

The Viega logo is centered within a white rectangular box. The background of the entire top section is a grayscale photograph of industrial machinery, specifically robotic arms and assembly lines, which is slightly blurred to emphasize the text and logo.

VIEGA LLC: UNA STORIA DI SUCCESSO

L'AUTOMATIZZAZIONE PER DIMEZZARE IL TEMPO DI GESTIONE DEGLI ORDINI E VALORIZZARE I PROPRI COLLABORATORI

INFORMAZIONI DI RIFERIMENTO

Dai suoi primi passi in Germania nella produzione di spillatori per birra in ottone, Viega LLC si è evoluta fino a diventare un produttore leader a livello mondiale di prodotti per l'idraulica e il riscaldamento di altissima qualità, nonché di tecnologie per i sistemi di raccordi a pressione che hanno rivoluzionato il settore. Nel 2016 l'azienda ha trasferito la sua sede centrale da Wichita in Kansas a Broomfield nello stato del Colorado, una scelta che ha rappresentato un cambiamento radicale per le attività di Viega. Con una crescita annua a doppia cifra, l'azienda non riusciva a stare al passo con i volumi di vendita in aumento, nonostante l'assunzione e la formazione di nuove risorse. Questi problemi, causati da una gestione manuale dei processi, dovevano essere risolti poiché minavano alla base il valore fondamentale della mission d'impresa: la qualità.

Senza una soluzione per la gestione del workflow, il team Customer Support di Viega non riusciva a far fronte al gran numero di ordini, né a ottenere alcuna visibilità sul suo processo di gestione degli ordini. Tutto ciò aveva conseguenze negative sul morale dei dipendenti, poiché gli addetti all'assistenza alla clientela (CSR) ogni giorno dovevano fare i conti con un volume di ordini in continua crescita e trascorrevano la maggior parte della giornata a immettere manualmente i dati. Senza la possibilità di accedere ai parametri fondamentali o alle informazioni sui clienti e sugli ordini, per gli addetti CSR diventava davvero difficile rispondere ai clienti con precisione e rapidità.



NON FACEVAMO ALTRO CHE IMMETTERE DATI, TUTTO IL GIORNO. ORA LE PERSONE HANNO L'OPPORTUNITÀ DI CRESCERE IN AZIENDA E STIAMO OFFRENDO LORO DELLE MANSIONI DI LIVELLO SEMPRE PIÙ ALTO. AD AVERNE TRATTO BENEFICIO NON È STATA SOLO LA NOSTRA AZIENDA, MA ANCHE I NOSTRI DIPENDENTI.

CHAD MOLEN | RESPONSABILE CUSTOMER SUPPORT

INFORMAZIONI SU VIEGA

Settore: Soluzioni per Idraulica e Riscaldamento

ERP: SAP®

Soluzione: Gestione degli ordini

Il Gruppo Viega, con una storia di successi e innovazioni lunga 120 anni, oggi conta più di 4.000 collaboratori in tutto il mondo ed è tra i produttori leader di tecnologie per l'installazione di raccorderie. L'azienda è leader mondiale nei sistemi a pressione metallici per applicazioni industriali, commerciali e residenziali. Viega LLC conta più di 600 dipendenti negli Stati Uniti e il suo portafoglio prodotti conta più di 3.000 articoli. Viega ha assunto la leadership nel settore della tecnica a pressione e oggi fornisce sistemi completi che garantiscono un'affidabilità e un'uniformità di livello eccellente. Qualsiasi sia il progetto da realizzare, Viega offre una soluzione facile da installare e di altissima qualità tecnica.

BENEFICI OTTENUTI



Riduzione del tempo di gestione degli ordini del 50%



90% degli ordini elaborati elettronicamente



Incremento del morale, del coinvolgimento e della comunicazione tra i dipendenti

LA SOLUZIONE

In seguito all'implementazione della soluzione di Gestione degli ordini di Esker, Viega ha riscontrato un aumento notevole di produttività, efficienza e morale dei dipendenti. Grazie alle tecnologie di apprendimento automatico, il tempo necessario per l'elaborazione di un singolo ordine è stato dimezzato e la quantità di errori riconducibili all'immissione manuale dei dati è stata ridotta del 40%. "Ora inoltriamo tutti gli ordini ricevuti via fax o e-mail nella soluzione di gestione di Esker affinché vengano elaborati. Anche quando la chiarezza o la leggibilità non eccellenti, riusciamo comunque a cogliere i vantaggi dell'apprendimento automatico", sostiene Chad Molen, Responsabile Customer Support di Viega LLC. "Ci aiuta molto anche quando la leggibilità del documento non è delle migliori".

Grazie ai miglioramenti drastici nella velocità e nella precisione dell'elaborazione, anche le relazioni di Viega con i suoi clienti sono diventate più forti. I clienti ora sanno che, una volta effettuato un ordine, questo sarà elaborato rapidamente e senza errori.

In qualità di impresa che dà grande valore alla soddisfazione e al benessere del suo personale, l'essere stata in grado di dotare i suoi collaboratori degli strumenti e della visibilità necessaria per svolgere le proprie attività nella maniera più efficiente possibile, con la contestuale riduzione dei livelli di stress, è qualcosa di cui Viega può andare fiera. "Esker è stata un grande sollievo per la mia vita quotidiana", ha affermato Sam Quintana, addetto CSR presso Viega LLC. "Non sento la necessità di stare dietro ai miei subordinati, né devo più preoccuparmi delle prestazioni di ciascuno di loro".

IL PASSO SUCCESSIVO ALLA GESTIONE DEGLI ORDINI: L'AUTOMATIZZAZIONE DELLE FATTURE FORNITORI

In un'ottica futura, Viega vorrebbe rivolgersi a Esker per ottimizzare gli altri settori delle sue attività e ha già implementato la soluzione Accounts Payable di Esker. Il reparto AP di Viega era letteralmente sommerso dalle fatture e non riusciva a stare al passo a causa dei suoi metodi obsoleti e basati sull'intervento manuale. Come già avvenuto con la gestione degli ordini di vendita, l'automatizzazione ha avuto un impatto straordinario sull'efficienza del processo della contabilità fornitori in azienda. Scopri di più sulla trasformazione digitale della contabilità fornitori di Viega [qui!](#)



È FANTASTICO AVERE UN PRODOTTO CHE, NONOSTANTE I VOLUMI DEGLI ORDINI CHE CAMBIANO GIORNO DOPO GIORNO, CI HA PERMESSO E CI PERMETTE DI RESTARE SEMPRE IN CARREGGIATA.

CHAD MOLEN | RESPONSABILE CUSTOMER SUPPORT



L'ESPERIENZA OFFERTA DA ESKER E I NOSTRI RAPPORTI CON IL LORO TEAM SONO I MIGLIORI CHE IO ABBIA VISTO FINORA. LA SOLUZIONE HA FATTO LA SUA PARTE, MA A FARE DAVVERO LA DIFFERENZA È LA LORO ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE.

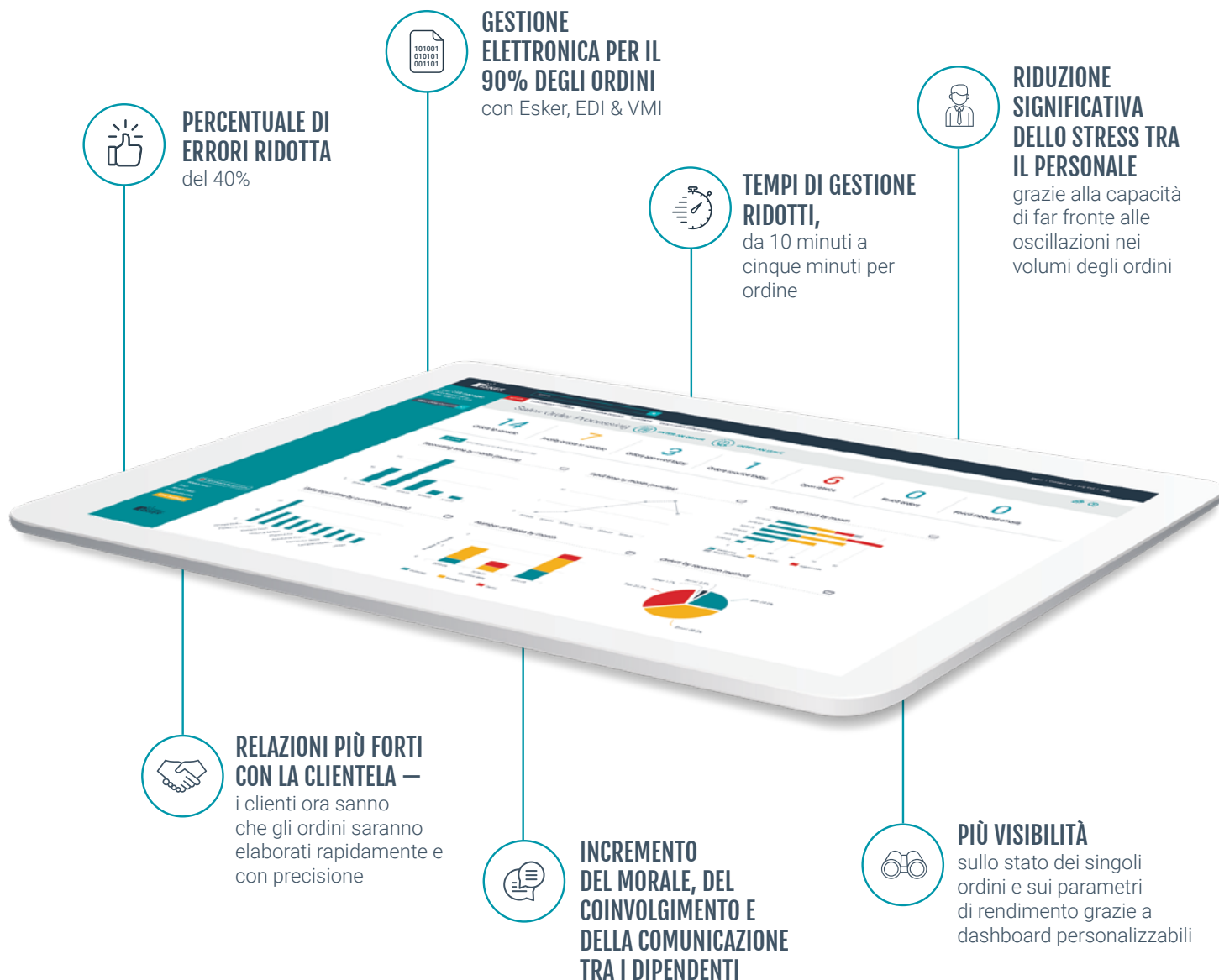
CHAD MOLEN | RESPONSABILE CUSTOMER SUPPORT

Scopri di più sulla trasformazione digitale della gestione degli ordini di Viega attraverso la voce dei protagonisti nel video!



I VANTAGGI

Con l'aiuto della soluzione di automatizzazione di Gestione degli ordini di Esker, il team Customer Support di Viega è finalmente riuscito a riemergere e a gestire volumi di vendita crescenti con facilità, ma questo è solo uno - e neppure il più evidente - dei tanti vantaggi ottenuti con la trasformazione digitale del processo di gestione degli ordini. Ecco una breve panoramica di ciò che Viega è riuscita a ottenere grazie alla soluzione Esker:



©2020 Esker S.A. Tutti i diritti riservati. Esker e il logo Esker sono marchi commerciali o registrati di proprietà di Esker S.A. negli Stati Uniti e in altri paesi. I restanti marchi appartengono ai rispettivi proprietari.