

¿QUÉ ES XYLEM?

Sector: Servicios

Solución: Gestión de Pedidos

Xylem Water Solutions es una empresa internacional, puntera en la tecnología del agua y comprometida con el desarrollo de soluciones tecnológicas innovadoras para los desafíos mundiales del agua. Los productos y servicios de la empresa conducen, tratan, analizan, controlan y vierten de nuevo al medioambiente el agua de instalaciones industriales y de suministros públicos y de edificios residenciales y comerciales. Con sede en Rye Brook, Nueva York, Xylem opera en más de 150 países a través de diversas marcas comerciales líderes en el mercado.

XYLEM WATER SOLUTIONS

HACE REALIDAD LA COLABORACIÓN ENTRE EQUIPOS DESCENTRALIZADOS

Xylem Water Solutions (Xylem) es una empresa internacional puntera comprometida con resolver los retos cruciales del agua a nivel mundial, mediante el desarrollo de soluciones tecnológicas innovadoras. Sus productos y servicios conducen, tratan, analizan, controlan y vierten de nuevo al medioambiente el agua de instalaciones industriales y de suministros públicos, así como de edificios residenciales y comerciales.

Las estrechas y sólidas relaciones de Xylem con sus clientes y su cultura profundamente arraigada de mejoras continuas han contribuido al éxito de la empresa a la hora de proveer soluciones innovadoras para el agua.

“EN XYLEM, LA MEJORA CONTINUA ES FUNDAMENTAL: IMPLICA TRABAJAR EN EL DESARROLLO DE PROCESOS PARA SUSTITUIR TAREAS DE BAJO VALOR AÑADIDO POR ACCIONES VALIOSAS PARA NUESTROS CLIENTES”

GERMÁN ÁLVAREZ | CONTINUOUS IMPROVEMENT MANAGER

UN ENTORNO COLABORATIVO PARA LOS CLIENTES Y EL PERSONAL

Germán Álvarez, Continuous Improvement Manager, y su equipo de Servicio al Cliente (CSR) eligieron la solución de Esker para la Gestión de Pedidos con el fin de mejorar la capacidad de respuesta de sus clientes y para ayudar a la filial española de Xylem a resolver de manera más rápida los problemas de sus clientes con el agua.

Al tratarse de una organización descentralizada, la creciente visibilidad del flujo de pedidos en su globalidad se había vuelto esencial. “Tenemos centros y espacios de trabajo en diferentes localidades de toda España y un equipo de ventas con administración descentralizada”, explica Álvarez.

“Con Esker, ahora cada miembro del equipo trabaja con la misma solución en el entorno de Xylem”.

Gracias a los paneles de control personalizados, los miembros del equipo de CSR de Álvarez tienen una visión global de todo el proceso y pueden ocuparse de los pedidos de un determinado miembro en caso de necesidad. Álvarez tiene acceso a información sobre la actividad de su equipo y puede ver si el flujo de trabajo está equitativamente distribuido. “La plataforma de Esker es muy intuitiva y visual, y la información se actualiza en tiempo real y se comparte con todos los miembros del equipo. Por eso nos gusta tanto Esker”.

Además, el equipo se beneficia también de un perfil más importante en el seno de la empresa. «Ahora podemos mantenernos al día sobre todo lo relacionado con los pedidos a otros departamentos», dice Álvarez. Esto no solo aumenta la visibilidad dentro de la empresa, sino que también le produce una sensación de orgullo y valor a su equipo.



El uso de Esker por parte de Xylem también implica una mayor colaboración y satisfacción global entre los clientes. “El proceso de entrada de los pedidos es crucial en Xylem”, dice Álvarez. “El cronómetro se pone en marcha en cuanto



MI TRABAJO SIGUE SIENDO EL MISMO, PERO EN VEZ DE INTRODUCIR LA INFORMACIÓN MANUALMENTE EN EL SISTEMA ERP, AHORA SE BASA EN REVISAR Y APROBAR LOS PEDIDOS.”

SANDRA CASTILLO | ADMINISTRATIVA DE VENTAS

un cliente realiza un pedido, y tenemos que ser capaces de procesarlo de forma rápida y precisa”. Esker le permite a Xylem ser más reactivo, cometer menos errores y establecer relaciones de confianza con los clientes.

MÁS TIEMPO PARA TAREAS DE MÁS VALOR E IMPORTANCIA

Esker ha contribuido a que los empleados desempeñen actividades de mayor valor y a que mejore la experiencia de los clientes. Al tener más tiempo para interactuar con los clientes y para relacionarse con los colegas han aumentado tanto la comunicación entre los empleados como su satisfacción.

“Uno de los mayores beneficios de la solución de Esker es que reduce las tareas manuales», explica Álvarez. “Y cuando tienes menos procesamiento manual, puedes emplear el tiempo en centrarte en tareas de mayor valor añadido.”

Sin embargo, al principio tuvo que convencerles: “Hubo un poco de resistencia inicial por parte de los miembros del equipo, ya que pensaban que la herramienta iba a sustituir una parte importante de su trabajo. En cuanto entendieron que seguirían manteniendo el control del proceso, se sumaron enseguida”.

Como la solución de Esker identifica los pedidos duplicados y reduce el riesgo de errores, el equipo puede trabajar con más seguridad y tranquilidad, con menos estrés por el hecho de cometer fallos.

LA AUTOMATIZACIÓN DEL CICLO INTEGRAL DE VENTAS

Xylem ya utilizaba con mucho éxito la solución de Cuentas por Cobrar de Esker para automatizar su proceso de entrega de facturas. Así que era completamente natural que Álvarez

eligiese Esker para digitalizar su proceso de gestión de pedidos.

“Con la modernización de nuestro proceso de facturación hemos conseguido una significativa rentabilidad de la inversión, además de una mayor eficiencia, más ahorros de costes y un menor consumo de papel y de espacio físico”.

La plataforma de Esker para el proceso integral de ventas permite a Xylem gestionar sin problemas todas las interacciones de los clientes mediante una solución única y centralizada.

Para saber más sobre cómo Xylem se pasó con éxito a la facturación electrónica, lee el [caso de cliente](#)

Como conclusión:

Estén donde estén, ahora los miembros del equipo CSR de Xylem pueden colaborar con más eficiencia. Además, al haberse eliminado tareas manuales, los empleados disponen de más tiempo para centrarse en lo que importa: mejorar la calidad del servicio, satisfacer las necesidades del cliente de forma más rápida y establecer relaciones más estrechas. Y esa atención a los clientes es fundamental para conseguir el cometido principal de Xylem: resolver los problemas del agua.



©2020 Esker S.A. All rights reserved. Esker and the Esker logo are trademarks or registered trademarks of Esker S.A. in the U.S. and other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.



EUROPE



AMERICAS



ASIA - PACIFIC

