



5 PROGETTI DI SUCCESSO

ORDER MANAGEMENT NEL SETTORE EDILE



DECOLLIAMO INSIEME!

SUPERIAMO LA GESTIONE DEGLI ORDINI MANUALE!

Non sarebbe fantastico se ogni ordine che un'azienda edile riceve fosse elettronico? Ciascun ordine arriverebbe nello stesso formato, tutti i dati sarebbero leggibili e tutto verrebbe trasferito automaticamente nel sistema ERP. Sfortunatamente non è sempre così che funziona la gestione degli ordini. Gli ordini arrivano attraverso differenti canali, il che significa più punti di contatto manuali, più rallentamenti e una maggiore probabilità che l'esperienza del cliente ne risenta.

Ecco il lato positivo: i clienti Esker dicono che la nostra soluzione di order management, guidata dall'intelligenza artificiale, è un cambiamento radicale. Integrata con i sistemi ERP esistenti, Esker permette di processare ogni ordine in modo più veloce e accurato, consente l'accesso istantaneo a KPI e analitiche grazie alle quali si possono prendere decisioni strategiche. Inoltre identificano Esker come un partner commerciale con cui è "facile lavorare".

In questo eBook cinque storie di successo di aziende appartenenti al settore edile:

ASSA ABLOY



CENTURY

NATIONAL

ASSA ABLOY GROUP

ERP: ORACLE | DIPENDENTI: 47,000 | SEDE: STOCCOLMA, SVEZIA

ASSA ABLOY



NEL NOSTRO SETTORE, DOVE GLI ORDINI CON VARIANTE SONO COMUNI, ESKER È STATA L'UNICA IN GRADO DI GARANTIRCI IL LIVELLO DI PRECISIONE DI CUI ABBIAMO BISOGNO. LA FLESSIBILITÀ E LA FACILITÀ D'USO DELLA SOLUZIONE SONO FENOMENALI. NON C'È DI MEGLIO SUL MERCATO.

COORDINATORE E-BUSINESS

A PROPOSITO DI ASSA ABLOY

ASSA ABLOY è il più grande fornitore a livello globale di serrature e soluzioni di apertura intelligenti; leader di mercato nella maggior parte dell'Europa, del Nord America, della Cina e dell'Oceania. Fondata nel 1994, ASSA ABLOY è cresciuta da azienda regionale a gruppo internazionale.

BACKGROUND

Intraprendendo un'iniziativa globale per rendere i propri processi aziendali più fluidi, ASSA ABLOY ha selezionato la soluzione Order Management di Esker guidata dall'AI per raggiungere i propri obiettivi di riduzione del costo medio per ordine, gestione dei crescenti volumi di ordini ed eliminazione di alcune delle complessità della gestione degli ordini con varianti (che rappresentano il 40% degli ordini totali). Dopo aver implementato Esker on-premise, ASSA ABLOY ha spostato la gestione automatizzata degli ordini sul cloud - beneficiando di un onboarding semplificato, nessuna licenza e una serie di altri vantaggi.

RISULTATI



RISPARMIO

Di \$250k all'anno grazie alla riduzione del 30% degli errori nell'inserimento degli ordini.



ACCELERAZIONE

Del tempo medio per processare un ordine del 97% passando da 60 ore a 2 ore.



PERSONALIZZAZIONE

dei vari campi dell'ordine in base alle diverse business unit grazie a moduli flessibili.

AMEROCK HARDWARE

ERP: SAP® | DIPENDENTI: 3,000 | SEDE: HUNTERSVILLE, NC



SIAMO ENTUSIASTI DEI RISULTATI OTTENUTI CON ESKEER. INVECE DI CONCENTRARSI SULL'INSERIMENTO DEI DATI, IL NOSTRO STAFF È IN GRADO DI LAVORARE SU ATTIVITÀ PROATTIVE COME CHIAMATE IN USCITA PER GARANTIRE UNA CUSTOMER EXPERIENCE POSITIVA E AUMENTARE I RICAVI.

DIRETTORE DEL CUSTOMER SERVICE

A PROPOSITO DI AMEROCK HARDWARE

Dal 1929, Amerock Hardware offre soluzioni decorative di alta qualità che ispirano, coordinano e aiutano a esprimere il proprio stile personale in tutta la casa. Oggi, Amerock fa parte di The Piedmont Hardware Group.

BACKGROUND

Con circa 15.000 ordini al mese, Amerock Hardware elaborava manualmente circa 6.000 ordini inserendoli nel sistema SAP®. Il personale investiva il 70-75% del proprio tempo ad inserire i dati trascurando attività che avrebbero permesso la fidelizzazione dei clienti e quindi aumentare i profitti. Con questa consapevolezza, Amerock ha scelto la soluzione Order Management di Esker grazie alla sua piattaforma cloud con funzionalità AI e strumenti di analisi. Gli ordini sono ora tracciati, archiviati automaticamente e facilmente accessibili sulla piattaforma Esker. La soluzione ha permesso all'azienda di spostare il proprio servizio clienti da un ruolo transazionale a uno relazionale.

RISULTATI



RIDUZIONE

Dei tempi di processo degli ordini da 9 minuti a meno di 2.5 minuti.



MIGLIORAMENTO

Della Customer Experience, in quanto lo staff è libero di rispondere alle chiamate e alle richieste dei clienti.



STABILITA'

Dell'organico nonostante la perdita di 3 risorse.

MOEN INCORPORATED

ERP: SAP® | DIPENDENTI: 3,000 | SEDE: NORTH OLMSTED, OH



SIAMO PASSATI DA UNA VISIBILITÀ PARI A ZERO A UNA **COMPLETA TRASPARENZA DEL NOSTRO PROCESSO DI GESTIONE DEGLI ORDINI. CON ESHER, POSSIAMO DARE **PRIORITÀ AL NOSTRO FLUSSO** DI LAVORO PROPRIO COME FAREBBE UN CONTROLLORE DEL TRAFFICO AEREO. SAPPIAMO ESATTAMENTE COSA STA SUCCEDENDO E **POSSIAMO SPOSTARE LE NOSTRE RISORSE** DI CONSEGUENZA.**

RESPONSABILE DELL'EVAZIONE ORDINI.

A PROPOSITO DI MOEN

Moen è uno dei maggiori produttori al mondo di forniture idrauliche, tra cui rubinetti, lavelli da cucina e accessori idraulici. Moen si è affermata come la marca di rubinetti n. 1 in Nord America.

BACKGROUND

Prima di utilizzare Escher, il 70% degli ordini che Moen riceveva negli Stati Uniti arrivava via fax (contro solo il 30% via EDI) e doveva essere inserito manualmente in SAP® - compromettendo velocità e produttività. Dopo aver contattato diversi fornitori, Moen ha scelto la soluzione Escher Order Management. La capacità di Escher di far fluire i dati degli ordini direttamente in SAP®, senza che il personale di Moen dovesse intervenire manualmente, ha rappresentato un enorme risparmio. Inoltre, la possibilità di vedere chiaramente il modulo di convalida con le opzioni di personalizzazione è stato un vantaggio per Moen in termini di efficienza aggiuntiva.

RISULTATI



ACCELERAZIONE

Del tempo medio di gestione degli ordini del 50%, passando da 4.5 a 2.5 minuti per ordine.



STABILITÀ

Della forza lavoro, rimasta invariata nonostante l'aumento dei volumi degli ordini da processare.



ISTANTANEO

Accesso agli ordini con la possibilità di aggiungere delle note.

CENTURY FURNITURE LLC

ERP: SAP® | DIPENDENTI: 900 | SEDE: HICKORY, NC

CENTURY



TUTTI I REPARTI CHE USANO ESKER SONO INTERCONNESSI E AUTONOMI. IL REPARTO AR HA ACCESSO DIRETTO AI DATI RELATIVI AGLI ORDINI RICEVUTI E FATTURATI, MENTRE I CLIENTI BENEFICIANO DI UNA MAGGIORE EFFICIENZA E DI UNA GESTIONE PIÙ RAPIDA DI EVENTUALI CONTROVERSIE.

RESPONSABILE DEI SERVIZI TECNICI

A PROPOSITO DI CENTURY FURNITURE

Fondata nel 1947, Century Furniture è uno dei più grandi produttori di mobili di alta gamma. Century è riconosciuto nell'industria come leader nel design, nell'esperienza nelle finiture e nei dettagli dell'artigianato.

BACKGROUND

Come la maggior parte delle aziende del suo settore, Century Furniture ha come principale obiettivo quello di ridurre i costi dei processi e dei prodotti. Anni fa, l'azienda ha adottato un programma "Paperless committee" per ridurre il costo e l'utilizzo della carta, dei materiali di consumo e delle attrezzature associate alla gestione degli ordini. Facilitata da questa strategia, Century Furniture ha implementato la soluzione Order Management di Esker. Integrandosi direttamente con il sistema SAP® dell'azienda, Esker ha permesso a Century di ottimizzare questo processo.

RISULTATI



RIDUZIONE

Dell'inserimento degli ordini arretrati, passando da 5 giorni a 2.5 giorni.



RIDUZIONE

Del costo totale di carta del 99% e dell'archiviazione manuale del 100%.



REPORT

In tempo reale per monitorare produzione e permettere la prioritizzazione degli ordini.

KIMBALL INTERNATIONAL

ERP: SAP® | DIPENDENTI: 3,000 | SEDE: JASPER, IN

NATIONAL



È SICURAMENTE UN VANTAGGIO AVERE L'ORDINE A PORTATA DI MANO. È ESTREMAMENTE UTILE QUANDO UN CLIENTE HA UN PROBLEMA. ORA SIAMO INFATTI IN GRADO DI ESTRARRE L'ORDINE, CONTROLLARLO IMMEDIATAMENTE PER DARE SEGUITO ALLE RICHIESTE DEL CLIENTE.

DIRETTORE IT

A PROPOSITO DI KIMBALL

Kimball International, Inc. è un produttore leader di mobili per l'industria dell'ufficio e dell'ospitalità da oltre 30 anni. La business unit National Office Furniture ha sede a Jasper, Indiana.

BACKGROUND

L'unità National Office Furniture di Kimball International riceve 4.500 ordini di vendita al mese - la maggior parte via fax, e molti di essi formati da più pagine. Sentendo la pressante esigenza di offrire un miglior servizio ai clienti, un'evasione degli ordini più rapida e tempi di consegna più brevi, l'azienda ha valutato diversi fornitori e alla fine ha scelto la soluzione Esker Order Management. Con questa soluzione è stata in grado di automatizzare la consegna degli ordini fax in entrata. Uno degli altri motivi per cui è stata scelta Esker, è la facilità di implementazione della soluzione e il facile utilizzo.

RISULTATI



RIDUZIONE

Del cycle time: circa il 90% degli ordini veniva gestito in massimo 12 ore.



ELIMINAZIONE

Di 2 stampanti e circa 15 archivi grazie all'automatizzazione del workflow.



MANTENIMENTO

Di un'accuratezza del dato del 99.6%.

PRONTI PER IL DECOLLO?

DIVENTA ANCHE TU LA NOSTRA PROSSIMA STORIA DI SUCCESSO

Cinque diverse aziende di materiali edili, ognuna con sfide diverse, ma tutte con risultati eccellenti. Questo è il bello di Esker: qualunque sia la dimensione della vostra azienda, il settore o le specificità tecniche, la nostra soluzione guidata da AI può adattarsi perfettamente per spingere la vostra Customer Experience ad alti livelli.

CHI SIAMO

Esker è leader mondiale nelle soluzioni di automazione del back-office basate sull'intelligenza artificiale che abbracciano i cicli order to cash (O2C) e purchase to pay (P2P). Dopo oltre 30 anni di esperienza sul campo, Esker ha oltre 11.000 clienti e milioni di utenti autorizzati in tutto il mondo. Il nostro quartier generale è a Lione, in Francia, ma siamo presenti praticamente ovunque ci sia bisogno di digitalizzazione. Visita esker.com per saperne di più.

Condividi questo eBook





www.esker.it