JORNADA
AECOC
LOGÍSTICA
Y TRANSPORTE



Cápsula Customer Service - Del pedido al cobro, Caso COCA-COLA EUROPACIFIC PARTNTERS

Organización, governance y mejora continua en el proceso OTC.
-

03 de marzo

Online

Online
-
De 10:00h a 11:00h

¿Qué son las cápsulas Customer Service - del pedido al cobro?

Son sesiones breves que tienen como objetivo poner en valor las mejores prácticas y estrategias colaborativas en atención al cliente y gestión logística para una cadena de suministro eficiente a través de la voz de las propias empresas.

¿Por qué asistir?

El proceso Order to Cash es uno de los principales generadores de valor en las organizaciones. En esta cápsula exploraremos cómo gestionarlo de manera integral para transformar un proceso tradicionalmente operativo en una verdadera palanca estratégica, con impacto directo en la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.
Profundizaremos en el alineamiento entre SOP y OTC como elemento clave para asegurar coherencia entre lo que se planifica, se vende, lo que se entrega y lo que finalmente se factura y cobra. Veremos cómo la falta de este alineamiento genera fricciones internas y qué prácticas permiten conectar ambos mundos de forma efectiva.

La cápsula pondrá especial foco en el alineamiento entre departamentos y stakeholders, mostrando cómo pasar de objetivos aislados a una visión compartida del desempeño del proceso. Se revisarán mecanismos para alinear prioridades, KPIs y acuerdos de servicio, mejorar la colaboración entre áreas y gestionar de forma clara las expectativas de clientes y actores internos.
Compartiremos buenas prácticas, aprendizajes reales y claves para pasar de una gestión reactiva a un modelo orientado a la prevención, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Objetivos de esta Jornada

Ofrecer una visión integral para fortalecer el governance de SOP y OTC, alinear departamentos y stakeholders, al mismo tiempo que transformar el proceso Order to Cash en un habilitador estratégico de valor, control y experiencia de cliente, con resultados sostenibles en el tiempo.

Con la participación de

Coca-Cola EUROPACIFIC PARTNERS

Patrocinado por

celonis

Dirigido a

- Empresas fabricantes y Distribuidores.
- Directores, responsables, directores y mandos intermedios de las áreas de Customer Service, Logística, Planificación de la demanda, Administración y otras áreas implicadas en el proceso Order To Cash

Programa

10:00h Inicio de la jornada

- **Bloque**

Miriam Castro - Customer Service Development Lead - COCA-COLA EUROPACIFIC PARTNERS
Laia Pérez - Responsable de mejora continua OTC España y Portugal - COCA-COLA EUROPACIFIC PARTNERS

- **Turno de preguntas**

Modera: **Eva López** - Responsable de Formación en Logística - AECOC

11:00h Fin de la jornada

Product Manager AECOC



Eva López
Resp. Formación En Logística Y Transporte

Precios

- **No socio 195€**
  IVA general (21%) / asistente
- **Socio 0€**
  IVA general (21%) / asistente

Requisitos para conectarte: Sistema Operativo: Windows Vista – Windows 10,Mac OS X 10.8 – 10.11 Explorador web, Chrome v39 , Firefox v34, Internet Explorer v8 , Microsoft Edge, Safari v6 o una versión más reciente de estos navegadores