



HEINEKEN SPAGNA

ACCELERA LA GESTIONE DEGLI ORDINI E MIGLIORA IL SERVIZIO CLIENTI

SCENARIO

HEINEKEN Spagna, il principale produttore e distributore di marchi premium di birra e sidro - tra i quali Heineken®, Cruzcampo, Amstel e Buckler - riceve oltre 40.000 ordini via fax ed email all'anno (esclusi gli ordini EDI). Prima di implementare la soluzione Esker, questi ordini venivano inseriti manualmente all'interno del sistema SAP® aziendale.

I problemi legati a questo tipo di gestione manuale hanno spinto HEINEKEN Spagna a cercare una soluzione alternativa per la gestione degli ordini, che fosse in grado di migliorare i tempi di risposta ai clienti, riducendo allo stesso tempo gli errori dovuti alla gestione manuale e aumentando la visibilità sull'intero processo di gestione degli ordini. Per questi motivi, l'azienda ha scelto la soluzione di automatizzazione di gestione ordini di Esker.

SOLUZIONE

La soluzione di Esker basta sull'intelligenza artificiale (AI) estrae tutti i dati dell'ordine che arrivano dai fax o dalle email (ad esempio numeri cliente, codici prodotto, quantità, indirizzi di spedizione, ecc.) e li combina automaticamente con i master data di HEINEKEN. Una volta letto, interpretato e validato l'ordine viene inviato al sistema SAP di HEINEKEN come file IDoc utilizzando il canale EDI esistente.

Dal momento che ogni ordine viene automaticamente acquisito e analizzato sulla piattaforma Esker, le metriche essenziali dei dati sono rese visibili dalle dashboard in homepage. Questo consente maggior visibilità sul lavoro portato a termine dal team del customer service, così come una più veloce e accurata consegna del prodotto.

In aggiunta, gli ordini sono automaticamente suddivisi per tipo di prodotto e vengono creati in SAP ordini multipli per un unico documento d'ordine. Grazie a queste funzionalità, quando un ordine contiene differenti tipi di prodotto, Esker li suddivide automaticamente in due ordini separati e li integra nel sistema SAP.



GRAZIE AD ESKER, IL NOSTRO STAFF DEL CUSTOMER SERVICE È PIÙ EFFICIENTE E PRODUTTIVO. L'UTILIZZO DELLA METODOLOGIA AGILE PER IL GO-LIVE DELLA SOLUZIONE CONSENTE UN'ESPERIENZA PIÙ RAPIDA E COINVOLGENTE"

LUIS FERNÁNDEZ-PALACIOS | ORDER MANAGEMENT MANAGER



CASE STUDY

A PROPOSITO DI HEINEKEN SPAGNA

Settore: Food & Beverage

ERP: SAP

Soluzione: Gestione ordini

HEINEKEN Spagna è una filiale di HEINEKEN, il produttore di birra più internazionale al mondo e leader nello sviluppo e nella commercializzazione di marchi premium di birra e sidro. Guidato dal marchio Heineken®, il Gruppo ha un portafoglio di oltre 250 birre e sidri internazionali, regionali, locali e speciali. L'azienda è impegnata nell'innovazione, nell'investimento a lungo termine del brand, nell'esecuzione disciplinata delle vendite e nella gestione mirata dei costi. HEINEKEN Spagna ha oltre 110 anni di storia in Spagna e quattro stabilimenti situati a Madrid, Valencia, Siviglia e Jaen, dove nel 2016 sono stati prodotti oltre 10 milioni di ettolitri di birra.

BENEFITS AT A GLANCE

5x

Ordini gestiti cinque volte più velocemente

74%

Degli ordini completamente automatizzati senza bisogno di modifiche

50%

Degli ordini touchless



ABBIAMO RIDOTTO IL NUMERO DEGLI ERRORI DI INSERIMENTO DATI DOVUTI ALLA GESTIONE MANUALE E ABBIAMO ACCELERATO I NOSTRI TEMPI DI GESTIONE. COME RISULTATO, SIAMO STATI IN GRADO DI **INVESTIRE PIÙ TEMPO SU ATTIVITÀ DI MAGGIOR VALORE, LE QUALI HANNO PORTATO UN **AUMENTO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.**"**

LUIS FERNÁNDEZ-PALACIOS | ORDER MANAGEMENT MANAGER

BENIFICI



GESTIONE DEGLI ORDINI 5 VOLTE PIÙ VELOCEMENTE

(in media da 170 a 30 secondi)



74% DEGLI ORDINI vengono validati senza alcun cambiamento



100% DI VISIBILITÀ sul processo di gestione ordini



GLI ORDINI VENGONO PROCESSATI SENZA ALCUN BISOGNO DI INTERVENTO UMANO grazie al riconoscimento intelligente dell'immagine e alla tecnologia di machine learning



50% DEGLI ORDINI SONO PIENAMENTE AUTOMATIZZATI senza intervento umano



PROSSIMI PASSI

Esker sta già lavorando a diverse migliorie per permettere ad HEINEKEN Spagna di portare maggior valore ai propri clienti, includendo avvisi di spedizione, fatturazione e resi gestiti. HEINEKEN Spagna sta anche espandendo l'utilizzo della soluzione Esker per automatizzare i propri ordini EDI per raggiungere visibilità al 100% su tutti i canali di ricezione degli ordini da parte di venditori al dettaglio, aziende alimentari e di servizi. Le Dashboard di Esker forniranno metriche e analisi in tempo reale basate su indicatori chiave di performance (KPI), rileveranno eventuali incongruenze e forniranno informazioni sulla gestione delle risorse per assicurare la soddisfazione del cliente.



IL NOSTRO TEAM È ENTUSIASTA DELLA **FUNZIONALITÀ E FLESSIBILITÀ CHE ESKER HA APPORTATO AL LAVORO QUOTIDIANO E DELLA FACILITÀ CON CUI È STATA IMPLEMENTATA LA SOLUZIONE."**

LUIS FERNÁNDEZ-PALACIOS | ORDER MANAGEMENT MANAGER