

Envío de Facturas  
Gestión de Cobros  
Cuentas por Pagar



# Mejora el fondo de maniobra con un ambicioso proyecto de transformación digital

Lennox EMEA fortaleció su competitividad automatizando los ciclos financieros de clientes y proveedores con Esker.

**ESKER**

## De un vistazo

# Lennox EMEA



**Fabricante y distribuidor de soluciones de calefacción y refrigeración**



**170 millones de euros en ventas**



**40.000 facturas de proveedores al año**



**30.000 facturas de clientes al año**



**3 plantas de producción**



**ERPs: SAP, MAPICS, Produflex**

## Objetivos



**Acelerar el procesamiento de facturas de clientes y proveedores**



**Estandarizar procesos entre diferentes sedes y ERPs**



**Modernizar y simplificar procesos reduciendo tareas manuales de bajo valor**



**Mejorar la imagen corporativa para atraer nuevo talento**

## Retos

### Fortalecer el ecosistema empresarial mejorando el flujo documental

Lennox EMEA, una subsidiaria de Lennox International Inc (LII), es líder en la fabricación y distribución de soluciones de calefacción y aire acondicionado (HVAC) y refrigeración. La empresa emprendió un proyecto de transformación digital a gran escala para modernizar sus procesos, abordando la gestión manual de 120.000 documentos anuales por parte del equipo financiero.

Desde el punto de vista de las Cuentas por Cobrar (Accounts Receivable, AR), se enviaban 30.000 facturas a los clientes cada año por correo postal o electrónico, lo que dificultaba el seguimiento de los cobros. La gestión del cobro era muy manual y existía un riesgo constante de perder las facturas en papel. Además, mientras algunos miembros del equipo usaban hojas de cálculo para priorizar los recordatorios de pago, otros enviaban recordatorios directamente a los clientes que conocían bien. Había una gran descentralización y falta de información, y una gran pérdida de conocimiento si un miembro del equipo dejaba la empresa.

En cuanto a las Cuentas por Pagar (Accounts Payable, AP), el equipo de AP procesaba manualmente 40.000 facturas anuales de proveedores, un proceso muy laborioso e ineficiente. La solución existente de la empresa no estaba completamente integrada en el ERP de SAP, por lo que el equipo de contabilidad tenía que trabajar con el departamento de Logística para conciliar las facturas con los pedidos recibidos. Incluso se pidió a los proveedores que proporcionaran copias en papel de sus facturas, y así no tener que imprimirlas. Pero esta situación provocó una gran cantidad de copias en papel y un alto riesgo de pérdida de documentos.

“Nuestros equipos gastaban mucha energía en la gestión de flujos de documentos en papel”, dijo Giovanni Capelli, director financiero de Lennox EMEA. “Recuerdo que la gente iba físicamente de un sitio a otro para firmar y conciliar manualmente las facturas con las órdenes de compra”. Todo el procesamiento de transacciones impidió que los equipos desarrollaran aún más sus habilidades y se involucraran en tareas de mayor valor.

Lennox EMEA necesitaba transformar sus flujos de aprobación para mejorar la experiencia de los clientes, proveedores y empleados, idealmente con un rápido retorno de la inversión. Esto significaba modernizar y simplificar todos los procesos.

# Solución

## Una renovación tecnológica estandariza los procesos

A principios de 2020, el departamento de Finanzas de Lennox EMEA decidió introducir las soluciones de automatización de Esker en Francia y España. El proceso de implementación se llevó a cabo en tres etapas durante solo seis meses.

“Esker fue el socio ideal para nuestro ambicioso proyecto de transformación digital”, dijo Nicolas Courtois, Director de Transformación de Lennox EMEA. “Su presencia internacional no solo coincidía con nuestras necesidades, sino que también venía recomendado por nuestra empresa matriz en los EE. UU., que automatizó con éxito sus procesos de pedido a cobro con Esker”.

### Ahorro de tiempo con Esker Invoice Delivery

En junio de 2020, se implementó Esker Invoice Delivery para automatizar el envío de facturas de clientes tanto en formato electrónico como en papel, porque casi el 50% de sus clientes seguían prefiriendo recibir sus facturas por correo. “Hemos ahorrado mucho tiempo al externalizar y automatizar el plegado, el relleno y el envío de cerca de 15.000 facturas en papel”, dijo Céline Iamarène, Directora de Contabilidad de Lennox EMEA.

### Las condiciones de cobros automatizadas aumentan la precisión

Tres meses después, se automatizó el proceso de cobro. Esker Collections Management determina automáticamente si se cumplen o no las condiciones para cada cliente, lo que hace que todo sea más preciso. “Los paneles de control de Esker nos permiten monitorizar mejor las cuentas de nuestros clientes. En el pasado, cuando un cliente informaba que no había recibido su factura, pasábamos mucho tiempo tratando de localizarla”, dijo Iamarène. “Ahora, tenemos acceso directo a todas las facturas en el portal de Esker y podemos enviarlas a nuestros clientes de inmediato cuando lo soliciten”.

“Ahora es posible hacer la conciliación de la factura automáticamente con el orden de compra y la recepción de mercancías correspondientes, lo que nos ha ahorrado de dos a tres días en el procesamiento de facturas.”

Céline Iamarène

Directora de Contabilidad, Lennox EMEA



**“Si tuviera que comenzar un trabajo en una nueva empresa, tendría como prioridad automatizar los ciclos de clientes y proveedores. Es inconcebible para mí volver a métodos manuales y laboriosos.”**

Giovanni Capelli

Director Financiero, Lennox EMEA

### Un portal de proveedores con visibilidad para todos

A principios de 2021, Lennox EMEA avanzó con la automatización y simplificación de su proceso de cuentas por pagar con Esker Accounts Payable. Se solicitó a los proveedores que enviaran sus facturas a través del portal en lugar de por correo, consiguiendo que el 70% de todas las facturas de proveedores llegasen electrónicamente. “Nuestro equipo de AP tiene visibilidad sobre el ciclo de facturación, desde la recepción de la factura hasta el pago, y puede administrar mejor todo el proceso de principio a fin”, dijo Iamarène.

Por el lado del proveedor, los pagos atrasados a menudo ocurrieron debido a retrasos en el procesamiento. Este ya no es el caso, ya que los equipos ahora tienen una mejor visibilidad sobre las prioridades. Si bien es difícil de medir, los miembros del equipo han notado una reducción en la cantidad de recordatorios de pagos atrasados.

¿Por qué Lennox eligió Esker? Para Pascal Fraisse, ejecutivo de sistemas de información, y Alessandro Finoro, director de proyectos de TI/finanzas de Lennox EMEA, tener una plataforma unificada dentro del mismo ecosistema fue una gran ventaja: el hecho de que Esker fuera a la vez desarrollador e integrador hizo que la resolución de problemas fuera fácil y rápida. Ambos también quedaron muy impresionados por la profesionalidad de los equipos y los rápidos tiempos de respuesta, ya que acompañaron a Lennox en todos los pasos importantes.

“La colaboración entre Esker y Lennox ejemplificó lo que significa ‘esfuerzo de equipo’: todos los objetivos se alcanzaron en el plazo prometido”, dijo Fraisse.











**“Al optimizar los procesos de envío de facturas, cobros y cuentas por pagar, hemos mejorado nuestra liquidez operativa en 500.000 €.”**

**Céline Iamarène**

Directora de Contabilidad, Lennox EMEA

### Logros destacados

-  **Reducción del 50% en cuentas pequeñas vencidas**
-  **Mejora de la liquidez operativa en 500.000 euros**
-  **Procesamiento acelerado y aumento de los cobros**
-  **Aceleración considerable del procesamiento de facturas**
-  **Visibilidad mejorada a través de paneles**
-  **A los proveedores se les paga más rápido**
-  **Rendimiento mejorado y trabajo en equipo**
-  **Mayor atractivo de la empresa para la contratación**

## Resultados

**Cientes, proveedores, empleados:  
relaciones más fluidas que benefician a todos**

Uno de los primeros beneficios que Lennox EMEA notó una vez que se implementaron las soluciones de Esker fue la visibilidad que brinda la plataforma unificada. Toda la información está centralizada, lo que proporciona a todos los equipos que utilizan las soluciones estar completamente equipados para responder rápidamente a las consultas de proveedores, clientes y partes interesadas internas.

La automatización de los procesos de AR y AP redujo la cantidad de facturas en papel, el tiempo de aprobación, y prácticamente no hay errores al reducir la gestión manual. Este ahorro de tiempo ahora se puede dedicar a brindar una atención al cliente más personalizada y resolver incidencias más rápido. Los clientes han expresado que están muy satisfechos con la rápida velocidad de reacción de los equipos.

Los recordatorios automáticos han permitido a Lennox EMEA reducir a la mitad el número de facturas vencidas en cuentas pequeñas de menos de 20.000 euros. “Históricamente, hemos prestado más atención a las cuentas por cobrar de nuestras grandes cuentas, pero ahora, gracias a un proceso de cobro automatizado y una estrategia mejorada, hemos reducido significativamente nuestro saldo antiguo en nuestras cuentas pequeñas”, dijo Capelli.

Finoro eligió la palabra “innovación” para describir el impacto de las soluciones de Esker en los equipos de Lennox EMEA. La revisión del sistema generó nuevas ideas y motivación en toda la empresa. Lennox también señaló que todo el esfuerzo de modernización combinado con la accesibilidad al trabajo remoto no solo ha aumentado la satisfacción en el lugar de trabajo para el personal existente, sino que también ha atraído nuevos talentos.

**“Hemos adoptado un enfoque innovador que ha mejorado nuestros procesos y ha cambiado la forma en que nos ven internamente. La colaboración en equipo en toda la empresa ha mejorado, los comentarios de los empleados son positivos y nuestra función laboral se ha vuelto más valorada”,** concluyó Iamarène.

### Mirando hacia el futuro

El objetivo de Lennox es automatizar el 100% de las facturas de proveedores y el 95% de las facturas de clientes para finales de año. Tras los exitosos resultados en Francia y España, la división europea planea extender el despliegue de la solución de Esker a Portugal, Polonia y el norte de Europa en los próximos años.

# ¿Te gustaría acelerar tus ciclos de clientes y proveedores al igual que Lennox EMEA?

Ponte en contacto con nuestro equipo.

---

## Sobre Esker

Esker, la suite líder de automatización con IA para la oficina del CFO, ofrece soluciones Source-to-Pay y Order-to-Cash diseñadas para optimizar el capital de trabajo y el flujo de caja, mejorar la toma de decisiones y fomentar estrategias de crecimiento inteligentes. Con más de 40 años de experiencia en el sector, Esker opera en Norteamérica, América Latina, Europa y Asia-Pacífico, con sede en Lyon (Francia) y sede en EE. UU. en Madison, Wisconsin.

**ESKER®**

©2025 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.

