Coralie Marty

DIRECTORA DE MARKETING
ESKER ESPAÑA Y PORTUGAL

"No hay alternativa; ahora más que nunca, mandará la ley del más fuerte"

POR J. C. L.

Para la directora de Marketing de Esker, empresa tecnológica dedicada a la digitalización de los procesos que permiten el intercambio de información entre clientes y proveedores, la propagación del Covid-19 "ha supuesto que seamos testigos de lo absolutamente vital que resulta el estar preparado ante cualquier eventualidad". Reflexionando sobre la rapidez con que cambió, a mediados de marzo, el panorama empresarial debido a una pandemia (que "no ha terminado, ni ella ni sus consecuencias"), Coralie Marty remarca la importancia que han adquirido la agilidad y la flexibilidad: "Agilidad, en términos de rapidez de adaptación al cambio, que implica a la dirección general, y, por su parte, flexibilidad, en cuanto a capacidad de hacerlo, gracias a la organización y al acompañamiento tecnológico de la empresa".

Así las cosas, del análisis del pasado se accede a la perspectiva del porvenir. Y la directiva discierne dos factores a considerar en el futuro inmediato: "primero, que no tenemos alternativa; y segundo, que ahora más que nunca manda la ley del más fuerte". A su juicio, se producirá una selección natural, por lo que cualquier empresa debe perseguir la eficiencia en la forma que reacciona, se comunica y se relaciona. "La lentitud y la falta de precisión, el error, son señales de debilidad, que suponen que se resienta especialmente el trato de una empresa con sus clientes", advierte Marty.

Por otra parte, y tras destacar que antes de que el Gobierno decretase el estado de alarma "todo el equipo de Esker abandonó las oficinas y nos fuimos a trabajar a casa con nuestras pantallas, nuestros equipos y, a veces, nuestras sillas ergonómicas", la directora de Marketing rememora que "el confinamiento ha sido un periodo duro, en el que hemos trabajado muy intensamente y muchas horas, pero interesante y que, curiosamente, ha permitido que nos conociéramos mejor gracias a una

LAS CUATRO CLAVES

ESKER

PRINCIPAL APRENDIZAJE DE LA CRISIS SANITARIA

"Es absolutamente vital el estar preparado para cualquier eventualidad"

IMPORTANCIA DE LAS PERSONAS

"Hemos trabajado intensamente y nos hemos conocido mejor, aprendiendo mucho"

PERSPECTIVAS PARA EL FUTURO INMEDIATO

"Los pagos atrasados y la deuda no recuperable serán el principal foco de atención"

CÓMO SERÁ EL CONSUMIDOR POS-COVID

"Compra en tiendas pequeñas y más producto nacional, con más conciencia ambiental"

mayor comunicación". Y a pesar de haber sufrido algunas contracturas cervicales, recuerda que los últimos meses han sido ricos en aprendizajes y activos en reforzar la seguridad de los sistemas. "Sin seguridad, las soluciones en la nube son como los sanitarios sin protección ante pacientes de Covid-19; en Esker, la seguridad en todo el ecosistema de trabajo está totalmente relacionada con la satisfacción del cliente, siendo ambos procesos vitales para la supervivencia y prosperidad de nuestra empresa".

Precisamente, las principales ventajas que ofrece Esker residen en la nube y en un entorno totalmente seguro para gestionar las compras, las facturas de proveedores, las de clientes, las reclamaciones, las facturas de cargos, los pedidos, el cobro y su persecución, así como cualquier otro proceso inherente a la relación con proveedores y clientes… "En palabras de nuestros clientes, la ventaja de tener nuestra tecnología en los departamentos administrativos es que permite la deseada continuidad operativa", resume Coralie Marty.

Implementación a distancia

Ante las actuales recomendaciones sanitarias de mantener el distanciamiento social, las soluciones digitales se yerguen como elemento fundamental para asegurar el negocio. "Muchas empresas podían haber aprovechado este periodo del confinamiento para reforzar sus herramientas de trabajo, ya que todas nuestras implementaciones se pueden realizar perfectamente a distancia, siendo aplicaciones en la nube que pueden ser configuradas e implementadas en cualquier lugar del planeta, siempre y cuando los equipos que están detrás, instalando pero también acompañando, estén preparados para ello", prosigue la directiva, quien considera que, dentro del sector de gran consumo, el canal *online* ha sido uno de los grandes vencedores durante la pandemia, ya que "ha suplido el problema de la movilidad reducida y el riesgo de contagio en las tiendas, facilitando además a los usuarios nuevas formas de divertirse y de acceder al arte y a la cultura".

Las referencias de impulso se han convertido en productos de "indulgencia" y los alimentos *premium*, biológicos, sanos y de autocuidado también han ganado protagonismo en la cesta de la compra. "Se compra más en tiendas pequeñas y más producto nacional, con mayor conciencia del origen y del impacto ambiental", subraya la directora de Marketing, lamentando que el cierre temporal del canal horeca ha infligido un duro golpe sobre los proveedores de alimentación y bebidas, provocando un atraso importante en los pagos.

Problemas de tesorería

Tres de cada diez facturas en Europa tienen 90 días de retraso de pago, habiéndose incrementado las demoras un 17% durante el último año por problemas financieros relacionados con la coyuntura económica. Ahora, con la crisis sanitaria de esta primavera, "los pagos atrasados y la deuda no recuperable son el principal foco de atención de los departamentos financieros", delibera Marty, avanzando que Esker está promoviendo en España una solución que ayuda a las empresas de gran consumo a organizar y gestionar la reclamación y recuperación de facturas pendientes de cobro. "Es una solución muy fácil de usar y ofrece una visibilidad extraordinaria sobre facturas pendientes y cobradas, seguimiento de clientes, tiempos de cobro y de gestión, conduciéndose desde un cuadro de mando que contiene gráficos y métricas que indican la situación actual en tiempo real, y que invita a tomar las acciones más importantes en cada momento, priorizando las reclamaciones en función de los clientes con más riesgo de impago", detalla. Gracias a esta solución, se eliminan las gestiones con ficheros Excel y los procesos manuales.

Finaliza la entrevista Coralie Marty enorgulleciéndose de oír a sus clientes decir "lo mucho que les ha ayudado Esker durante el periodo de crisis sanitaria". La cercanía que -según ella- tiene la compañía con sus clientes es fundamental para conocer cómo usan su *software* para poder mejorarlo constantemente. "La confianza y el agradecimiento son los dos sentimientos más comunes entre Esker y sus clientes", concluye con absoluto convencimiento.

Esker está promoviendo en España una solución que ayuda a las empresas de gran consumo a organizar y gestionar la reclamación y recuperación de facturas pendientes de cobro.