



Grundfos Pompe Italia

Innova anche nella smaterializzazione delle comunicazioni



La società danese, leader mondiale nella produzione di pompe e sistemi di pompaggio, automatizza la gestione dei fax con la soluzione di Esker..

Configuration

- SAP R/3
- Lotus Notes
- Ixos
- CRM Vente Partner

Chi è Grundfos Pompe

Il Gruppo Grundfos è una multinazionale con sede a Bjerringbro, in Danimarca, la cui unica mission è sviluppare e produrre pompe e sistemi di pompaggio.

Nato nel 1945, impiega ora più di 13.000 persone in 20 società di produzione e 48 società di vendita distribuite in tutto il mondo, per un fatturato che nel 2005 ha raggiunto 1,9 miliardi di euro. Vanto di Grundfos è il reparto ricerca e sviluppo, che impiega oltre 500 specialisti. Il rispetto per l'ambiente è una delle caratteristiche dei popoli scandinavi, e compito dei tecnici di Grundfos è, oltre che, naturalmente, approfondire ogni aspetto della tecnologia delle pompe, studiare apparecchiature che risparmino energia (si calcola che il 20% dell'energia elettrica prodotta al mondo sia consumata dalle pompe) e che utilizzino materiali riciclabili.

In Italia, Grundfos è presente dal 1987 e dispone ora di 125 dipendenti per un fatturato di 103 milioni di euro; compito della filiale italiana è la vendita in Italia e in Israele dei prodotti Grundfos, oltre che l'assemblaggio di impianti che vengono venduti anche all'interno del Gruppo stesso.

La situazione documentale dell'azienda

Grundfos Italia spedisce 33.000 fax all'anno, ripartiti tra 10.000 documenti di Microsoft Office, 15.000 output di SAP R/3, 6.000 dei quali con approvazione e 8.000 documenti diversi, e ne riceve 32.000.

La consueta gestione manuale dei fax, stampa del documento, coda alla macchina, invio, attesa della conferma, archiviazione manuale dei fax ricevuti e loro ricerca quando necessario, costituisce una notevole perdita di tempo e di produttività per il personale ed è quindi logico che l'azienda, nel 2004, decidesse di automatizzare e ottimizzare l'intero processo.

"Gli obiettivi del progetto - spiega Guido Cerri, IT manager di Grundfos Italia - erano molteplici. Per prima cosa si volevano sostituire le otto macchine fax con un sistema fax automatizzato, riducendo così la carta e ottimizzando l'attività operativa degli utenti. Si voleva poi una soluzione di facile uso integrata con il sistema di posta elettronica Lotus Notes e in grado di interfacciarsi con l'ERP in uso, SAP R/3, il sistema di archiviazione elettronica Ixos e il CRM di Vente Partner; a questo si aggiungeva l'archiviazione sostitutiva dei documenti scambiati con i business partner. Da notare che sia l'ERP SAP che il sistema di archiviazione Ixos sono affidati in outsourcing a una società che provvede all'intero Gruppo."

La scelta di Esker

La scelta del fornitore è caduta su Esker, dopo un'attenta valutazione che ha visto anche la comparazione con le proposte di altri due potenziali partner, e questo malgrado Esker fosse stata segnalata dalla consociata Grundfos Belgio.

La proposta di Esker

Questa prevedeva la licenza per il software DeliveryWare relativa a 2500 documenti/mese, interfaccia Web, gestione dell'approvazione dei documenti, se necessaria, per i fax in uscita, 2 schede fax con 4 accessi base, 100 numeri interni abilitati e migrazione dei vecchi numeri fax "pubblicati". La configurazione realizzata vede Esker Fax for Domino, integrazione di Esker DeliveryWare col server Notes Domino, il riscontro automatico dell'esito della spedizione fax con e-mail all'utente Notes, e, nell'interfaccia Web, le regole per l'autorizzazione all'invio di ordini ai fornitori e offerte ai clienti.

Il progetto Esker DeliveryWare

La realizzazione del progetto è stata particolarmente veloce: nell'aprile 2004 si è avuto il primo contatto con Esker e nel periodo maggio - agosto si è avuto un periodo di prova usando Esker Fax for Notes versione Trials per fax outbound generati da 10 utenti Notes pilota. Nel luglio

Il vero ritorno dell'operazione risiede nel grande risparmio di tempo degli operatori che, con il fax tradizionale, diventano i gestori del trasporto dell'informazione, con conseguenti noiose attese di una macchina libera, della ricevuta stampata, ecc.

Guido Cerri ■ IT Manager ■ Grundfos Italia

si è firmato il contratto per le licenze di DeliveryWare con 4 linee Isdn per oltre 90 numeri interni, 20 mail box di reparto per i fax inbound e 50 utenti attivi Fax for Notes. Da notare che gli utenti Notes avevano già esperienza di e-mail e l'uso del fax ha richiesto solo una piccola modalità aggiuntiva che non ha praticamente richiesto un addestramento specifico.

La situazione odierna

Allo stato attuale, sei macchine fax sono state dimesse, mantenendone solo due (una all'ufficio personale anche per motivi di riservatezza e una al centralino) a scopo di backup; i fax gestiti sono 1.500 alla settimana (1250 outbound e 250 inbound), per un totale di 80.000 all'anno.

Notevole è l'integrazione con Ixos, in particolare con l'archiviazione dell'immagine dei fax ordini clienti o delle offerte di fornitori, cosa che permette di rendere molti più rapidi i processi: per esempio, a fronte di una richiesta di prodotti pervenuta via fax, l'ordine è emesso praticamente in tempo reale.

Gli sviluppi futuri

Gli sviluppi futuri vedono mail on demand e l'invio in outsourcing delle fatture ai clienti.

Gli ottimi risultati ottenuti da Grundfos mediante la partnership con Esker in Belgio e in Italia hanno condotto alla definizione di un contratto con Grundfos Spagna e all'apertura di trattative con Grundfos Francia, mentre hanno manifestato forte interesse Grundfos Portogallo, Grecia, Svizzera e Dubai.

"Il vero ritorno dell'operazione - conclude Guido Cerri - risiede nel grande risparmio di tempo degli operatori che, con il fax tradizionale, diventano i gestori del trasporto dell'informazione, con conseguenti noiose attese di una macchina libera, della ricevuta stampata, ecc. Un secondo aspetto fondamentale è l'integrazione spinta con i processi aziendali". Questo conferma la validità del principio ispiratore di Esker, il concetto di "smaterializzazione" dell'informazione come chiave di volta per l'ottimizzazione dei processi che deve iniziare legando l'informazione stessa dal supporto cartaceo.

© 2007 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.