

Kärcher sceglie Esker per automatizzare gli Ordini di Vendita e standardizzare il Customer Service

Milano – 2 Febbraio 2012 – [Esker](#), autorità indiscussa in [soluzioni di automatizzazione dei processi documentali](#), ha annunciato la firma del contratto con [Kärcher Nord America](#) — leader a livello mondiale nella produzione di attrezzature consumer, commerciali e industriali per la pulizia — per centralizzare le attività del customer service e automatizzare la [gestione dei fax](#) con un'unica soluzione [cloud](#).

Circa il 90% dei 450 ordini di vendita ricevuti giornalmente — relativi a tutti i 12 differenti brand Kärcher e presso le sette sedi dislocate in Nord America — arriva in azienda via [fax](#). Dato che ogni fax viene gestito manualmente, e tutti i brand Kärcher organizzano in modo indipendente il proprio customer service, la visibilità, l'efficienza e la fiducia nel loro metodo di gestione, ancora basato sulla carta, erano basse. Nel tentativo di migliorare i processi, ottimizzare lo staff e semplificare il customer service, Kärcher era alla ricerca di una soluzione hosted che potesse integrarsi facilmente con l'esistente [sistema SAP®](#).

Inefficienza del processo

“Il processo così gestito era insostenibile” ha dichiarato **Jeff Fithian, Senior Director of IT, Kärcher**. *“Attualmente i fax vengono stampati, recuperati, consegnati e successivamente inseriti manualmente in SAP. Se in un secondo tempo, un addetto al customer service ha la necessità di recuperare un fax, ciò può risultare molto difficile e a volte impossibile da realizzare, il tutto dipende dalla qualità della scansione avvenuta inizialmente e dalle modalità di conservazione”*. Kärcher cercava un sistema che consentisse al proprio staff di accedere con facilità all'immagine originale del fax senza dover installare nuovi server o software, evitando allo stesso tempo al customer service di perdere tempo prezioso nella gestione di una considerevole mole di lavoro e di scarsa utilità.

Alla ricerca di una soluzione

A Kärcher, alla ricerca della soluzione adatta, vennero presentate diverse opzioni. *“Abbiamo ascoltato numerosi vendor e abbiamo preso in considerazione anche la possibilità di implementare una soluzione in-house utilizzando l'e-fax/Microsoft Outlook e gestire il tutto in questa modalità”* ha affermato **Fithian**. *“Un giorno, mi è stata inoltrata una e-mail che promuoveva un [webinar Esker](#) — vi ho partecipato — ed eccoci qui. Esker aveva più [esperienza con SAP](#) e aveva esattamente ciò che stavamo cercando, vale a dire una soluzione 'out of the box' che non richiedeva da parte nostra un elevato livello di customizzazione”*.

Benefici

Subito dopo l'implementazione della soluzione Esker, Kärcher sarà in grado di collegare l'URL dell'immagine del fax direttamente dalla piattaforma Esker in SAP, in modo che gli addetti del customer service possano fare click sul link in SAP e aprire il documento. Jeff Fithian si aspetta di ottenere benefici significativi dal punto di vista della produttività e dell'efficienza del team del customer service.

(continua)

“Attualmente il nostro supporto clienti è molto ampio, disperso geograficamente e si occupa di supportare tutti i nostri molteplici brand. Ciò porta delle inefficienze alle attività del nostro customer service poiché non abbiamo la flessibilità e gli strumenti in loco per supportare il nostro business in crescita senza dover aggiungere ulteriore personale”, sostiene Fithian. “Dopo il go live con Esker, il nostro obiettivo sarà quello di migliorare del 30% la produttività del nostro customer service. Ciò ci consentirà di far crescere il nostro business senza dover assumere altro personale, e di ricollocare gli addetti più abili del customer service in attività a maggior valore aggiunto e in grado di servire meglio i clienti, invece di dedicare una parte significativa del proprio tempo al semplice inserimento dati”.

Piani futuri

Kärcher si è prefissata 2/3 anni di tempo per accrescere l'utilizzo della soluzione Esker, al fine ottenere maggiori risparmi e miglioramenti nei processi in tutta l'azienda. Fithian ha proseguito dicendo, *“Una volta raggiunta la stabilità nella prima fase di implementazione della soluzione Esker, contiamo di procedere con l'automatizzazione del processo di inserimento ordini, fatture clienti e Postalizzazione on Demand. La tecnologia Esker è potenzialmente molto significativa per noi e intendiamo sfruttarla al massimo”.*

A proposito di Kärcher

Leader mondiale nella produzione di macchine per la pulizia a pressione ad acqua calda o fredda, la linea di prodotti Kärcher Nord America include oltre 100 differenti idropulitrici a pressione industriali e commerciali. L'attrezzatura industriale e commerciale per la pulizia di superfici è dotata di tecnologie innovative appartenenti a brand fidati. Le idropulitrici di Kärcher Nord America e i sistemi di pulizia con ghiaccio secco offrono delle modalità alternative per la pulizia e sono disponibili in molteplici applicazioni.

Con headquarter a Englewood, Colorado, il Centro di Eccellenza Kärcher Nord America si trova sul campus del nostro stabilimento di produzione a Englewood in Colorado. Per maggiori informazioni, visitate il sito www.karcherna.com.

A proposito di Esker www.esker.it

Esker è una delle aziende leader a livello mondiale nella commercializzazione di soluzioni di automatizzazione dei processi documentali.

Le soluzioni Cloud Computing Esker, in grado di dematerializzare qualsiasi processo business, permettono alle aziende di automatizzare la ricezione, la gestione e l'invio dei documenti: fatture fornitori, ordini di acquisto, fatture clienti, lettere di recupero crediti, cedolini paga, corrispondenza dell'area marketing e commerciale, ecc.

Esker aiuta le aziende a ridurre l'utilizzo della carta ed eliminare la gestione manuale, migliorandone la produttività, l'efficienza e l'impatto ambientale.

Le soluzioni Esker sono utilizzate da oltre 80.000 aziende in tutto il mondo come Almet Italia, Roche Italia, Microsoft Corp, Whirlpool, Samsung, Adecco, Hearst Magazines Italia, Grundfos, Manpower, Thomson Reuters e Whirlpool.

Con un fatturato di oltre 36 milioni di euro nel 2011, attualmente ha processato oltre 300 milioni di pagine attraverso le proprie soluzioni Cloud e conta ben 3.500 clienti SaaS.

Con filiali in Nord America, Europa e nella zona Asia Pacifico, Esker è uno dei software vendor francesi che vantano di una presenza internazionale, con il 68% del fatturato conseguito al di fuori della Francia, ben il 41% solo negli Stati Uniti. Presente in Italia dal 1985, con sede a Milano, opera con il supporto di una rete di distributori e partner certificati attraverso i quali garantisce alti standard di servizio.

Esker è quotata in borsa NYSE Alternext a Parigi (Code ISIN FR0000035818) ed è stata premiata come azienda innovativa da OSEO (N° A0605040V), un ente pubblico di Stato, sotto il Ministero dell'Economia, delle Finanze e del Lavoro e il Ministero dell'Istruzione Superiore e della Ricerca senza pari in Europa, la cui missione è quella di finanziare e sostenere l'innovazione e la crescita del business in tutte le fasi critiche della loro vita.

Per ulteriori informazioni:
<http://www.esker.com> oppure <http://www.esker.it>

**Per Informazioni:
Esker Italia**

Annalisa Franzetti - Tel: 02/577739.1 ■ E-mail: annalisa.franzetti@esker.it

© 2011 Esker S.A. Tutti i diritti riservati. Esker e il logo Esker sono marchi commerciali, registrati o di servizio di Esker S.A. negli Stati Uniti e negli altri Paesi. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei loro rispettivi proprietari.



Contattateci

Esker Italia Srl
Strada 4 Palazzo Q5
20089 Rozzano Milanofiori (MI)

Tel: +39 02 57 77 39 1
Email: info@esker.it
www.esker.it