÉBIL DENTRO DE LAS EMPRESAS...

El proceso del ciclo de venta (Order-to-Cash) es aún muy administrativo en las empresas

73%

de los encuestados no han llevado a cabo ningún **proyecto global de automatización** de procesos

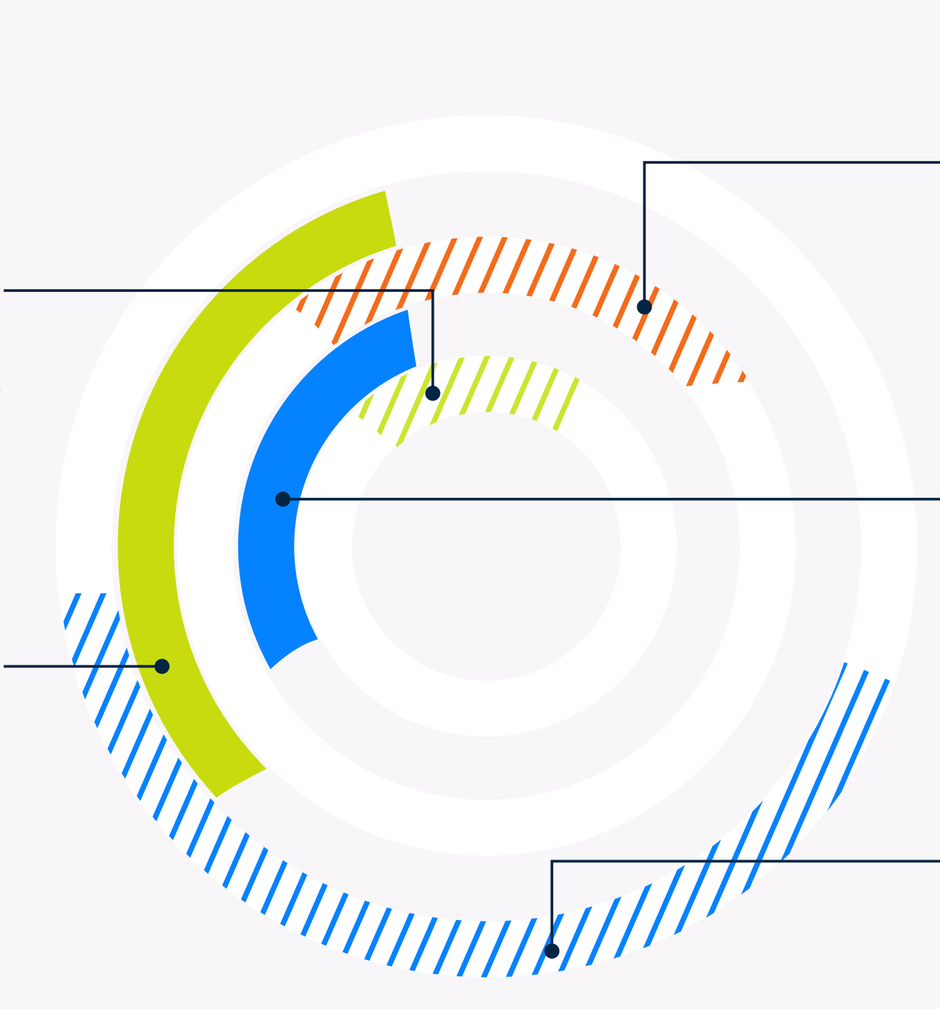
58%

de los encuestados gestionan **las incidencias sin ayuda de un software**

65%

de los encuestados gestionan el **cobro de clientes sin ayuda de un software**

El tratamiento de pedidos y facturas como obstáculos del buen funcionamiento del ciclo Order-to-Cash



EL 14%

de los encuestados mencionan la **doble introducción de pedidos** como una de las 3 causas de las reclamaciones

UN 1/3

de los encuestados hacen mención a los problemas relacionados con el tratamiento de los pedidos como causa de **incumplimiento de sus compromisos de servicio**

EL 23%

de los encuestados se refieren al **error en la introducción de un pedido** como uno de los 3 motivos de reclamación

EL 22%

de los encuestados señalan los errores en las facturas o en los pedidos como la principal causa de **impago de facturas**

EL 44%

de los encuestados señalan los **errores de facturación** como una de las 3 causas de reclamación

Un servicio de Administración de Ventas (ADV) / Atención al Cliente poco automatizado e infravalorado:

37%

de los encuestados **carecen de tiempo en su puesto** para plantearse nuevos procesos

35%

no cuentan con un **presupuesto para nuevas herramientas de ADV**

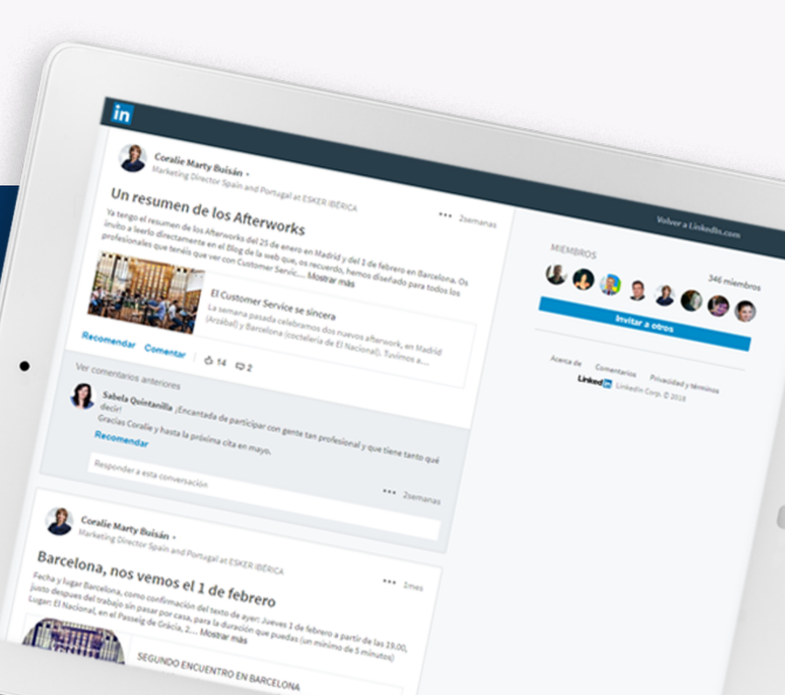
1/3

de los encuestados considera estratégico el **proceso de gestión de pedidos**

CLUB SERVICIO AL CLIENTE Y ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

PARA MEJORAR EL ADV, ¿QUÉ MEJOR QUE FORMAR PARTE DE UN CLUB?

Únete al Club Servicio al Cliente y Administración de Ventas en LinkedIn



Una visibilidad aún débil, pese a su actividad...

EL 14%

de los encuestados no conocen todo **el volumen de pedidos pendientes de tramitación** y el **39 %** lo consideran parte de la experiencia

EL 25%

de los encuestados no disponen de 1 o 2 (o incluso ninguno) **de los 6 indicadores listados***

* INDICADORES PROPUESTOS

- % de pedidos tramitados en plazo
- % de errores de introducción de datos
- Número de reclamaciones recibidas, en relación con el número de pedidos
- Tiempo de tratamiento medio de las reclamaciones (desde la notificación hasta la de la resolución final)
- Número de clientes en situación de sobrecostes
- Número de operaciones de cobro en curso

Para un 100 % de visibilidad de pedidos y facturas,
QUÉ MEJOR QUE AYUDAR A LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN
con información en tiempo real e informes personalizables por usuario

MÁS INFORMACIÓN

LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES ES, POR TANTO, UNA DE LAS PRINCIPALES PREOCUPACIONES DE LAS EMPRESAS...

Interacción clientes/proveedores durante todo el proceso

20%

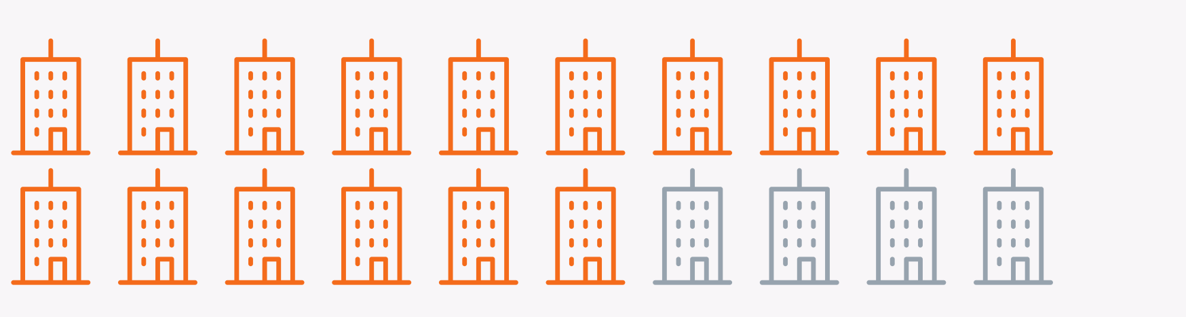
de las empresas ofrecen a sus clientes la opción de tramitar sus pedidos **a través de 6 canales distintos**

35%

de las empresas validan con el cliente su pedido si este último **difiere significativamente** de los pedidos habituales

+90%

de los encuestados envían **confirmaciones de pedidos a sus clientes**



8 EMPRESAS DE CADA 10

aplican **compromisos de servicio** en todos o en parte de sus pedidos

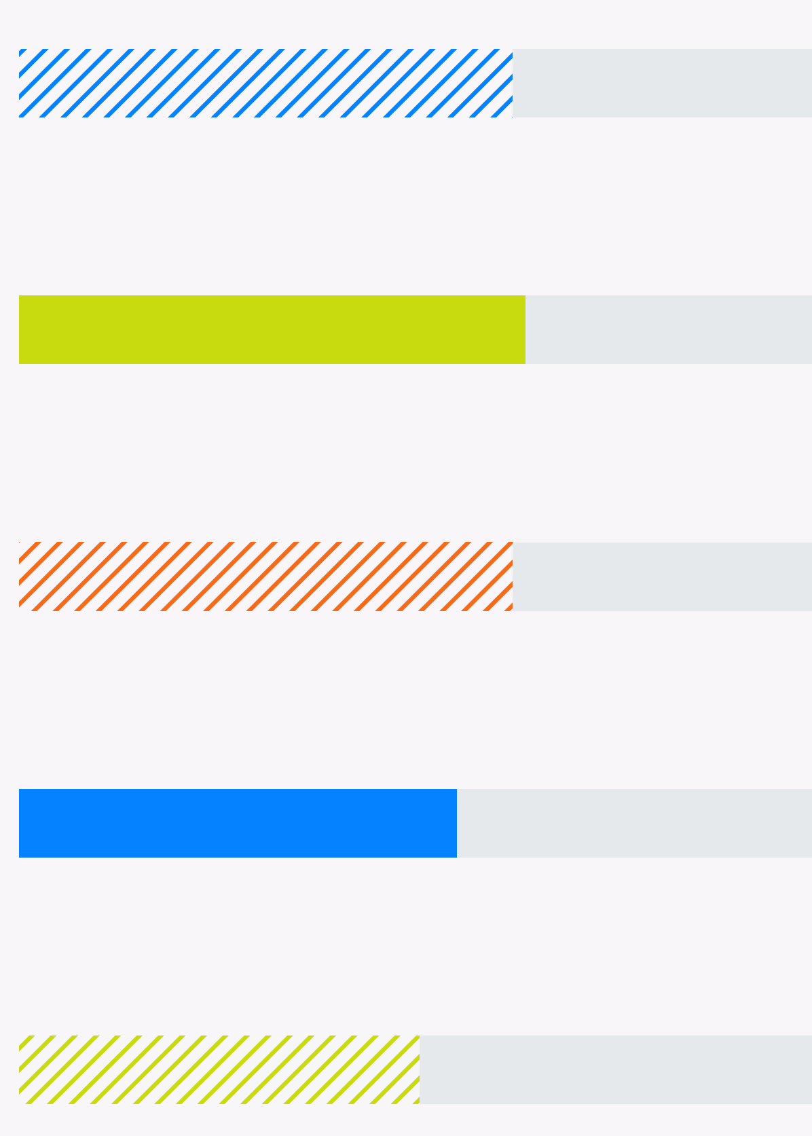
Para colaborar de manera eficaz con tus clientes, ¿qué mejor que un portal para clientes que ofrezca
CANALES DE CHAT Y UNA VISIBILIDAD INTEGRAL
en pedidos y facturas en curso o antiguos?

SABER MÁS...

Escribir un mensaje...
Emily Buyer
8/5/2017
Gracias por tu rápida respuesta, con esta información...
Gracias por confirmar el pedido. ¿Podríais decirme...

LAS EMPRESAS SE DOTAN POCO A POCO DE MEDIOS Y HERRAMIENTAS DE ÉXITO...

Están comenzando a entender que una relación de calidad con el cliente pasa por un back office eficaz...



63% de los encuestados **dan prioridad a todos o a parte de sus pedidos,** frente al 39% en 2014 o al 50% en 2016

65% de los encuestados piensan que **el proceso de gestión de pedidos** "no debería ser un proceso administrativo"

64% de los encuestados consideran la **gestión de los pedidos como un eslabón fundamental** dentro de la actividad comercial o en la relación con el cliente

55% de los encuestados declaran a día de hoy poder tramitar y pasar un pedido **en la hora siguiente a su recepción**

49% de los encuestados tienen como principal objetivo la **optimización del proceso de pedidos** o el control en tiempo real

Una automatización de las tareas que se implementa progresivamente...

27%

de los encuestados han invertido en una **automatización total** de la función administrativa de introducción de pedidos

63%

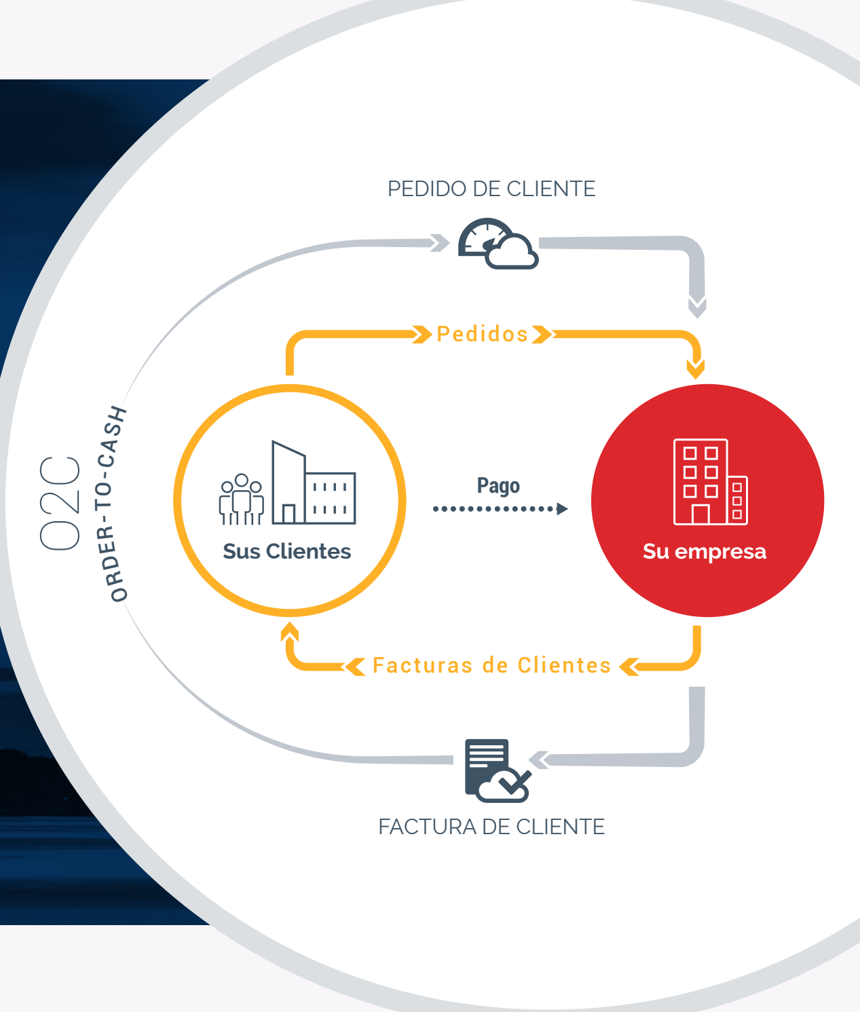
de los encuestados han citado la **mejora de la productividad** entre los dos principales beneficios de la automatización de procesos

Las soluciones Esker permiten a las empresas automatizar completamente su ciclo Order-to-Cash: pedidos, facturas y cobros.

Entre los beneficios están: la visibilidad, el ahorro de tiempo, la reducción de costes y la mejora de la productividad de los equipos.

CONTACTA CON NOSOTROS Y ANALIZAREMOS TUS PROCESOS

SABER MÁS... ESKER



CONCLUSIÓN

Para lograr una relación óptima con el cliente, parece indispensable hoy en día para las empresas **hacer viable sus procesos de back office como son los pedidos y las facturas.** Las empresas parecen dispuestas a mejorar en esta materia, pero tras esta idea utilizan herramientas todavía arcaicas y poco preparadas. Los servicios de Administración de Ventas, encargados de los pedidos, parece que van de perfil en relación con la digitalización.

Para una **colaboración de calidad con el cliente,** las empresas deben dotarse de herramientas: hacer que sea viable el tratamiento de pedidos de clientes parece ser una pista sobre la sólida obtención de beneficios. Estas soluciones le permiten situar en un nuevo lugar el servicio de ADV y **ahorrar tiempo** al personal para abordar los problemas reales de la relación con el cliente.

Mejora de la relación con el cliente con la solución de Pedidos Esker.

1 **Tratamiento de todos los pedidos, independientemente del modo de envío elegido por el cliente:** fax, e-mail, portal web, papel o EDI.

2 **Acceso a un portal en línea** para que tus clientes puedan consultar o enviar sus pedidos con total autonomía

3 **Cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA)** gracias a la detección de pedidos prioritarios: ninguna entrega con retraso

4 **Un 99 % de errores de tratamiento eliminados,** lo que hace descender significativamente el número de reclamaciones de los clientes

5 **Archivo electrónico de pedidos,** permitiendo al servicio de ADV encontrar fácilmente información sobre una llamada de un cliente

6 **Colaboración total cliente/proveedor** con la función de chat en línea

ESKER — le CXP

Descarga el estudio completo
y visita la página dedicada
www.esker.fr/cxp-2017

118 ENCUESTADOS
OCTUBRE 2017
SECTOR PRIVADO B2B
40% DE ENCUESTADOS DEL SECTOR INDUSTRIAL

Tel: +915 529 265 • sales@esker.es • www.esker.es/pedidos