

HEINEKEN migliora il proprio servizio clienti in Spagna grazie alla tecnologia di Esker

L'azienda velocizza la gestione degli ordini, che ora è cinque volte più veloce

Busto Arsizio (VA) – 14 marzo, 2018 — [Esker](#), leader mondiale nelle [soluzioni di automatizzazione dei processi documentali](#) e pioniere nel cloud-computing, ha annunciato la collaborazione con [HEINEKEN](#) Spagna, il principale produttore e distributore di marchi premium di birra e sidro tra cui Heineken®, Cruzcampo, Amstel e Buckler, per automatizzare il suo processo di gestione degli ordini.

HEINEKEN stava cercando di migliorare i tempi di risposta al cliente, di ridurre gli errori dovuti all'inserimento manuale e di aumentare la visibilità sugli ordini ricevuti attraverso tutti i canali. A pochi mesi dall'implementazione della soluzione di automatizzazione [Gestione degli Ordini](#) di Esker, HEINEKEN era già in grado di accelerare significativamente il proprio processo di gestione, riducendo il tempo medio necessario per gestire un ordine da 170 a 30 secondi (cinque volte più velocemente).

HEINEKEN riceve un volume annuale di oltre 40.000 ordini via fax ed email. Grazie alle funzionalità di machine-learning di Esker ed alla tecnologia di riconoscimento delle immagini, gli addetti al customer service di HEINEKEN (CSR) sono ora in grado di evadere gli ordini senza alcun tipo di intervento umano. Dopo soli tre mesi dall'implementazione della soluzione, oltre il 50% degli ordini era completamente automatizzato senza bisogno della convalida dell'utente. Oggi, il 74% degli ordini viene validato senza bisogno di modifiche.

Automatizzazione Intelligente

La soluzione di Esker estrae tutti i dati dell'ordine (es. numeri cliente, codice prodotto, quantità, indirizzi di spedizione, ecc.) e automaticamente li abbina alle anagrafiche centrali di HEINEKEN. Una volta letto, interpretato e convalidato, l'ordine viene inviato al sistema SAP® dell'azienda. Gli ordini vengono automaticamente suddivisi per tipo di prodotto e vengono creati in SAP ordini multipli per un singolo documento d'ordine. Le metriche dei dati dell'ordine sono visibili nelle dashboard della home page, con conseguente aumento della visibilità sul lavoro svolto dal team di customer service.

“Grazie ad Esker, il nostro team di customer service è più efficiente ed è ora in grado di dedicare più tempo ad attività a maggior valore aggiunto, che hanno aumentato la soddisfazione dei clienti”, ha affermato Luis Fernández-Palacios, Responsabile della Gestione Ordini presso il dipartimento di logistica e assistenza clienti di HEINEKEN. “Il nostro team è entusiasta della funzionalità e della flessibilità che Esker ha apportato alle loro attività quotidiane e per la velocità e la facilità con cui è stata implementata la soluzione.”

(continua)

Prossimi passi

Esker sta già lavorando su diversi miglioramenti per consentire ad HEINEKEN di aumentare ulteriormente il valore offerto ai propri clienti, includendo supporto sulle spedizioni, sulla fatturazione e la gestione dei resi. HEINEKEN è interessata ad automatizzare con Esker anche i propri ordini EDI (Interscambio Elettronico dei Dati) per ottenere visibilità al 100% su tutti i canali di ricezione degli ordini.

A proposito di Heineken

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

Attraverso "Brewing a Better World", la sostenibilità viene integrata nel business e viene offerto valore a tutti gli stakeholder. HEINEKEN ha un'impronta geografica ben bilanciata con posizioni di leadership sia nei mercati consolidati che in quelli in via di sviluppo. Impiega oltre 80.000 dipendenti e gestisce birrifici, malterie, impianti di sidro e altri impianti di produzione in oltre 70 paesi. Le azioni Heineken N.V e Heineken Holding N.V. sono quotate all'Euronext di Amsterdam.

A proposito di Esker

Esker è una azienda leader a livello mondiale nei software cloud-based per l'automatizzazione dei processi documentali. Le soluzioni Esker, che includono l'acquisizione nel 2015 della soluzione TermSync per la fatturazione clienti, aiutano le aziende di qualsiasi dimensione ad aumentare l'efficienza, la precisione, la visibilità e a ridurre i costi associati ai processi aziendali. Esker offre software on-premise oppure on-demand per automatizzare Fatture Fornitori, Gestione degli Ordini, Fatture Clienti, Acquisti e molto altro. Fondata nel 1985, Esker opera in Nord America, America Latina, Europa e zona Asia-Pacifico con headquarter a Lione, in Francia, e sede principale negli Stati Uniti a Madison, Wisconsin. Nel 2017 Esker ha generato un fatturato di oltre 76.1 milioni di euro.

Per ulteriori informazioni su Esker e le sue soluzioni visitate: <http://www.esker.it>.

Segui Esker su LinkedIn [EskerItalia](#), Twitter [@EskerItalia](#) e visita il nostro blog <http://blog.esker.it/>