Gestione documentale sotto una luce nuova

Osram accelera il processo di invio delle fatture clienti provenienti dal sistema SAP.

Automatizzare e dematerializzare l'invio delle fatture attive per aumentare l'efficienza del processo e la soddisfazione dei clienti. Questo è, in sintesi, il filo conduttore del progetto partito nel settembre 2007 in Osram, multinazionale ad alto contenuto tecnologico nell'industria dell'illuminazione, con un fatturato globale 2007 di 4,7 miliardi di euro. Il progetto è nato per impulso del nostro reparto vendite che aveva a che fare con numerose lamentele da parte dei clienti, dovute al ritardo o alla mancata consegna delle fatture. L'invio infatti avveniva in maniera cartacea, in un processo che prevedeva la spedizione del documento, tramite un file transfer protetto, dal gestionale SAP a un outsourcer che provvedeva alla stampa, all'imbustamento e all'invio.

La risposta di Esker

Serviva dunque una soluzione che ci consentisse di rivedere le modalità operative. Siamo partiti da un'analisi di quel che offriva il mercato per capire quale sistema si adattasse meglio alle nostre esigenze; questa analisi ci ha portato a scegliere Esker e la sua proposta di automatizzare l'invio del documento utilizzando, a seconda di quello che preferisce il cliente, l'e-mail, il fax oppure il tradizionale mezzo cartaceo. Il mezzo che utilizziamo con più frequenza è l'e-mail, che velocizza il processo e consente di risolvere le problematiche prima evidenziate. Il software Esker DeliveryWare è stato installato sul server della sede italiana di Osram a Milano, che è in grado di colloquiare via https da un lato con SAP, che noi utilizziamo in outsourcing, e dall'altro con la piattaforma Esker On Demand, che procede alla spedizione dell'e-mail. In alternativa il centro di produzione di Esker effettua la tradizionale spedizione cartacea.

Attualmente utilizziamo la soluzione solo per la gestione delle fatture e delle note di debito e di credito, ma in un prossimo futuro saranno inclusi anche gli ordini di acquisto (ora inviati in modalità cartacea oppure via fax), il che ci consentirà di ottimizzare le relazioni con i fornitori. E questo senza dover acquistare infrastrutture o software aggiuntivi.

> Otterremo a breve anche benefici economici, essendosi ridotto il costo di gestione per ogni documento."
>
> Fabio Lambruschi ▪ Responsabile Amministrazione e Sistemica ▪ OSRAM ITALIA

Tutto sotto controllo

Il progetto ha visto il coinvolgimento di un tecnico di Esker e, da parte di Osram, uno sviluppatore Abap e alcuni responsabili del reparto vendite, che dovevano capire in che modo sarebbero cambiate le procedure d'invio. Il primo passo è stato il controllo dell'anagrafica clienti, per verificare che fossero aggiornati tutti i dati necessari. In seguito, lo sviluppatore ha creato una tabella SAP, settimanalmente alimentata dal programma stampa fatture con il numero della fattura, i dati del destinatario e le indicazioni sulla tipologia di canale da utilizzare. Le fatture in uscita da SAP alimentano uno spool processato da DeliveryWare che, tramite le regole impostate recupera dall'anagrafica clienti SAP i dati necessari all'invio delle stesse tramite e-mail o posta ordinaria. La trasmissione delle fatture è subordinata a un controllo di congruenza, tra la tabella alimentata dalla stampa fatture SAP, e un file txt riepilogo dell'elaborazione DeliveryWare.

È a questo punto che avviene l'invio a Esker On Demand e il processo prosegue nella modalità prima descritta. Nel caso in cui un invio via e-mail non dovesse andare a buon fine, Esker provvede in automatico alla spedizione del documento cartaceo, segnalandoci il mancato recapito via posta elettronica. Da quando abbiamo implementato la soluzione (che paghiamo sulla base del numero dei documenti processati, attualmente 63.000 all'anno) non abbiamo più ricevuto lamentele da parte dei nostri clienti e questo è il più grande vantaggio che avremmo potuto ottenere. Ma non è l'unico. Infatti, otterremo a breve anche benefici economici, essendosi ridotto il costo di gestione per ogni documento.

Interessante è inoltre la possibilità di monitorare e tracciare l'esito degli invii tramite un report che Esker ci fornisce ogni settimana. A differenza di quanto avveniva prima questo ci consente di sapere sempre a che punto sono le nostre fatture.

Interessante è inoltre la possibilità di monitorare e tracciare l'esito degli invii tramite un report che Esker ci fornisce ogni settimana. A differenza di quanto avveniva prima questo ci consente di sapere sempre a che punto sono le nostre fatture."

Fabio Lambruschi ▪ Responsabile Amministrazione e Sistemica ▪ OSRAM ITALIA

Esigenza	Automatizzare e dematerializzare l'invio delle fatture attive, gestito in modalità cartacea con evidenti inefficienze.
Soluzione	Gli invii sono gestiti per la maggior parte via e-mail. Esker DeliveryWare che colloquia da un lato con SAP e dall'altro con la piattaforma Esker On Demand che procede all'invio automatico.
Benefici	▪ maggiore soddisfazione dei clienti ▪ maggiore flessibilità ▪ possibilità di inviare al cliente le fatture con il canale da loro scelto ▪ possibilità di tracciare la consegna delle fatture
Sviluppi futuri	Attualmente utilizziamo la soluzione solo per la gestione delle fatture e delle note di debito e di credito, ma in un prossimo futuro saranno inclusi anche gli ordini di acquisto

Da quando abbiamo implementato la soluzione (che paghiamo sulla base del numero dei documenti processati, attualmente 63.000 all'anno) non abbiamo più ricevuto lamentele da parte dei nostri clienti e questo è il più grande vantaggio che avremmo potuto ottenere."

Fabio Lambruschi ▪ Responsabile Amministrazione e Sistemica ▪ OSRAM ITALIA

A proposito di Osram

Con un fatturato globale di 4,7 miliardi di euro nel 2007, in crescita del + 7,4% rispetto all'anno precedente, si colloca oggi al vertice dei produttori mondiali di illuminazione e domina a 360° tutte le tecnologie di lampada basate sull'impiego di energia elettrica: a incandescenza, ad alogeni, fluorescenti, a scarica ad alta intensità, ed è l'unico al mondo ad aver integrato nella propria offerta i LED e le moderne tecnologie degli opto-semiconduttori. È presente in 150 nazioni dove impiega circa 41.000 persone; conta 48 siti produttivi distribuiti in 17 Paesi.

In Italia ha sede commerciale e amministrativa a Milano, mentre a Treviso e Bari è presente con due siti produttivi; conta un organico di 1115 dipendenti e un fatturato che nel 2007 si è attestato sui 331 milioni di euro.

www.osram.it

© 2008 Esker S.A. Tutti i diritti riservati. Esker e il logo Esker sono marchi registrati di Esker S.A negli Stati Uniti e in altri paesi. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi proprietari.

ESKER® Document Process Automation

Esker Italia S.r.l. ▪ Strada 4 ▪ Palazzo Q5 ▪ 20089 Rozzano Milanofiori (MI) ▪ Italia
Tel: +39 02 5777391 ▪ Fax: + 39 02 57773990
info@esker.it ▪ www.esker.it