



Aumente la satisfacción de sus clientes

Gestión más rápida y precisa de pedidos de venta en SAP



Acelere el ciclo del pedido al cobro e impulse la satisfacción de los clientes

Una cantidad considerable del tiempo de los empleados está dedicada a garantizar la eficacia y precisión del proceso de pedidos de venta, que en su mayoría es manual y se basa en papel.

Y el tiempo necesario para procesar el papeleo puede restar tiempo al control del cash flow para poder cerrar rápidamente los pedidos. Y lo que es peor, los errores cometidos durante el proceso de entrada de datos pueden provocar mayores problemas, como entregas incorrectas, quejas de los clientes y tiempo perdido. Todo lo cual puede afectar a la moral y provocar un impacto negativo sobre las relaciones con los proveedores y, por supuesto, perjudicar en última instancia a los resultados finales.

La buena noticia es que automatizar los pedidos de venta contribuye superar estos desafíos al reducir las tareas basadas en papel, acelerando el procesamiento y eliminando los errores manuales. Y los estudios muestran que los clientes valoran la automatización. Un estudio reciente de APQC* reveló que más del 90 % de los clientes coincide en que la automatización de los pedidos de venta mejora la satisfacción del cliente y su experiencia global.

Con resultados probados que acortan los plazos de entrega y reducen el coste de procesar pedidos de venta hasta un 50 %, organizaciones de todo el mundo confían en soluciones Kofax para automatizar el proceso de pedidos de venta.

El 100 % de los directivos de los departamentos de finanzas, ventas y compras afirman que es crucial ser capaz de procesar los pedidos de venta de forma rápida y precisa en la economía de hoy en día*.

Consolide el procesamiento de pedidos con un único punto de entrada

Es común para las empresas recibir pedidos de venta procedentes de varios canales: correo electrónico, fax, papel, EDI y otros formatos electrónicos. El personal dedica muchas horas a introducir los datos extraídos de estos pedidos en SAP... y siguen existiendo errores, que absorben todavía más tiempo valioso de resolver.

Como solución certificada por SAP para ECC y S/4HANA, Kofax ReadSoft Process Director™ es un punto de control centralizado para gestionar todos los documentos SAP entrantes y los procesos lanzados por solicitud, sin importar el formato. Esto elimina el engorro de la gestión física del papel y crea un único proceso para introducir y validar toda la información de los pedidos, lo cual elimina los errores de los pedidos, reduce los retrasos en los mismos y libera al personal para que pueda llevar a cabo tareas proactivas en lugar de dedicarse a resolver problemas.

Los datos de los pedidos de compra se capturan, extraen y validan cotejando con el stock disponible, los precios acordados, y se procesan en un pedido de venta para su fabricación o envío. Las excepciones se supervisan y resuelven, mientras que los pedidos habituales se gestionan en cuestión de minutos.

El 96 % de las empresas considera que su compañía incurre en costes asociados con la gestión del papeleo de los pedidos de venta*.

La mejora de la visibilidad del proceso de pedidos de venta mejora la capacidad de respuesta.

Garantizar que todos los datos relevantes procedentes de los pedidos de venta se introducen en el sistema SAP y se comprueba su exactitud de forma inmediata optimiza las operaciones. Sus representantes del servicio al cliente (CSR, por sus siglas en inglés) disponen de acceso fácil a toda la información que necesitan.

Gracias a una visión clara de todos los pedidos en curso, su estado, los detalles del cliente, el precio y otros datos a su alcance, estos representantes pueden responder de forma rápida y precisa a las consultas de los clientes, revisar los pedidos, realizar cambios y resolver problemas.

Es más, la integración de la información elimina los problemas más comunes, como pedidos trasapelados y duplicados. Y existe un proceso documentado que deja una pista de auditoría visible para cumplir fácilmente las obligaciones normativas. Su personal no solo está motivado para proporcionar un excelente servicio al cliente sino que dispone de las herramientas para hacerlo.

Y cuando el proceso acaba, puede medir la eficiencia del proceso. Acceso a indicadores clave como el número de pedidos al día, el volumen de pedidos que requieren validación y el tiempo dedicado a cada pedido está disponible siempre que lo necesite.

Más del 77 % de las organizaciones considera que el tiempo dedicado al procesamiento manual de pedidos de venta está frenando el crecimiento y el potencial de su compañía*.

Cinco razones para automatizar el procesamiento de pedidos de venta en SAP

1. Crear un único punto de entrada para todos los pedidos de venta

No importa el formato (correo electrónico, fax, papel, EDI), el software de Kofax recibe, captura y transfiere los datos de todos los pedidos de venta hacia SAP en un proceso consolidado y automatizado.

2. Mejorar la visibilidad de todo el proceso de pedidos de venta

Los representantes disponen de un acceso sencillo a toda la información crítica sobre los pedidos, de forma que pueden dar servicio a los clientes de forma más rápida y precisa. Y todo el proceso queda registrado en una pista de auditoría visible.

3. Reducir los costes y los plazos de entrega

Gracias a la reducción de los plazos de procesamiento y de las obligaciones manuales, puede reducir el coste de procesamiento de pedidos y los plazos de entrega a clientes hasta en un 50 %.

4. Aumentar la satisfacción de los clientes

Al acelerar el procesamiento de pedidos y permitir a sus empleados responder a las consultas de forma rápida y precisa, puede mantener la satisfacción de los clientes.

5. Disponer de más control sobre el proceso de venta

La identificación temprana de errores y excepciones, así como la mejora de la visibilidad de todo el proceso del pedido de venta le ayuda a medir la eficiencia del proceso y cumplir la normativa.

Procese pedidos gracias a la integración en tiempo real con SAP

Consolidar todo el procesamiento de sus pedidos de venta en una única plataforma, que opere dentro de SAP, es de sentido común.

Desde la recepción del pedido hasta la creación del pedido de venta en SAP, los pedidos sin errores ni excepciones pueden procesarse automáticamente sin robarle nada de tiempo a su personal.

E incluso los pedidos con problemas pueden resolverse fácilmente. Process Director permite comprobaciones y validaciones con gestión guiada de excepciones para resolver discrepancias entre la información del pedido de venta y los datos maestros de SAP. El personal también puede comparar los datos introducidos en SAP.

Usando una interfaz familiar SAP, el personal puede comenzar a aumentar la productividad de inmediato, acelerando los plazos del ciclo de pedido, acortando el tiempo de interacción con los clientes y proporcionando un servicio global más rápido y preciso.

Elegir la automatización debería ser automático

Kofax facilita la automatización de sus procesos de pedidos de venta, recupera el control y recorta el tiempo perdido en procesos que absorben demasiado tiempo y mano de obra.

Una mayor eficiencia a través de la automatización significa un servicio al cliente con mayor capacidad de respuesta y menos errores para ofrecer una mejor experiencia. Y, finalmente, garantizará el cumplimiento de la normativa. Todo esto proporciona a su organización una ventaja competitiva y una mayor capacidad para crecer.

Descubra más sobre cómo Process Director y la solución de procesamiento automatizado de pedidos de venta puede ayudarle a aumentar y mantener la satisfacción de sus clientes.

*Estudio conducido por American Productivity & Control Center, 2016.

Visítenos en kofax.com



kofax.com

© 2018 Kofax, Inc. All rights reserved. Kofax, the Kofax logo, and First Mile are trademarks or registered trademarks of Kofax, Inc. in the U.S. and other countries.