

ESTADO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL SERVICIO AL CLIENTE

LA AUTOMATIZACIÓN DE PEDIDOS, INCIDENCIAS, COBROS Y FACTURAS DE CARGOS SIGUE SIENDO EL ESLABÓN DÉBIL DEL CICLO ORDER-TO-CASH.

Estudio liderado por Lucio Martínez de Salazar, mayo de 2018

El estudio, realizado en base a 100 empresas encuestadas, compara la realidad actual de digitalización de los principales procesos que sustentan el ciclo de venta (pedido a cobro), con el deseo de tenerlos optimizados, contrastándolo con las inversiones previstas para ello.

DIFERENCIA ENTRE REALIDAD Y DESEO DE AUTOMATIZACIÓN DEL CICLO ORDER-TO-CASH

La gestión de pedidos, incidencias, cobros y cargos se resiste frente a la digitalización

9%

solo, tiene el proceso totalmente automatizado de gestión de pedidos

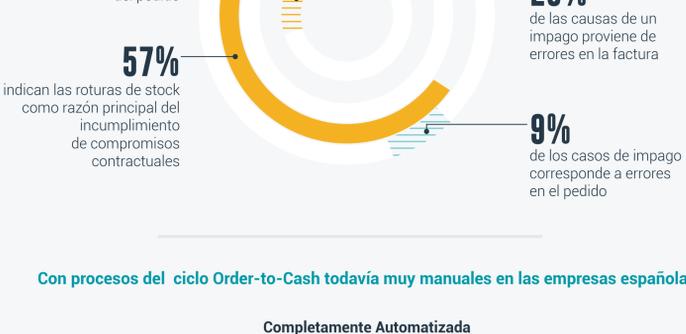
80%

afirman que se incumplen los compromisos contractuales de forma puntual o recurrente

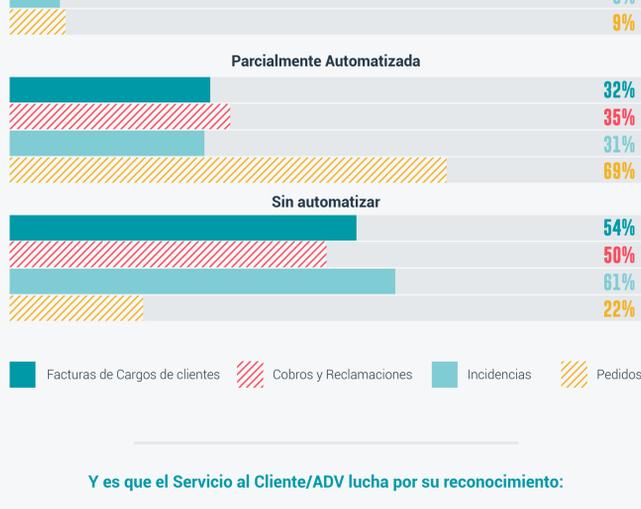
92%

gestionan sus cobros sin una solución especializada

La buena o mala gestión de pedidos y facturas tiene un fuerte impacto en el ciclo Order-to-Cash



Con procesos del ciclo Order-to-Cash todavía muy manuales en las empresas españolas



Y es que el Servicio al Cliente/ADV lucha por su reconocimiento:

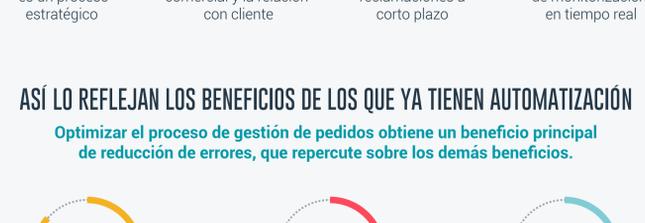


PARA QUE SE VALORE EL CS Y ADV, ¿QUÉ MEJOR QUE FORMAR PARTE DE UN CLUB?

Únete al Club Servicio al Cliente y Administración de Ventas en [LinkedIn](#)

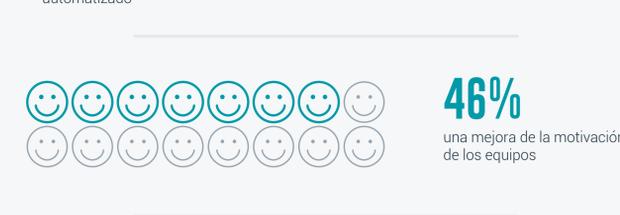


Aunque las empresas reconocen que la buena relación con el cliente pasa por un back-office eficiente



ASÍ LO REFLEJAN LOS BENEFICIOS DE LOS QUE YA TIENEN AUTOMATIZACIÓN

Optimizar el proceso de gestión de pedidos obtiene un beneficio principal de reducción de errores, que repercute sobre los demás beneficios.



LOS MOTIVOS DE LA DIFERENCIA

Aparte de la percepción cercenadora de puestos de trabajo que puede tener la automatización, la falta de visibilidad y de automatización se traducen en errores que absorben la atención de los equipos administrativos.

En general, la visibilidad sobre la actividad es reducida:



* INDICADORES PROPUESTOS (POR ORDEN DE VOLUMEN DE RESPUESTAS)

- Nº clientes que exceden el crédito concedido
- % Pedidos procesados a tiempo
- Nº reclamaciones recibidas
- % errores por captura de datos
- Nº de operaciones de gestión de cobro en curso
- Tiempo medio de reclamaciones (detección a resolución)

Para un 100 % de visibilidad sobre pedidos, incidencias y facturas, NADA MEJOR QUE TENER A MANO LAS GRÁFICAS Y MÉTRICAS DE CONTROL, actualizado en tiempo real y personalizables por el usuario

QUIERO SABER MÁS

La relación con el cliente debería basarse en la colaboración, no solo en resolver problemas



*las razones: 57% por roturas de stock, 20% por el transporte, 7% por falta de visibilidad en los pedidos, 7% por el tiempo largo de procesamiento, 5% por una mala coordinación entre servicio al cliente y la cadena de suministro, 2% por otros motivos

Para interactuar con tus clientes, nada mejor que un portal con un

CHAT Y TODA LA INFORMACIÓN DISPONIBLE sobre pedidos, incidencias y facturas, en curso o archivados

SABER MÁS...



LOS PEDIDOS "AUTOMATIZADOS" CON EDI, TAMBIÉN CONTIENEN ERRORES



*basado en la experiencia de Esker, en el 100% de los casos visitados

Causas de intervención manual en pedidos EDI

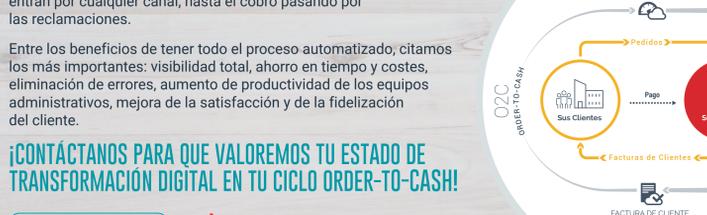


INEFICIENCIAS EN LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y FACTURAS

La falta de herramientas de automatización y el desconocimiento de su existencia, principal causa de ineficiencia en la gestión de incidencias y facturas:



La gestión cronofágica de Facturas de Cargos de Clientes



Las soluciones de Esker permiten a las empresas automatizar el conjunto del ciclo Order-to-Cash, desde la captura y gestión de los pedidos que entran por cualquier canal, hasta el cobro pasando por las reclamaciones.

Entre los beneficios de tener todo el proceso automatizado, citamos los más importantes: visibilidad total, ahorro en tiempo y costes, eliminación de errores, aumento de productividad de los equipos administrativos, mejora de la satisfacción y de la fidelización del cliente.

¡CONTACTAMOS PARA QUE VALOREMOS TU ESTADO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN TU CICLO ORDER-TO-CASH!

ESCRIBE O LLÁMANOS



CONCLUSIÓN

La transformación digital del Servicio al Cliente no sólo se trata de un fenómeno tecnológico, sino que también implica a los equipos humanos que gestionan el ciclo OTC. La digitalización ha venido para quedarse y ya comienza a figurar en los planes a corto plazo de las empresas. No obstante, su éxito dependerá de darle la importancia estratégica que merece, así como dotarla de los recursos tecnológicos necesarios.

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

- Automatización del proceso independientemente de su canal de recepción:** fax, e-mail, portal, EDI.
- Acceso de sus clientes a un portal** para entrar pedidos o consultar los que están en proceso
- Respeto de compromisos contractuales (SLA)** gracias a la detección de todo pedido prioritario: se acabaron los retrasos en la entrega
- Eliminación de 99% de errores de gestión,** lo que disminuye de forma significativa el número de incidencias
- Archivo electrónico de pedidos,** lo que permite al equipo de ADV o Servicio al Cliente encontrar inmediatamente la información necesaria cuando llama el cliente
- Colaboración cliente/proveedor completa** y registrada, con la mensajería de la solución Esker

Descubre el estudio completo en www.esker.es/estudio-Pentoe

ABRIL 2018
100 RESPUESTAS
SECTOR PRIVADO
28% FOOD&RETAIL, 20% SALUD, 14% INDUSTRIA
TIPOLOGÍA DE EMPRESAS
52% MÁS DE 250 EMPLEADOS