

Order Management



**Potencia su Servicio
al Cliente acelerando
la gestión de pedidos**



Datos clave

HEINEKEN España



Industria: Alimentación y bebidas



1.400 empleados



Fundada en 1900



SAP® (ERP)



Retos

HEINEKEN es una compañía de referencia del sector cervecero a nivel mundial y con amplia presencia en España, a través de marcas como Heineken®, Cruzcampo, Amstel o Buckler. Antes de Esker, HEINEKEN recibía más de 40.000 pedidos al año por fax y por correo electrónico (sin contar los pedidos EDI) que introducían manualmente en su sistema SAP.

Los retos de este tipo de gestión manual llevaron a HEINEKEN España a buscar una solución alternativa de gestión de pedidos capaz de mejorar los tiempos de respuesta al cliente, reducir los errores manuales de integración y aumentar la visibilidad sobre los pedidos entrantes por cualquier canal. La empresa eligió Esker Order Management.

La solución

La solución de Esker basada en IA extrae todos los datos de los pedidos enviados por email fax (códigos de cliente, de producto, cantidades, direcciones de entrega, etc.) y los compara automáticamente con los datos maestros de HEINEKEN. Una vez leído, interpretado y validado, el pedido se envía al sistema SAP de HEINEKEN como un archivo IDoc utilizando el canal EDI existente.

Dado que cada pedido se captura y analiza automáticamente en Esker, las métricas principales están disponibles en el cuadro de mando de la página de inicio. Esto permite tener una mayor visibilidad sobre la labor del departamento de Servicio al Cliente, así como una mayor rapidez y precisión en la entrega de los pedidos.

Además, los pedidos se dividen automáticamente por tipo de producto y se crean varios pedidos en SAP para un mismo documento de pedido. Gracias a esta funcionalidad, cuando un pedido contiene diferentes tipos de producto, Esker lo divide automáticamente en pedidos separados y los integra en el sistema SAP.

Resultados

Esker ha trabajado en varias mejoras para permitir a HEINEKEN España ofrecer un mayor valor a sus clientes, incluyendo el asesoramiento en el envío, la facturación y las devoluciones gestionadas.

HEINEKEN España también se plantea capturar por Esker los pedidos EDI para conseguir una visibilidad del 100% sobre todos los canales de recepción de pedidos para las industrias minorista, alimentaria y de servicios. Los cuadros de mando de Esker proporcionan métricas y análisis en tiempo real basados en KPI, detectan cualquier incoherencia y ofrecen inteligencia de gestión de recursos para garantizar la plena satisfacción del cliente.

■ ■ ■ **“Hemos reducido los rechazos debidos a fallos manuales de integración y los tiempos de gestión, que hemos invertido en tareas de valor añadido que incrementan la satisfacción de nuestros clientes.”**

Luis Fernández-Palacios
Order Management Manager

Logros destacados



500% más rápido en la gestión de pedidos (de 170 a 30 segundos por pedido de media)



74% de los pedidos se validan sin cambio alguno



50% de los pedidos están totalmente automatizados y no requieren validación manual



Visibilidad mejorada sobre el proceso completo del pedido

The screenshot displays the 'CUSTOMER ORDER' interface in Esker. It shows a document titled 'JMart_PO.pdf' with the following details:

- Customer Information:** Number 300717, Name JMart, Street 1600 Boston Road, City Springfield, ZIP code 01129, Stat/Region MA, Country US.
- Shipping address:** Number 51462, Name JMart, Street 2205 Boston Road, City Springfield, ZIP code 01129, Stat/Region MA, Country US.
- Order Details:** PO number 492367, PO date 7/20/2023, Req delivery date 7/28/2023, Total 10,243.66.
- General information:** Sales document type Order, Order type Standard, Priority Urgent, Received via Email, Received on 9/16/2020.
- Items Table:**

Line #	Qty	Item #	Description	Quantity	LOM	Total
10	3	L-40C	Light bulb 40 Watt clear 220/235V	3	CAR	1,314.00
20	4	L-60C	Light bulb 60 Watt frosted 220/235V	4	CAR	1,720.60
30	2	L-80C	Light bulb 80 Watt clear 220/235V	2	CAR	880.70
40	4	L-80F	Light bulb 80 Watt frosted 220/235V	4	CAR	1,8128.84
50	2	M-12	MAG DX 15F/FE	2	PC	1,710.28
60	3	M-14	MAG PA/DX 175	3	PC	2,805.24

At the bottom, there are buttons for 'Approve', 'Reject', 'Save', and 'Quit'. To the right, a 'Document preview' shows a PDF of the order with the JMART logo and shipping details.

¿Quieres transformar tu gestión de pedidos como HEINEKEN España?

Ponte en contacto con nuestro equipo.

Sobre Esker

Esker destaca como líder en soluciones empresariales basadas en IA para el departamento financiero. Gracias al uso de las tecnologías de automatización más avanzadas, las soluciones Source-to-Pay y Order-to-Cash de Esker contribuyen a optimizar el capital de trabajo y el flujo de caja, facilitan la toma de decisiones y mejoran la colaboración con clientes, proveedores y empleados.

www.esker.es

