

RISI apuesta por la transformación digital en la gestión de sus pedidos

Noticias 24hs | 09-06-2021 | 18:30



esker risi

Esker líder mundial de la digitalización de la relación comercial entre proveedores y clientes, anuncia su acuerdo con RISI, empresa española especialista en la fabricación de snacks, patatas fritas, galletas y caramelos con más de 50 años de historia, para la digitalización de los pedidos y albaranes recibidos por el departamento de Servicio al Cliente.

Los pedidos de clientes procedentes de cualquiera de los canales Impulso, Alimentación y Conveniencia, son recibidos en RISI a través de diferentes medios (fax, email o EDI) y en diferentes formatos. Para agilizar el proceso de gestión y dar una respuesta rápida y precisa, RISI ha decidido utilizar la plataforma en la nube de Esker, Esker on Demand.

Gracias a la inteligencia artificial del portal, las personas encargadas de procesar los más de 1000 pedidos recibidos al mes, han reducido el tiempo necesario en una quinta parte (de 10 minutos de media por pedido a 2).

¿El mayor reto en esta digitalización ha sido la mala calidad de impresión de algunos albaranes. El trabajo con Esker nos ha permitido mejorar varios puntos del proceso, uno de los cuales fue la forma de recibir la comunicación por parte de nuestros principales clientes y colaboradores? explica Jorge Calvo Gutiérrez, director de Customer Service en RISI.

Según Javier Paniagua, Director de Tecnología y Proyectos: ¿La solución de Esker nos ha permitido, en poco tiempo, automatizar toda la entrada de pedidos y de albaranes del canal de conveniencia, en distintos formatos (EDI, XLS, PDF) haciendo que nuestros agentes se dediquen a tareas de mayor valor añadido. Es un paso muy importante en nuestra Estrategia de Digitalización y Automatización de nuestros procesos?.

El trabajo desarrollado conjuntamente entre RISI y Esker ha permitido superar algunos de los retos planteados por parametrizaciones en ficheros EDI de algunos retailers. De forma global, RISI se declara satisfecho con el proyecto llevado a cabo y sitúa los beneficios de la digitalización especialmente en la calidad de vida obtenida: ¿Nuestro personal de Servicio al Cliente está mucho más contento ahora, su trabajo tiene más visibilidad, aporta más valor añadido a la operativa y es mucho más preciso. Nuestros clientes también están satisfechos porque la automatización siempre

reduce los plazos y aumenta la fiabilidad? explica Jorge Calvo Gutiérrez.

Autor: Redacción