

PROCESO DEL PEDIDO AL COBRO

LOS BOTS INTELIGENTES MEJORAN EL FLUJO DE COBRO, AUMENTAN EL CAPITAL OPERATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Si quiere acelerar su flujo de dinero y liberar a sus empleados de tareas repetitivas y, al mismo tiempo, potenciar su empresa y superar a sus competidores, implemente AI y la automatización robótica de procesos (RPA) a fin de automatizar sus procesos del pedido al cobro (order-to-cash).

SI EL DINERO ES QUIEN MANDA, ¿CÓMO HACE PARA GESTIONARLO?

Simple: con atención y cuidado. En definitiva, si el flujo de efectivo es escaso, la empresa no logra funcionar. Todos, el capital operativo, el control financiero, la transparencia y el cumplimiento dependen de que el proceso del pedido al cobro (O2C) **esté optimizado**.

¿De qué hablamos cuando decimos "proceso del pedido al cobro"?

La RPA inteligente con AI ofrece los siguientes beneficios durante el procesamiento de órdenes de compra:

Si bien las actividades del proceso O2C son fundamentales para la gestión comercial en general, están repletas de tareas manuales que demandan tiempo y paciencia. En muchos casos, los empleados deben cargar manualmente los datos de las órdenes de compra entrantes y luego trasladarlos de un sistema a otro. Esto hace que el proceso sea difícil, engorroso y propenso a los errores.

Según un reciente estudio a cargo de Genpact¹, los procesos de O2C presentan algún grado de deterioro en más del 66 % de las empresas más grandes del mundo. Más de 1 billón de dólares (lo cual representa el 7 % del total de ingresos) queda inmovilizado en el mundo, atrapado en el flujo de los procesos de O2C. El tiempo que demanda convertir los pasivos por cobrar en efectivo (medido en días pendientes para el pago) aumentó un 10 % en el transcurso del último año.

66 %

de las empresas más grandes del mundo presentan algún grado de deterioro en procesos de O2C.

USD 1 billón

del total de ingresos queda inmovilizado en el mundo, atrapado en el flujo de procesos de O2C.

10 %

de aumento en el tiempo que demanda convertir los pasivos por cobrar en efectivo (medido en días pendientes para el pago), durante el año pasado.

En otro estudio, PwC también concluyó¹¹ que las empresas trabajan sistemáticamente y de forma cada vez más intensa para convertir los ingresos en dinero. Si bien los ingresos corporativos subieron un 10 % en 2018, los días pendientes para el pago aumentaron a 68 días. Y los gastos de capital, expresados como porcentaje de los ingresos, cayeron drásticamente en los últimos cinco años. Esto implica que las empresas deben limitar las inversiones con el fin de apoyar el flujo de efectivo. Aunque esto puede funcionar en el corto plazo, a la larga obstaculiza considerablemente su potencial de crecimiento.

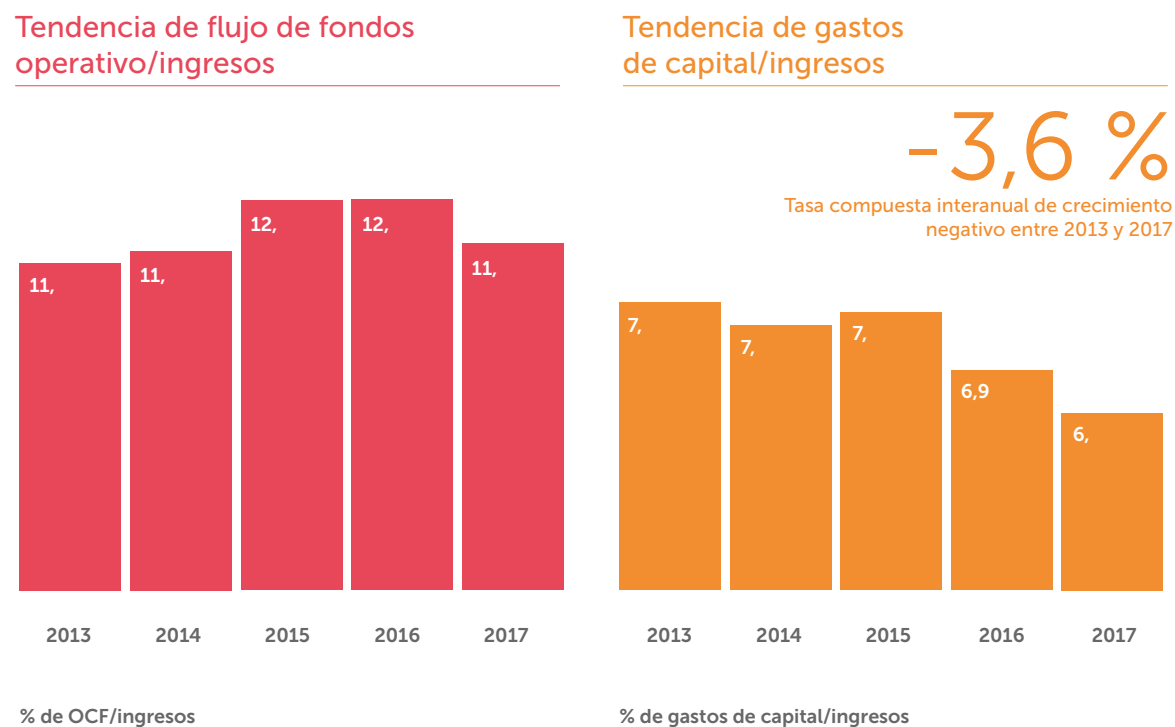


Figura 1: Los gastos de capital y los ingresos disminuyen

Fuente: <https://www.pwc.com/gx/en/working-capital-management-services/assets/pwc-working-capital-survey-2018-2019.pdf>

CUANDO LOS O2C SE DESMORONAN, TAMBIÉN LO HACE LA EMPRESA

Las ineficiencias y los errores en los O2C son responsables de algunos de los desafíos más formidables que su empresa enfrenta actualmente.

Los fallos en el proceso del pedido al cobro tienen consecuencias:

- Errores en el envío de órdenes de compra
- Retrasos o errores en las entregas
- Insatisfacción de los clientes
- Pérdida de tiempo de los empleados
- Facturas con muchos errores
- Reducción del flujo de efectivo
- Disminución de la ganancia neta
- Menor capital operativo

El resultado es un debilitamiento posiblemente grave de su posición competitiva en el mercado. Según una encuesta de LinkedIn^{III}, los "problemas de flujo de efectivo" son la principal causa que les quita el sueño a los ejecutivos.

¿Qué le quita a usted el sueño?

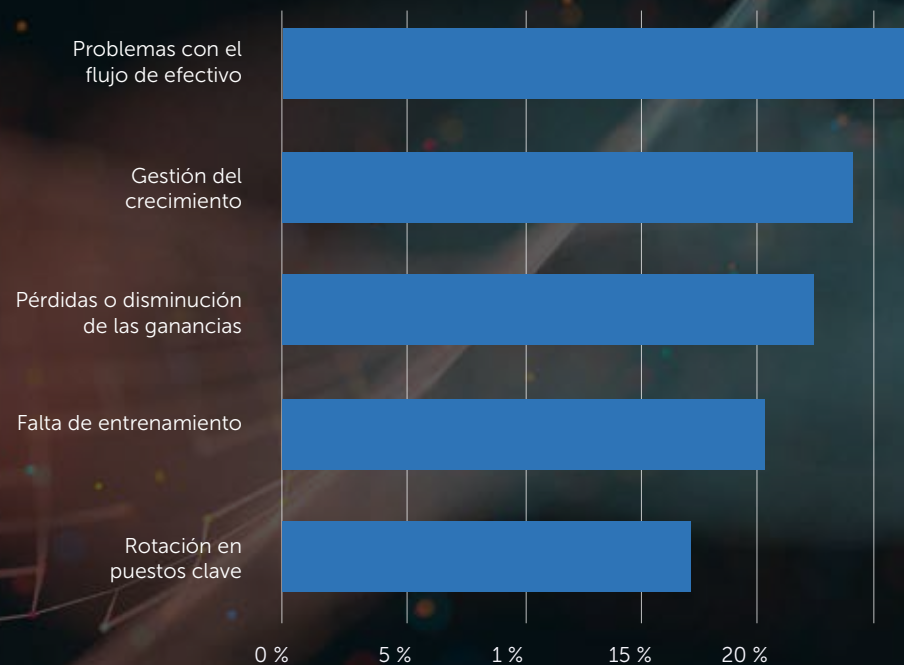


Figura 2: ¿Qué les quita el sueño a los directores generales?
Fuente: <https://strategiccco.com/business-issues-keep-you-up/>

LOS PASOS MANUALES EN EL PROCESO DEL PEDIDO AL COBRO

Si bien la función de O2C difiere según cada empresa, existen cuatro áreas principales que abarcan los procesos de O2C. Son las siguientes: procesamiento de órdenes de compra, cumplimiento de las órdenes de compra, facturación y asignación de efectivo.



Figura 3: Cuatro aspectos principales de los O2C

Por lo general, estos cuatro procesos dependían enormemente de recursos impresos y tareas manuales. Un caso puntual: actualmente, más del 70 % de las empresas siguen usando planillas de cálculo de Excel para al menos algunas de las tareas del proceso del pedido al cobro, como revela una encuesta a cargo de Cashforce^{IV}.

Con excesiva frecuencia, las tareas manuales de O2C generan una extensión de los días pendientes para el pago (DTP), quejas de los clientes, gran cantidad de errores de envío y, por supuesto, demoras en los pagos, porque los errores manuales en los O2C surgen especialmente durante las fases de facturación y cobro.

Motivos clave de los errores:

- Grandes cantidades de órdenes de ventas impresas
- Sistemas y procesos fragmentados para generar cotizaciones para clientes, para recibir órdenes de compra de clientes y para cumplir con las órdenes de compra de clientes
- Creciente demanda de acceso en tiempo real a la información sobre las órdenes de compra
- Abundancia de promociones comerciales y programas de precios
- Constante presión para acelerar el flujo de efectivo mediante una facturación a los clientes más rápida



Figura 4: Documentos esenciales de O2C que se deben crear y procesar

RPA Y O2C: EL UNO PARA EL OTRO

La automatización robótica de procesos (RPA) es la tecnología de automatización más sencilla de implementar para los procesos de O2C, y ofrece el retorno de la inversión más alto. McKinsey descubrió^V que las empresas podían alcanzar retornos de hasta el 300 % en el primer año de ejecución solo de la RPA.

Con estos datos, no sorprende que cada vez más empresas implementen la RPA. Se espera que el gasto en software de RPA^{VI} alcance los 8600 millones de dólares para 2023, con una tasa de crecimiento anual compuesto (CAGR) de 36,2 % entre 2018 y 2023. Además, la adopción de la RPA por parte de las empresas, según lo indica la cantidad de clientes empresariales que la emplean, alcanzó una tasa de crecimiento del 105 % entre 2016 y 2017, según Everest Group^{VII}.

TAMAÑO DEL MERCADO DE LA AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS (RPA), POR TIPO, 2015–2025 (MILLÓN DE USD)

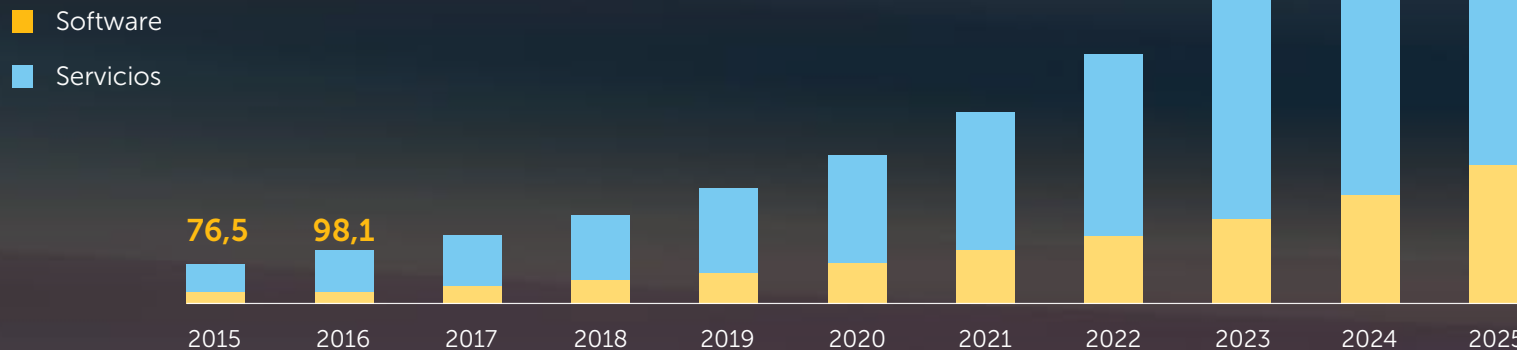


Figura 5: Crecimiento anual del mercado de RPA

Fuente: Investigación de Grandview: <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/robotic-process-automation-rpa-market>

LA RPA COGNITIVA OFRECE UN MAYOR Y MÁS RÁPIDO CRECIMIENTO

Y ahora es posible agregar inteligencia a la RPA a través de la automatización impulsada por AI. Incorporar la inteligencia artificial permite que las funciones de RPA tradicionales procesen y analicen datos no estructurados y semiestructurados, además de información que se presenta de forma altamente estructurada.

Anteriormente, era necesario que un humano interpretara estos datos no estructurados y los ingresara manualmente en los sistemas. Con una solución de RPA que tenga capacidades de AI, es posible automatizar procesos empresariales completos, de principio a fin.

¿Cómo funciona esto con los procesos de O2C?

La empresa recibe las órdenes de compra en forma de documento. Puede tratarse de un PDF digital, un documento impreso, un fax o una imagen escaneada. Estos documentos pueden contener formatos y diseños totalmente diferentes, lo que solía demandar la participación de trabajo humano para detectar los datos relevantes.

No obstante, la implementación de la RPA con AI puede automatizar el proceso completo y eliminar los errores humanos de la ecuación. La RPA inteligente tiene la capacidad de descifrar e identificar los datos relevantes incluso en tipos de documentos muy diferentes. Y esto es muy eficaz. Según el informe de APQC "Transform Customer Service and Operations Through Order Automation"^{viii}, de 2018, las empresas que no necesitan de la intervención humana para procesar sus órdenes de ventas logran casi el 200 % más de crecimiento entre el 20 % de sus clientes principales que aquellas empresas que siguen utilizando la participación humana (15 % de crecimiento anual en comparación con un 8 % de crecimiento anual).

Además, el informe determinó que las empresas que siguen procesando sus órdenes de ventas manualmente gastan USD 1,64 por cada USD 1000 de ingresos, mientras que aquellas que han automatizado sus procesos gastan apenas USD 1,11 por cada USD 1000 de ingresos.

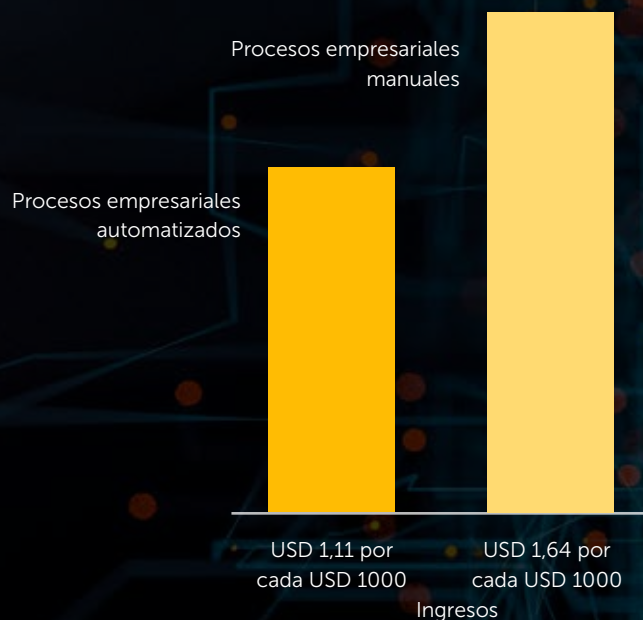


Figura 6: El procesamiento manual de las órdenes de compra implica mayores costos

Fuente: <https://www.apqc.org/knowledge-base/documents/transform-customer-service-and-operations-through-order-automation>

En las siguientes páginas, analizaremos cada una de las cuatro áreas de los procesos de O2C, y veremos cómo la RPA puede mejorar los resultados.

PROCESAMIENTO DE ÓRDENES DE COMPRA

Las órdenes de compra de los clientes son lo que impulsan los ingresos, por razones obvias. Pero el mal manejo de una orden de compra hará que un ingreso previsto jamás se convierta en efectivo. En la mayoría de las empresas, el procesamiento de las órdenes de compra tiene una alta intervención manual, lo cual lo hace propenso a los errores.

En general, las órdenes de compra se reciben a través de varios canales: correo electrónico, fax, servicio postal, sitio web, mediante entrega personal o por teléfono. Entonces, es habitual que deban introducirse manualmente en un sistema ERP o de finanzas para poder generar una referencia de otros documentos, como una orden de ventas interna o una lista de selección para el depósito.

Diagrama del proceso manual:



Figura 7: El procesamiento manual de las órdenes de compra

Como resultado de todo este trabajo manual, es posible que, en varios puntos del proceso, se introduzcan errores. Duplicado de las órdenes de compra que se reciben a través de más de un canal. Órdenes de compra omitidas. Números de productos incorrectos. Cantidades mal registradas. Asimismo, la introducción manual de datos provoca cuellos de botella durante los períodos de ventas pico, con lo cual se retrasa la entrega de productos a los clientes (y la llegada del dinero a sus manos).

Diagrama del proceso automatizado:



Figura 8: Cuando el procesamiento de las órdenes de compra se automatiza

La automatización robótica de procesos (RPA) inteligente con AI ofrece los siguientes beneficios en este tipo de procesos:

- **Captura automática de la información de la orden de compra:** el nombre del cliente, el número de producto, el precio y la cantidad de venta se identifican en los documentos entrantes, independientemente del formato que tengan, y se transfieren automáticamente al sistema ERP o de finanzas.
- **Generación automática de documentos posteriores:** también puede enviarlos electrónicamente a la instalación o a la persona correspondientes, a fin de eliminar los posibles problemas relacionados con las versiones impresas.
- **Eliminación de errores:** se acabaron los errores de tipeo relacionados con la incorporación de datos manual.
- **Mejora de la productividad del personal:** sus empleados se liberan y pueden concentrarse en tareas más valiosas.

CUMPLIMIENTO Y ENTREGA DE ÓRDENES DE COMPRA

Esta parte del proceso de O2C también implica muchos puntos de contacto manuales. Los documentos esenciales, como las listas de selección de inventario y los documentos de prueba de entrega deben generarse a partir de la orden de ventas, y enviarse al depósito correcto para su impresión. Si una impresora funciona mal, o si un documento impreso se extravía o se almacena incorrectamente, los clientes pueden sufrir demoras en la entrega, lo que genera reclamos y, en el peor de los casos, pérdidas de cuentas.



Figura 9: Flujo de trabajo manual del cumplimiento de la orden de compra

La RPA inteligente ofrece los siguientes beneficios durante el cumplimiento de la orden de compra:

- **Evita retrasos en las entregas:** los documentos esenciales se generan y se envían automáticamente al depósito correcto, por vía electrónica.
- **Minimiza la devolución de productos:** menos errores de productos y de entrega dan como resultado una entrega más precisa y más rápida.
- **Aumenta la fidelidad de los clientes:** mediante la aceleración del cumplimiento y la reducción de los errores, es posible fortalecer la imagen de la marca y afianzar la satisfacción de los clientes.

FACTURACIÓN

Las empresas están sujetas a la presión de la competencia y, además, a la presión social que las insta a transformar sus prácticas tradicionales de impresión y envío por correo de las facturas. La facturación impresa se percibe, cada día más, como una práctica ambientalmente agresiva y eso deteriora la imagen de la marca, no solo por sus costos, por las demoras de recepción de las facturas por parte de los clientes y por su incompatibilidad con los procesos de procesamiento digitalizado de facturas que los clientes adoptan de forma creciente.

La RPA inteligente ofrece los siguientes beneficios durante la facturación:

- Acelera el pago, ya que envía automáticamente facturas electrónicas, resúmenes de cuenta, recordatorios de pago y notificaciones de reclamación de pago en tiempo y forma.
- Afianza la satisfacción del cliente al enviar facturas sin errores.
- Responde automáticamente a las solicitudes de copias de documentos.
- Resuelve consultas sobre facturas con mayor eficiencia.

ASIGNACIÓN DE EFECTIVO Y GENERACIÓN DE INFORMES

Este representa el aspecto más lento y engorroso de todo el proceso de O2C, ya que, dada su complejidad e importancia, tradicionalmente se ha ejecutado de forma manual.

La RPA inteligente ofrece los siguientes beneficios durante la asignación de efectivo y la generación de informes:

- **Mejora el flujo de efectivo, la transparencia y el cumplimiento:** mediante la automatización de los pasos, se puede reducir drásticamente la cantidad y la cifra en dólares de los pagos sin asignar.
- **Identifica más rápidamente las facturas impagas:** esto permite reducir los días pendientes para el pago y habilita a su personal para que se concentren en aquellos pagos que están en mora.
- **Vincula los pagos automáticamente:** por lo general, esto se realiza en minutos, lo cual le permite ahorrar al personal tiempo y dinero. Además, se elimina el estrés del cierre de fin de mes.
- **Logra un rápido retorno de la inversión:** la automatización de esta función permite recuperar rápidamente el dinero invertido en la implementación de RPA inteligente.

CASO DE ESTUDIO

Una empresa de tecnología perteneciente a la lista Fortune 500, con aproximadamente USD 6000 millones de ingresos y 10 000 empleados, tenía algunas dificultades con la gestión de sus procesos del pedido al cobro. En su mayor parte, todo se hacía manualmente y, como ya habían tenido problemas por errores, la aplicación de ERP de la empresa exigía 16 validaciones de las cotizaciones de ventas antes de dar luz verde a un pedido de ventas.

Dos trimestres después de implementar la RPA de Automation Anywhere con IQ Bot, todo cambió radicalmente.

60 %

de las órdenes de compra ahora se emiten sin intervención humana

USD 3 millones

de ahorro anual en los costos operativos

30

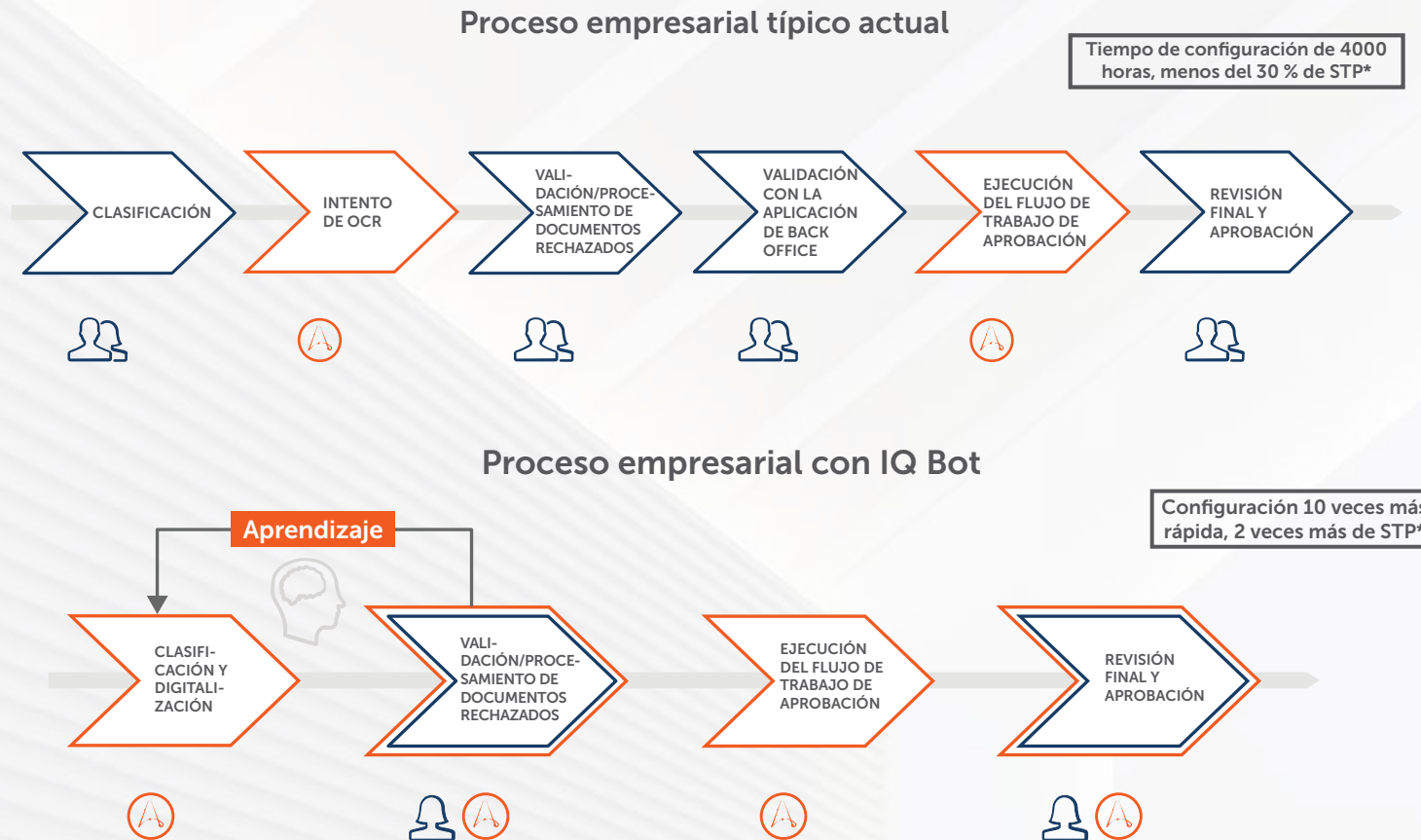
empleados de tiempo completo reubicados en actividades de mayor valor

La empresa está tan satisfecha con los resultados que ya planifica implementar Automation Anywhere y IQ BOT en sus procesos corporativos de impuestos, aprovisionamiento al pago, contabilidad de ingresos y generación de informes.

RPA DE AUTOMATION ANYWHERE CON IQ BOT

Imagine poner a bots inteligentes a trabajar en sus procesos O2C. Imagine poder eliminar sin esfuerzo los errores y mejorar el flujo de efectivo. Imagine clientes más felices y empleados más productivos.

Todo esto es posible gracias a la RPA de Automation Anywhere con IQ Bot.



FUENTES:

- I "Smarter Order To Cash Processes Taming Complexity To Unlock Value Across The Enterprise," Genpact (Órdenes de compra más inteligentes: neutralizar la complejidad para ampliar el valor en toda la empresa)
<https://www.genpact.com/docs/resource-/smarter-order-to-cash-processes-taming-complexity-to-unlock-value-across-the-enterprise>
- II "Navigating uncertainty: PwC's annual global Working Capital Study", PwC (Exploración de la incertidumbre: estudio anual de PwC sobre capitales operativos), 2018-2019,
<https://www.pwc.com/gx/en/working-capital-management-services/assets/pwc-working-capital-survey-2018-2019.pdf>
- III Jim Wilkenson, "What Business Issues Keep You Up?" The Strategic CFO (¿Qué problemas empresariales le quitan el sueño?: el CFO estratégico, Jim Wilkenson),
<https://strategiccfo.com/business-issues-keep-you-up/>
- IV Nicolas Christiaen, "Cash Forecasting Survey Results 2019: Too Much Processing, Not Enough Forecasting? 5 Key Insights" (Resultados de la encuesta sobre proyecciones de efectivo: ¿demasiado procesamiento y muy baja proyección? Cinco conclusiones clave), Cashforce, 29 de marzo de 2019,
<https://cashforce.com/news/cash-forecasting-survey-results-2019-5-key-insights/>
- V "The value of robotic process automation" (El valor de la automatización robótica de procesos), McKinsey, marzo de 2017,
<https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/the-value-of-robotic-process-automation>
- VI "Robotic Process Automation Market to Grow at 36.2% CAGR till 2023" (El mercado de la automatización robótica de procesos experimentará una tasa de crecimiento anual compuesto de 36,2 % hasta 2023), investigación de P&S, 30 de mayo de 2018,
<https://globenewswire.com/news-release/2018/05/30/1514183/0/en/Robotic-Process-Automation-Market-to-Grow-at-36-2-CAGR-till-2023-P-S-Market-Research.html>
- VII "Enterprise Adoption of RPA Exceeds 100% Growth in 2017, Buoyed by New Buyers of All Sizes, Industries" (La adopción de la RPA por parte de las empresas supera el crecimiento del 100 % en 2017, alentada por nuevos compradores de industrias de todos los tamaños"), Everest Group, 23 de julio de 2019,
<https://www.everestgrp.com/2018-07-enterprise-adoption-rpa-exceeds-100-growth-2017-buoyed-new-buyers-sizes-industries-everest-group-press-release-46088.html/>
- VIII "Transform Customer Service and Operations Through Order Automation" (Transformar el servicio al cliente y las operaciones mediante la automatización de las órdenes de compra), APQC, 30 de junio de 2018,
<https://www.apqc.org/knowledge-base/documents/transform-customer-service-and-operations-through-order-automation>