



### // INTRODUCCIÓN

En 2008, una corporación multinacional con intereses en la fabricación y distribución de refrigerios, bebidas y otros productos a base de granos tuvo graves problemas con el procesamiento y el soporte de pedidos manuales de su base de clientes global. La compañía buscó una solución que permitiera realizar pedidos en línea desde un portal seguro para clientes y se implementó la solución de Gestión de Pedidos Web de Meade Willis para resolver este problema. Posteriormente, la solución fue premiada con el prestigioso Business Achievement Award del cliente por cumplir y exceder sus necesidades comerciales críticas.

Varios años más tarde, un cliente diferente luchó con un problema similar. Al ser el productor líder mundial de baterías alcalinas de alto rendimiento, ofrecen una amplia gama de productos para clientes en diferentes países. El cliente ya tenía una solución, pero descubrió que faltaban muchas funcionalidades. También enfrentaron una fecha límite estricta en la que estaban programados para perder el acceso al sistema existente debido a un procedimiento de desinversión en el que estaban involucrados. El cliente necesitaba reemplazar su sistema rápidamente con una herramienta más poderosa que permitiera a los clientes realizar pedidos a través de un portal en línea mientras se aplicaba una amplia gama de parámetros, reglas y validaciones específicas de negocios y de países.

### // DESAFÍO

El cliente necesitaba simplificar y automatizar aún más el proceso de pedidos de la organización en un período de tiempo muy corto. Con cientos de clientes y distribuidores, más un catálogo de más de 10,000 artículos, procesar pedidos era un proceso difícil de manejar y propenso a ciertos tipos de errores o retrasos. Los clientes y los administradores no podían validar, procesar y rastrear de manera eficiente todos los pedidos, así como tampoco generar informes que coincidieran con sus necesidades. Con una creciente demanda de soluciones de e-business impulsadas por los clientes, la compañía comenzó a buscar una forma de simplificar sus procesos de negocios internos a la vez que mejoraba la productividad y la experiencia de sus clientes.

### // SOLUCIÓN

Con una fecha límite ajustada y la integración requerida con su ERP (SAP), el cliente seleccionó el XRP WOM (Sistema de Gestión de Pedidos en Línea) de Meade Willis como su solución. Debido a su alto nivel de personalización y capacidad para integrarse fácilmente con su sistema existente, la solución fue ideal para proporcionarles un sistema centralizado de gestión de pedidos para respaldar sus complejos procesos de órdenes y flujos de trabajo.

XRP WOM era una solución segura y rentable que brindaba todas las funcionalidades que el equipo de ventas y los clientes de la compañía necesitaban, junto con ganancias de productividad mensurables logradas a partir de un proceso de ordenamiento más eficiente, preciso y automatizado.

La solución de Meade Willis permitió la colocación de pedidos 24/7/365 con reconocimientos en tiempo real para los clientes. El portal proporcionó visibilidad del historial de pedidos de los clientes y habilitó la configuración de diferentes negocios, clientes, productos y reglas específicas del país. Por ejemplo, algunas de las reglas establecidas por el cliente eran parámetros para administrar tiempos de entrega mínimos, cantidades mínimas de pedido y ponderaciones, crear y asignar surtidos de productos, así como muchos otros. El portal XRP WOM multi-idioma también brindó la capacidad de validar un pedido durante el proceso de captura y garantizar que contenía toda la información obligatoria requerida para procesarlo sin errores.

El sistema incluía opciones de informes y visibilidad altamente personalizables. Los representantes de ventas, los administradores y los clientes de la compañía pudieron descargar una gran cantidad de informes diferentes, todos adaptados a sus roles y necesidades. Los clientes solo podían acceder a los elementos disponibles para ellos y cualquier restricción o promoción específica del cliente se aplicaba automáticamente. Las operaciones detalladas y los registros de reconciliación de datos aseguraron la precisión e integridad de todas las transacciones y acciones realizadas dentro del sistema. Este es solo un subconjunto de las potentes funciones

configuradas para adaptarse a los requisitos genéricos y únicos del cliente.

## // RESULTADOS

La solución del portal XRP WOM del cliente se puso en marcha en el primer trimestre de 2016 y cumplió con los ahorros de tiempo y costos previstos. El ajustado plazo que la compañía impuso también se cumplió y esto les permitió evitar graves consecuencias financieras. La implementación rápida y el régimen de capacitación integral permitieron una transición sin problemas tanto para sus empleados como para sus clientes. El sistema proporcionó al cliente la plataforma ideal para un mejor servicio al consumidor, así como la excelencia operativa. Los clientes ahora tienen información de productos en tiempo real y están limitados en la cantidad de errores que pueden realizar debido a las validaciones de reglas altamente efectivas que se manejan dentro del portal. Esto proporciona una experiencia de pedido más racionalizada y sin errores, reduce la cantidad de problemas, el tiempo requerido para la resolución de estos problemas y reduce en gran medida la cantidad de tiempo que los equipos técnicos y de atención al cliente de la compañía necesitan para mantener su proceso de pedido.

El resultado final fue el ahorro de costos inmediato y el aumento de la buena voluntad del cliente, con reducción de costos operacionales adicionales proyectados para los próximos años.