



Innovazione costante e digitalizzazione della gestione degli ordini per perseguire la soddisfazione del cliente

L'automatizzazione semplifica il lavoro, elimina le attività ripetitive e permette di valorizzare il ruolo dei collaboratori



In sintesi

Ideal-tek



Manufacturing



150 partner distributori



Fondata nel 1964



Headquarter e sede
produttiva in Svizzera



ERP: SAP Business One



“La necessità di automatizzare il processo di Order Management (OM) nasce dalla volontà di ridurre i tempi di gestione di tale attività e dal desiderio di ottimizzare le risorse interne. Abbiamo bisogno di risparmiare energie sul data entry a favore della valorizzazione di risorse e competenze. Prima di usare la soluzione di Esker questo processo era gestito manualmente, con inefficienze e dilatazione dei tempi”

Silvia Picchi
Operations & Legal Manager

Sfide

Le sfide principali di Ideal-tek sono l'ottimizzazione della Supply Chain e la gestione efficiente degli ordini: ecco come hanno risolto i problemi.

La produzione di strumenti di precisione è il core business di Ideal-tek, azienda che dal 1964 realizza prodotti di alta qualità ponendo cura dei minimi dettagli. L'impresa, OEM, collabora con molteplici distributori a livello internazionale ed è presente in Europa, USA, America Centrale ed Asia.

Gli obiettivi a lungo termine dell'azienda sono l'espansione globale del brand e lo sviluppo del business attuale. Come perseguirli?

Velocizzare e fluidificare i processi significa per Ideal-tek poter incrementare il numero di clienti e il fatturato per programmare nuovi investimenti. Ideal-tek crede fermamente nel progresso tecnologico ed è propensa alla digitalizzazione come soluzione indispensabile per migliorare l'efficienza interna e la produttività, aspetto che ha agevolato l'implementazione della soluzione Esker.

Obiettivi



Liberare le persone dalle mansioni ripetitive: le operatrici che si occupano dell'inserimento ordini hanno bisogno di tempo per dedicarsi ad attività di maggior valore, come la cura del cliente.



Ottimizzare la supply chain e la gestione degli ordini: Ideal-tek sentiva la necessità di ordinare e riorganizzare i processi per gestire gli ordini con maggiore precisione.



Semplificare il lavoro: eliminare le attività noiose per permettere ai collaboratori di valorizzare le proprie attitudini, capacità e talenti.

Soluzione

Le soluzioni OM si integra con flessibilità ai sistemi aziendali esistenti, senza stravolgere gli asset: sono modelli affidabili e innovativi

Ideal-tek è una realtà ambiziosa, caratterizzata da una dimensione piccola che consente ai collaboratori di seguire i clienti con cura e attenzione, per soddisfarne le necessità.

Le mansioni di cui farsi carico sono sempre numerose e il rischio è dedicare poco tempo al customer service.

Scegliere di **digitalizzare l'order management** ha permesso all'azienda di automatizzare e ottimizzare il processo: la soluzione di Esker ha dato respiro ai collaboratori e migliorato la vita quotidiana in azienda.

"Possiamo dedicare più tempo ai clienti e coccolarli", racconta Silvia, che in azienda si occupa della gestione operativa e dello sviluppo delle strategie aziendali.

Ideal-tek ha vissuto una piccola trasformazione e toccato subito con mano diversi vantaggi:

- **Il miglioramento del benessere** del personale che ha l'opportunità di pianificare con agio le attività nella giornata lavorativa: meno mansioni manuali e ripetitive, più valore.
- **La riduzione del tempo** dedicato all'inserimento degli ordini.
- L'aumento **dell'efficienza dei processi** di gestione degli ordini.
- **L'automatizzazione del tracciamento** degli ordini clienti.
- **L'impatto positivo** della soluzione OM su tutti i processi



“Le nostre funzioni preferite sono l’auto-compilazione dei dati all’interno del nostro gestionale e l’automazione dei flussi di lavoro. Le persone non devono più inserire i dati a mano: abbiamo notato subito una riduzione degli errori.”

Monica Lorenzin

Key Account Manager & Customer Service Supervisor





Benefici



Il tempo medio di gestione di ogni singolo ordine è passato da cinque minuti a **un minuto e cinquanta secondi**.



La produttività del team è incrementata grazie alla **riduzione degli errori** e all'eliminazione delle attività ripetitive.



L'azienda gestisce il **30%** degli ordini con un solo click già dalle prime settimane di utilizzo della soluzione.

Risultati

L'automatizzazione dei processi riduce il carico di lavoro manuale e migliora il benessere del personale.

L'obiettivo di Ideal-tek era chiaro: far risparmiare tempo ai collaboratori e valorizzarne il lavoro. La soluzione di OM ha superato le aspettative dell'azienda: grazie **all'interfaccia intuitiva** e ai **report dettagliati** il processo di gestione ordini è ora fluido e ottimizzato.

Ideal-tek ha compreso che per utilizzare al meglio le prestazioni tecniche della piattaforma cloud e beneficiare di tutti i vantaggi della soluzione è necessario dedicare tempo alla fase di studio, analisi e implementazione. Un passaggio favorito dal **rapporto umano** tra l'azienda e il team di Esker.

Grazie all'automatizzazione della gestione degli ordini i collaboratori di Ideal-tek hanno l'opportunità di dedicare tempo e cura al customer service: le relazioni con i clienti sono gestite con attenzione, la produttività aumenta e gli obiettivi di espansione si avvicinano.



“L'aspetto che apprezziamo di più è l'approccio di Esker, caratterizzato da disponibilità e supporto costanti. Non ci siamo mai sentiti abbandonati e non lo siamo tuttora. Il quid è la relazione. Sì, siamo soddisfatti.”

Silvia Picchi
Operations & Legal Manager



Vuoi trasformare il tuo processo di Order Management come Ideal-tek?

Il nostro team è a tua disposizione

info@esker.it • www.esker.it

A proposito di Esker

Esker è una piattaforma globale in cloud sviluppata per valorizzare il lavoro dei Finance, Procurement e Customer Service, e aiuta a consolidare la collaborazione tra le aziende automatizzando il Cash Conversion Cycle. Fondata nel 1985, Esker è presente in Nord America, America Latina, Europa e Asia-Pacifico e ha la sua sede principale a Lione, Francia, e negli Stati Uniti a Madison, Wisconsin. I nostri clienti utilizzano le nostre soluzioni cloud per aumentare l'efficienza, la produttività e la visibilità dei processi source-to-pay (S2P) e order-to-cash (O2C).

