

Retarus Intelligent Capture Services: Registro y procesamiento automatizado de los pedidos

El desafío

Hoy en día, los procesos de entrega de los mayoristas están casi totalmente digitalizados: desde los formularios de pedido online pasando por la planificación de almacenes y la logística, hasta la facturación a través de un sistema ERP. La comunicación con los proveedores y fabricantes también suele estar automatizada, mediante el intercambio electrónico de datos (EDI). A pesar de que la digitalización ha experimentado avances considerables en lo que concierne a la gestión por parte del mayorista, no ha sucedido lo mismo con los clientes. Concretamente en el proceso de los pedidos, es inevitable una discontinuidad –no deseada– de medios e integración. Son muchos los comerciantes que simplemente no tienen ni la capacidad técnica ni los medios económicos para transferir los datos de manera estructurada. Como consecuencia, recurren a documentos electrónicos no estructurados o pedidos basados en plantillas en formato papel. Los mayoristas los reciben a través de fax, correo electrónico o correo postal.

Situación de partida

La introducción de los pedidos en un sistema ERP siempre requiere mucho tiempo por parte de los empleados. Además, este proceso es propenso a errores y apenas se llevan a cabo comprobaciones automáticas del contenido. Las consecuencias no solo son desagradables para los clientes; una mala experiencia puede repercutir negativamente en la relación con los proveedores a largo plazo. Las consultas y correcciones resultantes complican aún más el proceso de pedido, lo que se traduce en elevados costes en concepto de servicio al cliente.

La solución

Retarus Intelligent Capture Services facilitan significativamente la digitalización y la automatización de los procesos de pedido manuales. Ni siquiera los formularios cumplimentados a mano suponen un problema, independientemente de si se envían por fax o si se escanean y adjuntan a un correo electrónico. **Retarus Intelligent Capture Services** son capaces de integrar estos pedidos de manera eficiente y segura en la infraestructura digital de la empresa.

Ventajas para el cliente

- ✓ Digitalización de todos los procesos de pedidos
- ✓ Posibilidad de integración en la infraestructura existente del cliente
- ✓ Integración perfecta de todos los canales de comunicación
- ✓ Conexión a través de interfaces estándar
- ✓ Procesamiento manual reducido al mínimo

Resumen de ventajas



Gestionado en los centros de datos de Retarus, conforme a las normativas de protección de datos más estrictas



Ancho de banda variable en función de la demanda y alta disponibilidad



Informes transparentes



Exhaustivas opciones de archivado



Servicio de asistencia personal

Caso de uso

Para que las empresas reciban pedidos por fax, Retarus puede asignarles un número de fax nuevo o utilizar una conexión existente y redireccionarla a la infraestructura en la nube. En cuanto el centro de datos de Retarus recibe el pedido, un motor de reconocimiento de documentos inteligente (IDR) lee el formulario y captura no solo el texto plano sino también el diseño del formulario y otros elementos del documento. Gracias al hecho de que los datos del catálogo y los datos maestros del mayorista se almacenen en el sistema y se sincronizan continuamente a través del EDI, es posible comprobar la información del pedido para revisar el contenido y realizar la asignación. A continuación, Retarus reenvía todos los datos validados en el formato necesario, junto con el documento original al sistema ERP. **Retarus Intelligent Capture Services** son compatibles con todas las interfaces y formatos de archivo habituales. Los servicios de Retarus son capaces de procesar incluso los documentos o pedidos PDF nativos que se escanean y se transfieren por correo electrónico como archivos adjuntos.

Si el sistema OCR no puede leer algunos detalles de un pedido porque la escritura manual es ilegible, los documentos EDI correspondientes se marcan como bloqueados, lo que en el sistema ERP indica la necesidad de procesarlos manualmente. Paralelamente, el empleado del servicio de atención al cliente recibe el formulario del pedido original en el que aparecen marcados tanto el texto ilegible como las áreas que requieren verificación. De este modo, se consigue mejorar la eficiencia del postprocesamiento manual de cara a los agentes de atención al cliente, que solo tienen que comprobar la información errónea. **Retarus Intelligent Capture Services** permiten mediante este tipo de digitalización a las empresas acelerar todo el proceso de pedido, mejorar la fiabilidad y reducir sustancialmente los costes, gracias a la reducción de los gastos de personal.



¿Sabía que...?

Según IDC, uno de cada dos documentos en las empresas sigue siendo impreso en papel. Con los servicios de Retarus, las empresas pueden impulsar la digitalización de forma explícita.

Otros escenarios

E-Procurement para la automatización de los procesos de compra

Los procesos de compra manuales son costosos y propensos a errores. La digitalización y automatización integrales permiten la optimización de las cadenas de suministro.

Digitalización de las compras: una nueva estrategia para el éxito

Olvídese de la gestión analógica de procesos. La digitalización profesional permite integrar de forma flexible los más diversos tipos de proveedores en el proceso de compras.

Facturación electrónica – Digitalización de los procesos

Utilice Retarus Business Integration Services para el envío y la recepción de facturas conforme a la ley en un entorno internacional.