



simon

APUESTA POR LA DIGITALIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE PEDIDOS



LOS ANTECEDENTES

Simon es la cabecera de un grupo industrial especializado en soluciones tecnológicas de iluminación, control de luz, conectividad y material eléctrico para proyectos contract (retail, hospitality, workplaces) y residenciales.

Tras posicionarse como empresa líder en el mercado español, la compañía ha consolidado su presencia en más de 90 países desde los que promueve áreas de negocio que van del pequeño material eléctrico, a los sistemas de control, la conectividad, la iluminación- arquitectural, interior y urbana, y la recarga de vehículos eléctricos. El equipo del Grupo Simon está formado por 4.000 personas en todo el mundo y tiene implantación propia en 15 países, 9 de ellos con centros productivos.

El objetivo del proyecto con Esker consistía en dotar al departamento de Servicio al Cliente de Simon, de la tecnología necesaria para automatizar sus pedidos de clientes, que introducían manualmente, un proceso que requería días de trabajo para algunos de los pedidos recibidos.

A esta problemática se le añadía la complejidad de los descuentos, ya que Simon cuenta para sus clientes con diferentes niveles de descuento, según los artículos contenidos en los pedidos. La volumetría y diversidad de pedidos añadía al reto de la automatización, una cierta dificultad a la hora de enseñar a la máquina con ayuda de la tecnología de "machine learning".



LA GESTIÓN DE NUESTROS PEDIDOS ERA LARGA Y COMPLEJA, ESKER NOS HA AYUDADO A REDUCIR ERRORES Y TIEMPO DE GESTIÓN, PASANDO DE DÍAS PARA ALGUNOS PEDIDOS, A MENOS DE 2 MINUTOS DE MEDIA. ESTO NOS PERMITE TRABAJAR CON MÁS CALIDAD Y RESPONDER MÁS RÁPIDAMENTE A LAS PETICIONES DE NUESTROS CLIENTES."

SANDRA SÁNCHEZ | CUSTOMER SERVICE MANAGER DE SIMON

CASO DE CLIENTE

ACERCA DE SIMON

Sector: Electrónico

ERP: SAP®

Solución: Gestión de pedidos

Presente en más de 90 países, Simon cubre áreas de negocio que van del pequeño material eléctrico, a los sistemas de control, la conectividad, la iluminación arquitectural, interior y urbana, y la recarga de vehículos eléctricos. El equipo del Grupo Simon está formado por 4.000 personas en todo el mundo, tiene implantación propia en 15 países, 9 de ellos con centros productivos.

LOS BENEFICIOS DE UN VISTAZO

80% de aumento en la velocidad de la gestión de pedidos

95% en reducción de errores

gestión e integración de pedidos de hasta 1000 líneas

automatización del envío de las condiciones de precio

LA SOLUCIÓN

El tiempo invertido en el proceso de gestión de pedidos repercutía en el de respuesta a sus clientes. Además, el objetivo era reducir los errores provocados por el tecleo manual de datos, y obtener una total visibilidad sobre el tráfico entrante por el canal que fuera, resaltando la labor realizada en el departamento de Servicio al Cliente. Para ello, la compañía decidió confiar en la solución de automatización de pedidos de clientes de Esker.

El proyecto constó de dos fases; en la primera se realizó la comprobación de la correcta lectura de datos, la creación de modelos para los principales clientes, unas pruebas de integración con SAP abordando la resolución de problemas en pedidos de más de 200 líneas y la integración de pedidos de 350 líneas en un primer momento, hasta conseguir la gestión e integración de pedidos de hasta 1000 líneas.

La segunda fase se centró en la identificación del tipo de pedido, en la implementación de un buzón diferenciado por empresa y en el envío de condiciones de precio directamente desde SAP.



LA TECNOLOGÍA CADA VEZ ESTÁ MÁS PRESENTE EN NUESTRO DÍA A DÍA. TENER UN DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEDICADO A LA ENTRADA DE PEDIDOS, ES PERDER LA OPORTUNIDAD DE ESTAR AL LADO DEL CLIENTE Y APORTAR VALOR. HEMOS DEJADO DE VENDER PRODUCTOS PARA VENDER SOLUCIONES Y ELLO NOS OBLIGA A TENER EL PERSONAL CUALIFICADO PARA DAR UN EXCELENTE NIVEL DE SERVICIO CÓMO LÍDER DEL MERCADO."

ANNA VISA | DIRECTORA DE SERVICIO DE SIMON

BENEFICIOS

A los pocos meses de la puesta en marcha de la solución de Esker, Simon consiguió algunos beneficios que destacamos a continuación:



REDUCCIÓN DRÁSTICA DEL TIEMPO DE PROCESO de pedidos, que pasó de horas/días en pedidos grandes, a segundos en pedidos pequeños y 3 minutos en pedidos de hasta 1000 líneas.



IMPORTANTE REDUCCIÓN de errores en la entrada de datos.



AUTOMATIZACIÓN DEL ENVÍO DE LAS CONDICIONES DE PRECIO que antes era manual



VISIBILIDAD A PARTIR DE UNA SERIE DE MÉTRICAS PERSONALIZADAS para los managers, lo que les permite ser más precisos en la toma de decisiones

