

Processamento de pedidos com o PlanetPress® Connect

Este cliente da Objectif Lune prefere não ser identificado.

SOBRE A COMPANHIA

Situada no Reino Unido, esta companhia presta serviços e fabrica produtos para construção. Desde a sua fundação em 1830, a companhia cresceu e se tornou a maior fornecedora independente de materiais de construção, com 14 escritórios por todo o Reino Unido.

Região: Reino Unido

Indústria: Construção

Tamanho: 14 escritórios

Identificação da oportunidade

Todos os documentos críticos da empresa eram processados, assinados e editados manualmente. Eles processavam cerca de 114 mil faturas por ano. Os pedidos geralmente precisavam ser alterados cinco ou seis vezes antes que a entrega ao cliente pudesse ser processada e uma fatura fosse emitida. Tanto os pedidos quanto as faturas eram documentos físicos, o que significa que eles tinham que localizar, alterar e rearmar ambos os documentos sempre que uma alteração fosse feita. Em seguida, para manter uma trilha de auditoria eficaz, eles tinham que digitalizar manualmente os documentos a serem arquivados no DocuWare, seu sistema de gerenciamento de documentos.

Todas as faturas e notas de crédito eram enviadas por correio, pois não estavam configuradas para faturamento eletrônico ou entrega eletrônica. O correio era uma opção cara pois o custo médio para o envio de uma única correspondência era 39 centavos de libra (51 centavos, em dólares americanos). A empresa estava enviando mais de 80.000 cartas por ano. Esse processo também era demorado, pois a correspondência precisava ser processada manualmente (imprimir, dobrar, inserir em envelopes e selar eram atividades diárias).

Integridade do documento

Embora o custo fosse um problema, também havia uma preocupação com a integridade dos documentos. Não era possível verificar se o documento correto tinha sido enviado à pessoa certa. Muitas vezes os clientes não recebiam as faturas e, assim, o fluxo de caixa era afetado.

As notas de entrega eram produzidas em impressoras matriciais antiquadas, e as cópias assinadas eram devolvidas ao escritório que havia enviado a mercadoria. E como a matriz era responsável pelo controle de crédito, o envio de uma cópia da nota de entrega ao cliente, para se garantir o pagamento rápido, era um desafio que podia levar até quatro semanas. E se as cópias não pudessem ser fornecidas, não se podia cobrar o pagamento do cliente.



Antes

OS PROBLEMAS

- Os funcionários levavam até **4 semanas** para receber uma cópia da nota de entrega, e isso afetava o ciclo do pedido até o recebimento
- Falta de conectividade com o DocuWare afetava as auditorias
- Os documentos transacionais mais importantes não podiam ser vistos nos **14 escritórios**
- Os clientes geralmente não recebiam a entrega, ou a recebiam com atraso
- A companhia ainda dependia do correio para se comunicar com os clientes, e isso era caro

A solução

O primeiro passo foi melhorar a visibilidade dos documentos nos 14 escritórios. Com a implementação do PlanetPress Connect, eles puderam se conectar facilmente ao DocuWare. Usando o plugin do DocuWare, os documentos não assinados eram enviados inicialmente ao DocuWare. Quando um documento era assinado e digitalizado, ele era enviado automaticamente para o DocuWare, para ser comparado ao documento não assinado. A visibilidade central já não era mais um problema, e qualquer exceção ou notas de entrega não devolvidas poderiam ser notadas.

Faturamento e processamento de documentos

A empresa também queria melhorar o seu processamento de faturas e começar a realizar o faturamento eletrônico. Isso era crítico para a empresa pois o Contas a Receber operava fora da matriz. Com os recursos de automação do PlanetPress Connect, uma fatura pode ser gerada automaticamente assim que o DocuWare recebe a nota de entrega assinada. Isso melhorou muito o ciclo do pedido até o recebimento pela companhia. Ao remover o processamento manual, a solução também garantiu que a fatura correta fosse enviada à pessoa certa, e melhorou o ciclo de pagamento.

Ao digitalizar seus processos de documentos, a companhia tornou-se mais eficiente. O prazo entre a realização do pedido e a entrega foi significativamente reduzido. Os departamentos já não aguardavam a documentação revisada antes de processar os pedidos e as faturas. Agora os pedidos processados e entregues são corretos e realizados no devido prazo. A companhia tornou-se capaz de processar mais pedidos de modo eficaz pois sua equipe passou a ter mais tempo.

Depois

OS BENEFÍCIOS

- Houve um ganho de **115 semanas**, em horas e por ano por pessoa, com a eliminação de processos manuais
- Os clientes passaram a receber os seus pedidos no prazo, e isso aumentou a repetição de negócios para a companhia
- £41.000 libras** foram economizadas anualmente somente em despesas postais
- Eles agora podem se conectar facilmente com o DocuWare
- Seu ciclo do pedido até o recebimento foi melhorado
- Uma completa trilha de auditoria de documentos foi disponibilizada, e isso garantiu o cumprimento das especificações de conformidade