

## Frit Ravich ahorra tiempos y potencia su Servicio al Cliente con la tecnología de Esker

La empresa española de snacks y golosinas recibe 130.000 pedidos mensuales de 3.800 referencias de productos para los canales de Alimentación, Hostelería, Impulso y Granel.

**Madrid, 14 de junio de 2017** — [Esker](#), compañía especializada en la [automatización de flujos documentales](#), informa del proyecto que está llevando a cabo con Frit Ravich, la firma española de producción y distribución de patatas chip, snacks, frutos secos y golosinas, entre otros productos. Esta compañía, que distribuye cerca de 3.800 referencias de productos para los canales de Alimentación, Hostelería, Impulso y Granel ha decidido agilizar su atención al cliente a través de la tecnología de [automatización de pedidos](#) de Esker.

Frit Ravich recibe aproximadamente 130.000 pedidos mensuales, de los cuales, el 88% le llegan de su red de ventas, mientras que el 12% llegan a la central directamente de los clientes. De estos últimos, Esker ha ayudado a automatizar, desde distintos canales de recepción, unos 2.600 pedidos mensuales. Dada la disparidad de formatos en que llegan y la complejidad de la información contenida en ellos -referencias, unidades de medida, direcciones..., sus agentes debían corregir y ajustar manualmente los datos antes de introducirlos en su sistema de gestión SAP, lo que les acarrea tiempo añadido y propensión a errores. De hecho, cada pedido conllevaba una media de dos cambios a realizar manualmente, y en total, los agentes de Servicio al Cliente tardaban de media tres minutos en introducir cada pedido en el sistema. De 16 empleados en el departamento de SAC, 8 se centraban en esta tarea.

Con la automatización de Esker, la compañía ha conseguido que, de los 2.600 pedidos gestionados por Esker, el 44% de ellos entren en el sistema sin tener que realizar ninguna modificación, y del resto, un 75% comporte un solo cambio. La capacidad de reconocimiento y autoaprendizaje de la solución le permite aprender del primer pedido de cada cliente, a fin de recordarlo para el siguiente -formato, unidades de medida, direcciones..., lo que se traduce en una drástica mejora en cuanto a rapidez y precisión.

*“Desde nuestros inicios, en Frit Ravich hemos trabajado para crear una empresa orientada al cliente y al servicio, lo que nos ha hecho ser pioneros en el uso de las más innovadoras tecnologías”,* señala **Cristina Campeny**, directora de Gestión Comercial y Servicio al Cliente de Frit Ravich, quien añade que “desde las primeras semanas de implantación de Esker, el sistema ya era capaz de automatizar casi la mitad de los pedidos que entraban por email, lo que para nosotros ha significado un ahorro de tiempo de 2 personas”

### Información en tiempo real y cuadros de mando

Esker organiza los pedidos para el equipo de Servicio al Cliente por horarios de corte, de manera que cada agente puede ver los pedidos que debe tratar en cada momento. Seguidamente, dividen los pedidos en función del tipo de cliente.

Además, los supervisores del departamento de Servicio al Cliente disponen de cuadros de mando con métricas e informes, como el tiempo de proceso por administrador, el número de pedidos archivados, en espera, etc. Las

estadísticas permiten a los managers tener estadísticas en tiempo real de lo que ocurre en el servicio, y detectar dónde están los puntos críticos para poder mejorarlos.

La implementación de la solución ha permitido a Frit Ravich agilizar sus tiempos de respuesta y, en consecuencia, potenciar su área del Servicio al Cliente. *“Los usuarios están consiguiendo más eficiencia, y esto les permite poder dedicar la mayor parte de su tiempo a tareas que aportan más valor añadido al cliente y a la empresa”*, observa Cristina Campeny.

## Acerca de Frit Ravich

Frit Ravich es una empresa familiar fundada en 1963 por Josep Maria Viader, actual presidente, y dirigida desde 1997 por su hija Judith Viader, quién tomó el relevo generacional de la propiedad de la empresa liderando la expansión de negocio y el desarrollo de la marca y la distribución.

Son fabricantes de Patatas Chips, Snacks y Frutos Secos con marca propia (800 referencias) y distribuidores de marcas externas de empresas tan consolidadas como Mars España, Nestlé o Ferrero (3.000 referencias), atendiendo 47.000 puntos de venta semanalmente. Operan en el canal Alimentación, Hostelería, Impulso y Granel. Este modelo de gestión dual les permite aprovechar lo mejor de los dos mundos para aportar valor a sus consumidores y clientes.

Cerraron 2016 con una facturación de 214 millones de euros, lo que supone un incremento del 4,5% respecto a la facturación del año anterior y actualmente superan los 1000 trabajadores. Están presentes en el territorio nacional y en el 2015 abrieron su primera filial en Francia. Exportan a países como China, Guinea Ecuatorial, Suecia, Argelia, Malta y Costa Rica, entre otros.

## Acerca de Esker

Esker es uno de los principales fabricantes de soluciones de automatización documental en el mundo. Cubriendo todo tipo de procesos de negocio, desde la gestión de facturas de proveedores y de clientes hasta los pedidos de compras y de clientes, las soluciones en la nube de Esker permiten a las empresas automatizar la recepción, proceso y envío de cualquier documento en cualquier formato, desde una única plataforma. Esker ayuda a más de 11.000 compañías de todo el mundo a reducir el uso de papel en su gestión y a eliminar las tareas manuales, mejorando su productividad, eficiencia e impacto medioambiental.

Esker opera en Norteamérica, Europa y Asia Pacífica, con sedes centrales en Lyon, Francia, y Madison, Wisconsin, USA. Esker cotiza en NYSE Alternext en Paris (Código ISIN FR0000035818). Para más información, puede visitar nuestra web en [www.esker.es](http://www.esker.es) y seguirnos en las redes sociales:

