

## **BASF sceglie Esker per automatizzare la gestione dei propri ordini clienti**

**Milano, il 16 dicembre 2009** – BASF, leader mondiale dell'industria chimica, ha scelto Esker per automatizzare e dematerializzare la gestione dei propri ordini clienti. Questo progetto internazionale di inserimento automatico degli ordini ricevuti via fax o e-mail, ha riscontrato un grande successo in Europa, negli Stati Uniti e in Asia.

In un contesto di dematerializzazione crescente degli scambi di documenti, il fax rimane il media preferito delle aziende per l'invio dei loro documenti.

Oltre agli ordini trasmessi elettronicamente attraverso il proprio portale web, BASF riceve ancora oggi, oltre il 20% dei propri ordini clienti via fax. L'inserimento manuale di questi documenti genera costi considerevoli e aumenta il tasso di errore, moltiplicando in questo modo i problemi di consegna. BASF ha scelto di attrezzarsi con una soluzione di automatizzazione della gestione degli ordini clienti capace di essere implementata a livello internazionale e in particolare nei paesi di lingua asiatica.

Per rispondere a questa problematica, BASF ha scelto la soluzione Esker DeliveryWare per automatizzare l'inserimento e l'integrazione degli ordini ricevuti via fax e e-mail all'interno dell'applicazione SAP:

- I dati presenti negli ordini come il nome del cliente, l'indirizzo di consegna e i codici articolo vengono catturati automaticamente grazie a una tecnologia di Riconoscimento Ottico dei Caratteri (OCR).
- Esker DeliveryWare sottomette questi dati a un processo di controllo: riconciliazione automatica del codice articolo con quello registrato nel sistema SAP, controllo e correzione eventuale delle quantità minime e dei prezzi definiti.
- Una volta realizzati i controlli grazie a un'interfaccia che mette a disposizione i dati estratti e l'immagine del documento d'origine, il responsabile convalida questi elementi prima dell'integrazione nell'applicazione SAP.
- Certi ordini vengono anche gestiti in modalità «touchless», cioè senza che nessuna convalida manuale sia necessaria prima della creazione dell'ordine in SAP.

Implementata in tre fasi, la soluzione è stata prima installata con successo nelle filiali BASF in Europa, poi negli Stati Uniti e per finire in Asia. Oggi, la soluzione completamente implementata è un vero successo, è stata anche presentata durante l'ultima conferenza annuale del gruppo utenti SAP di lingua tedesca.

*«Un tale progetto rappresentava una vera sfida in quanto gli ordini erano redatti in varie lingue occidentali e asiatiche e dovevano essere inseriti con esattezza»* precisa Jean-Michel Bérard, Presidente di Esker. *«In parallelo, abbiamo dovuto riprodurre all'interno di un'unica soluzione la totalità dei processi di gestione degli ordini clienti che potevano variare fortemente da una filiale all'altra all'interno del gruppo».*

Esker DeliveryWare permette quindi di ottimizzare considerevolmente il processo di gestione e la qualità della relazione clienti:

- Una gestione più rapida e un miglioramento della qualità dei dati inseriti
- Una migliore tracciabilità grazie al tracking in tempo reale dello stato degli ordini
- Il miglioramento della soddisfazione clienti grazie a un'eccellente reattività di fronte alle loro richieste
- Un vantaggio competitivo maggiore grazie alla riduzione dei tempi tra la ricezione dell'ordine e la consegna della merce

*« La dimensione internazionale della soluzione e del supporto tecnico insieme alla copertura funzionale di Esker DeliveryWare sono stati elementi decisivi nella nostra scelta»* commenta Sean Jones, Direttore E-solutions presso BASF SE. *«Doveva anche poter integrarsi all'infrastruttura esistente rappresentata dal nostro portale web di ordini online. Tutti punti sui quali Esker ha saputo convincerci durante il processo di selezione. Grazie al successo dell'implementazione della soluzione in Europa, negli Stati Uniti e in Asia, abbiamo superato uno step maggiore nel raggiungimento del nostro obiettivo, cioè arrivare al livello più alto possibile di automatizzazione in materia di gestione degli ordini.»*

#### **A proposito di Esker** (Euronext - Le Nouveau Marché/Euroclear: 3581)

Con oltre 80.000 clienti, 2 milioni di utenti nel mondo e l'85% del proprio fatturato realizzato fuori dalla Francia, di cui il 60% negli Stati Uniti, Esker è l'editore di software europeo più presente a livello internazionale.

Creata nel 1985, Esker è oggi il leader mondiale della dematerializzazione dei documenti e si posiziona come il primo ERP del mondo documentale.

Con il 50% di crescita media sugli ultimi due anni, le due offerte di dematerializzazione di Esker riscontrano un grande successo:

- ▶ **La soluzione di dematerializzazione Esker DeliveryWare:** destinata alle medie e grandi aziende, DeliveryWare è la prima soluzione integrata che permette di dematerializzare l'invio dei documenti aziendali dalla ricezione alla distribuzione e di eliminare in questo modo la carta dai grandi processi di gestione come gli ordini, gli acquisti o i pagamenti.
- ▶ **L'ufficio postale elettronico Esker FlyDoc:** vera alternativa all'ufficio postale fisico, FlyDoc è la prima offerta di invio online della posta che permette di inviare lettere, raccomandate, fax...da internet in modo semplice come l'invio di un e-mail.

Aziende di fama mondiale come Microsoft Corp, Whirlpool, Samsung, Adecco, Osram, Hachette Rusconi, Grundfos...si affidano quotidianamente ad Esker per dematerializzare l'invio dei loro documenti.

Presente in Nord America, Europa e nella zona Asia/ Pacifico, Esker si avvale di 290 collaboratori nel mondo.

Attiva dal 1995 in Italia con una filiale a Milano, opera con il supporto di una rete di distributori e partner certificati attraverso i quali garantisce alti standard di servizio.

Per ulteriori informazioni:

<http://www.esker.com> oppure <http://www.esker.it>

---

**Per Informazioni:  
Esker Italia**

**Leila Sobaihi - Tel: 02/577739.1 ■ Email: [leila.sobaihi@esker.it](mailto:leila.sobaihi@esker.it)**