

Grupo Lactalis Iberia Transforma su Atención al Cliente con Tecnología de Esker

La reducción de los tiempos de gestión de pedidos ha permitido al grupo lácteo mejorar la eficiencia de su cadena de suministro

MADRID, 27 de septiembre de 2023 — [Esker](#), empresa líder en la digitalización de la relación comercial entre proveedores y clientes, informa del proyecto que está llevando a cabo en España con el Grupo Lactalis Iberia, perteneciente al primer grupo lácteo a nivel mundial, para digitalizar y agilizar su atención al cliente. Gracias a la automatización, Lactalis Iberia ha reducido drásticamente los tiempos de gestión de los pedidos que recibe de sus clientes, lo que le ha permitido dotarse de una mayor flexibilidad organizativa y mejorar la eficiencia de su cadena de suministro.

El Grupo Lactalis Iberia aborda desde 2017 un proyecto de transformación digital en áreas clave de su negocio, que incluye la reconversión de sus equipos de Customer Service. El propósito es pasar de una gestión meramente administrativa a la aportación de valor al cliente y a los propios empleados. Así, en 2021, abordó con Esker la digitalización de los pedidos de cliente que no llegan por EDI en tres de sus sociedades, Lactalis Forlisa (quesos), Lactalis Puleva (leche) y Lactalis Nestlé (yogures y postres), a las que este año se ha añadido una cuarta, Lactalis Food Service Iberia, que atiende al canal HORECA.

El objetivo de este proyecto, además del aumento en la eficiencia, ha sido unificar los procesos de las cuatro sociedades, manteniendo las particularidades de cada una.

“La herramienta nos permite tener un cuadro de mandos para cada gestor, donde controlar el resultado y evolución de su trabajo. Por supuesto, cada sociedad tiene el suyo, son independientes y la seguridad y confidencialidad de la información está 100% garantizada” apunta Ángel Ventoso, responsable de aplicaciones IT del Grupo Lactalis Iberia.

La solución de Esker ha permitido integrar todos los pedidos de esos clientes que no trabajan con EDI y que los envían por diferentes vías y en distintos formatos -hojas de cálculo por email, pedidos en el propio cuerpo del mensaje, PDF, HTML, etc.

En poco tiempo, Grupo Lactalis Iberia ha conseguido la integración automática de más del 85% de esos pedidos en SAP. Gracias a ello, ha reducido el tiempo de gestión, de ocho minutos a sólo uno por cada pedido, lo que se traduce en un ahorro de más de 1.300 horas al mes. Además de la eliminación de errores y una atención más eficiente y puntual, esa reducción de tiempos ha permitido una mayor eficiencia en la cadena de suministro, reduciendo la tensión en cada uno de sus eslabones (stock, transporte, almacenes...).

Asimismo, Grupo Lactalis Iberia se beneficia ahora de una mayor flexibilidad organizativa. La unificación de procesos y procedimientos permite que cualquier usuario formado en la solución pueda hacerse cargo del servicio en un momento dado. Añade así una mayor sostenibilidad del proceso, al no ser necesarios los documentos en papel y liberar espacio de archivado físico.

Concretamente, gracias a la automatización y la eliminación del papel, la compañía ahorra aproximadamente 54.000 hojas al año, lo que equivale a nueve árboles que no se talarán, 14.300 litros de agua y 1.300 kg de CO2 que se dejan de emitir a la atmósfera.

“La automatización de los pedidos ha generado un ahorro de tiempos y, por consiguiente, un ahorro de costes de nuestro departamento de pedidos”, asegura Patricio Corrales, responsable del Servicio de Atención al Cliente de Lactalis Nestlé, quien añade que “estamos convencidos de que Esker nos ayuda a generar más valor: no sólo para nosotros y nuestros clientes, por el hecho de reconvertir nuestros equipos y mejorar los procesos, sino valor también en toda la cadena, para lo cual debemos seguir invirtiendo en los próximos meses a través de nuestras distintas sociedades”.

Sobre el Grupo Lactalis

Grupo Lactalis, líder mundial en productos lácteos, es una empresa familiar con presencia en España desde 1983. A nivel global se encuentra en 150 países, cuenta con 85.500 colaboradores, opera en más de 270 fábricas y tiene como objetivo ofrecer a las personas consumidoras una gama cada vez más amplia de productos lácteos sanos, sabrosos, seguros y sostenibles.

En España, en su decidida apuesta por la creación de valor en las regiones en las que opera, el Grupo Lactalis cuenta con 8 fábricas, 6 de ellas situadas en localidades de menos de 25.000 habitantes. 2.500 personas trabajan en el Grupo que colabora con más de 1.700 ganaderos, siendo la compañía láctea española con más granjas certificadas en Bienestar Animal. Comprometida, además, con la economía circular, el cuidado del medioambiente y los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados por Naciones Unidas, Lactalis ha mejorado la sostenibilidad de sus envases y reducido la huella hídrica y de carbono de su cadena de producción. Puleva, Lauki, RAM, El Castillo, Gran Capitán, Flor de Esgueva, El Ventero, Chufi, Galbani o Président son algunas de sus marcas.

Más información en la web www.lactalis.es

Sobre Esker

Líder mundial en soluciones de digitalización de los ciclos de gestión [Source-to-Pay](#) y [Order-to-Cash](#), Esker ofrece una plataforma cloud que permite reforzar la relación comercial entre proveedores y clientes, aportando valor y visibilidad al trabajo de los profesionales de finanzas y servicio al cliente. La Inteligencia Artificial de su plataforma permite a los departamentos administrativos trabajar con mayor productividad, con una visibilidad mejorada sobre todas las operaciones comerciales, privilegiando la colaboración entre empleados, clientes, y proveedores. Multinacional francesa con sede en Lyon, Esker está presente en Europa, América del Norte, Asia/Pacífico y Sudamérica. Cotizada en Euronext GrowthTM de París (código ISIN FR0000035818), la compañía alcanzó una facturación de 159,3 millones de euros en 2022. Para más información sobre Esker y sus soluciones visita nuestra web www.esker.es, síguenos en Twitter [@EskerIberica](#) en [LinkedIn](#) y únete a nuestras conversaciones y debates en el [blog](#) de Esker.

Esker Ibérica

C/ Chile, 8 – Oficina 206
28290 Las Rozas
Tel: +34 91 552 92 65
www.esker.es/ | hola@esker.es

Contacto de prensa:

Coralie Marty
Coralie.Marty@esker.com
María García
maria.garcia@esker.com