



AUTOMATIZZARE GLI ORDINI RICEVUTI VIA FAX, EMAIL E EDI IN UN AMBIENTE ERP

Come garantire velocità, visibilità
e precisione in ogni fase del processo
di gestione degli ordini clienti



INDICE

Introduzione.....	3
Vantaggi dell'automatizzazione basata su Intelligenza Artificiale (AI) : Una storia di successo.....	4
Gli ordini via fax, email e EDI: una panoramica dei problemi.....	5
Automatizzare per ricevere aiuto	6
Come funziona una soluzione di automatizzazione degli ordini di vendita.....	7
Conclusioni	10
A proposito di Esker	11

INTRODUZIONE

Se vivessimo in un mondo perfetto, la tua azienda riceverebbe tutti gli ordini in formato elettronico. Ogni ordine arriverebbe nello stesso formato, con tutte le informazioni necessarie ben definite e inserite direttamente all'interno dell'ERP/applicazione aziendale attraverso EDI (Interscambio Elettronico dei Dati) senza alcun inconveniente. La realtà, purtroppo, non è così rosea.

Gli ordini continuano ad essere trasmessi in diversi formati - il fax e l'email hanno ancora un ruolo predominante. Il problema è che gli ordini via fax ed email richiedono grandi quantità di tempo e di lavoro per essere gestiti e hanno un elevato tasso di errore. Inoltre, quando gli addetti al customer service sono costretti a stampare e inserire manualmente gli ordini nei loro ERP/sistemi aziendali, non possono svolgere il proprio compito primario: essere al servizio dei clienti. In definitiva, gli ordini via fax ed email rallentano il ciclo attivo order-to-cash (O2C) e riducono la competitività e la qualità del servizio clienti della tua azienda.

Indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, gli ordini trasmessi via fax ed email in genere si traducono in:

- Costi elevati di gestione dell'ordine
- Infrastruttura IT complessa
- Difficoltà nello stabilire la priorità degli ordini
- Scarsa capacità di risposta ai clienti
- Mancanza di visibilità e controllo sul processo
- Rallentamenti nel ciclo order-to-cash
- Scarsa soddisfazione del cliente
- Più tempo dedicato alle attività ripetitive e di basso valore aggiunto

Questa guida illustra gli aspetti fondamentali da tenere in considerazione per quelle aziende che intendono migliorare l'efficienza del proprio processo di gestione degli ordini grazie alla gestione elettronica degli ordini fax ed email all'interno del proprio ambiente ERP.

PERCHÉ IL CAMBIAMENTO È ESSENZIALE

Un'opzione spesso considerata per evitare i problemi legati alla gestione degli ordini ricevuti via fax ed email è di spingere i clienti verso l'EDI. Tuttavia vi sono ancora molti clienti che non vogliono o semplicemente non riescono a farlo. La maggior parte delle aziende accetta gli ordini via fax ed email considerandoli come un male necessario, piuttosto che perdere del business o contraddire i clienti; solo le grandi aziende hanno la possibilità di imporre l'adozione dell'EDI.

Un altro ostacolo al cambiamento è il costo dei sistemi EDI, che molte aziende non possono permettersi. Nonostante la natura standardizzata dell'EDI, ogni azienda tende ancora a voler mantenere il proprio formato. Ad esempio, le aziende modificano costantemente il formato EDI 850, specifico per gli ordini d'acquisto, in base alle proprie esigenze particolari. Anche nelle grandi aziende la situazione è pressoché simile: circa il 20-30% degli ordini arriva via fax o email.

A PROPOSTO DI QUESTO WHITE PAPER

Se la tua azienda vuole eliminare i problemi legati agli ordini via fax, email ed EDI dovrà tenere in considerazione diversi fattori. Questo white paper analizza tali fattori, evidenziando come una soluzione di automatizzazione basata su intelligenza artificiale possa portare risparmio sui costi ed efficienza nel processo grazie alla gestione elettronica in un ambiente ERP di ordini fax, email ed EDI. Inoltre, esplora il modo in cui queste soluzioni ti permettono di rendere più semplice fare affari grazie alla trasparenza dei dati, ad una miglior collaborazione e ad un utilizzo semplificato sia per l'utente che per il cliente.

VANTAGGI DELL' AUTOMATIZZAZIONE BASATA SU AI UNA STORIA DI SUCCESSO

Grazie alla possibilità di migliorare la customer satisfaction riducendo allo stesso tempo i costi, la gestione automatizzata degli ordini si adatta alla perfezione a qualsiasi settore.

Ecco di seguito la storia del gruppo svedese ASSA ABLOY, il più grande produttore al mondo di serrature.

ASSA ABLOY

SCENARIO DEL PROGETTO

Dovendo intraprendere un progetto globale per rendere più semplici i propri processi di business, ASSA ABLOY ha scelto la soluzione di automatizzazione di Esker per raggiungere i propri obiettivi di ridurre il costo medio per ordine, di gestire meglio volumi crescenti di ordini e di eliminare alcune complessità causate dall'elaborazione di ordini configurabili (che rappresentano il 40% degli ordini totali).

Dopo una prima implementazione di Esker on-premise, ASSA ABLOY ha spostato la gestione ordini automatizzata verso la soluzione di Esker cloud-based – beneficiando di un onboarding semplificato, senza licenze e con una serie di altri notevoli vantaggi.

VANTAGGI OTTENUTI



Aumento della produttività.

Acquisendo elettronicamente tutte le informazioni dell'intestazione lo staff è in grado di classificare facilmente le tipologie di ordine, apportare modifiche e accelerare la capacità di trasmissione.



Riduzione degli errori di gestione.

ASSA ABLOY ha notato una riduzione degli errori del 30%, che equivale a circa 250.000€ all'anno.



Maggior personalizzazione.

La tecnologia flessibile dei moduli permette di personalizzare diversi campi dell'ordine in diverse business units



Tempo di elaborazione ordine più veloce

ASSA ABLOY ha visto diminuire i propri tempi medi di elaborazione ordine da 60 ore a 2, che rappresenta un aumento della velocità del 97%.



Aumento della visibilità

Le dashboard conferiscono agli utenti l'accesso a metriche strategiche, inclusi:

- # di linee validate (giornalmente, WTD, MTD)
- Ordini datati (più vecchi di 2 giorni)
- # di ordini/linee convalidate per utente
- Ordini codificati prioritari in attesa di convalida



"Nel nostro settore dove gli ordini configurabili sono comuni, ci occupiamo di più layout d'ordine e sotto-campi oggetto multipli su base giornaliera. Tra tutte le soluzioni, quella di Esker era l'unica in grado di... Esker era l'unico in grado di soddisfare il livello di dettaglio con cui abbiamo a che fare. La flessibilità e la facilità di utilizzo della soluzione sono fenomenali. Non c'è davvero paragone."

BRIE CIFALDI | E-BUSINESS COORDINATOR

ORDINI VIA FAX, EMAIL E EDI: UNA PANORAMICA SUI PROBLEMI

Gli ordini clienti arrivano in genere in azienda in tre modi diversi - fax, email ed EDI. Ognuno di questi porta a una serie di specifiche problematiche.

COME ARRIVANO GLI ORDINI

FAX



Il fax, in molti casi, rappresenta la parte più considerevole dei costi di gestione degli ordini in una azienda, indipendentemente dal numero dei fax, maggiore o minore che sia rispetto al volume totale degli ordini. Gli ordini via fax devono generalmente essere gestiti separatamente, in un ambiente con macchine fax o fax server, per acquisire gli ordini e distribuirli agli addetti del customer service che inseriscono le informazioni nei propri sistemi ERP.

EMAIL



Nell'ottica di abbandonare la carta, alcune aziende hanno iniziato ad inviare gli ordini di acquisto ai fornitori tramite email. Ciò permette al cliente di eliminare la carta, ma, dal lato fornitori, gli addetti del customer service sono costretti a stampare l'email, tornare alla propria scrivania e inserire i dati manualmente, proprio come è necessario fare con un ordine ricevuto via fax.

EDI



Oltre ai sistemi fax, molte aziende hanno scelto un sistema EDI. Il punto è: quanti ordini via EDI vengono gestiti al momento in modalità "touchless"? Gli ordini possono arrivare nel formato corretto, ma potrebbero esserci degli errori nel file EDI (ad esempio, codice prodotto, prezzo, ecc). In questo caso l'ordine passa attraverso un workflow complesso prima di essere registrato nel sistema ERP/sistema aziendale, portando ad errori costosi, malcontento del cliente e perdita dei profitti. Di frequente, gestire le eccezioni EDI richiede l'aiuto sia del team IT che del customer service – in altre parole, le aziende pagano due team per completare un unico lavoro.

Le insidie nascoste nell'outsourcing

L'esperienza di Esker mostra che molte aziende hanno utilizzato l'outsourcing per automatizzare alcune fasi del processo di gestione ordini. Tuttavia, a causa di alcune eccezioni troppo complesse da gestire per le aziende esterne di outsourcing, alcuni ordini devono essere nuovamente immessi nel workflow. Ciò può accadere anche con gli add-on offerti dai provider di EDI per convertire i fax in EDI. Così facendo si cerca di affidare la risoluzione dei problemi (o una parte di essi) a un altro soggetto, ma non si è in grado di automatizzare completamente il processo.

Il problema dei reclami del cliente

È inoltre importante considerare che le aziende che utilizzano metodi manuali per gestire ed elaborare gli ordini fax, email, ed EDI sono propensi ad usare pratiche inefficienti per tracciare e gestire i reclami del cliente associati a questi ordini. Visibilità e controllo limitati sulla gestione dei reclami cliente non vuol dire solo addetti al customer service meno produttivi ma che l'impatto può influenzare negativamente la reputazione della tua azienda.

Altre considerazioni sulle funzionalità

Prova a porti queste domande: vuoi separare i singoli fax o le email che contengono più ordini per garantire che siano gestiti autonomamente, piuttosto che come un unico grande ordine? Vuoi avere la possibilità di gestire gli ordini seguendo un ordine da voi stabilito, piuttosto che con una logica "primo arrivato, primo gestito"? In caso di ordini urgenti o da inviare in giornata, volete assegnargli la priorità? Se la risposta a una di queste domande è "sì", è importante trovare la soluzione di automatizzazione degli ordini adeguata, in modo da non precludere eventuali aree di miglioramento.

FARSI AIUTARE DALL'AUTOMATIZZAZIONE

Per risolvere i problemi relativi alla gestione degli ordini via fax o email occorre una soluzione di automatizzazione che possa trasformare ogni ordine in formato elettronico e che consenta ai clienti di inviare gli ordini in qualunque formato (ad esempio, fax, email, EDI, XML, ecc). Esker offre la possibilità di acquisire tutti i dati necessari, reindirizzarli in automatico all'addetto del customer service appropriato e garantirne la piena visibilità sul processo ancor prima che gli ordini siano inseriti nei sistemi ERP.

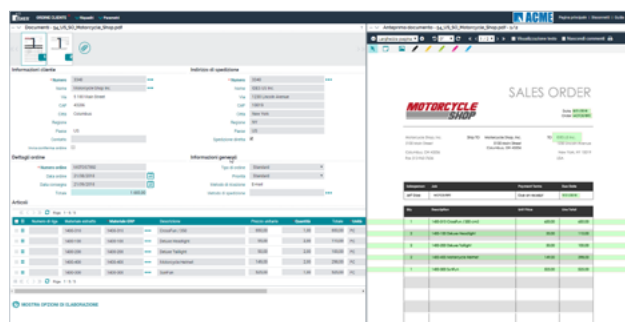
CONTROLLO COMPLETO E VISIBILITÀ – IN OGNI FASE DEL PROCESSO

Inserendo i dati a portata di mano degli utenti in tempo reale, è facile accedere a informazioni vitali come il valore degli ordini in attesa di essere gestiti, a quali prodotti fanno riferimento gli ordini e a quali clienti si rivolgono. Gli addetti al customer service acquisiscono informazioni immediate quando un cliente chiama per domande in merito ai propri ordini e hanno la possibilità di cercare gli ordini all'interno del ERP/sistema aziendale, vedere l'immagine dell'ordine e riferire al cliente cosa sta succedendo.

Le aziende hanno anche la possibilità di inviare automaticamente una conferma una volta ricevuto un ordine (o dopo che è stato creato all'interno del ERP/sistema aziendale) per far sapere ai clienti che l'ordine è pronto per essere gestito. Ciò aiuta a migliorare la comunicazione con i clienti e consente loro di inviare ordini nel formato che desiderano.

TRASFORMARE FAX ED EMAIL IN UN PROCESSO SIMILE ALL'EDI

Anche se non tutti i tuoi clienti hanno la possibilità di interagire con voi per via elettronica, è possibile trattare ogni ordine come una transazione elettronica, riducendo il numero di click e di interventi durante il processo. Esker è in grado di raccogliere le informazioni estratte da un ordine via fax o email — o da un file EDI — e renderle disponibili al tuo staff nel formato elettronico desiderato. È possibile automatizzare tutti gli ordini nel tuo sistema ERP, eliminare i costi e gli errori dovuti a una gestione manuale, nonché semplificare il vostro sistema ERP.



POTENZIA IL TUO TEAM DI CUSTOMER SERVICE

Hai un team addetto al customer service intelligente e motivato - ma la maggior parte del tempo viene speso per compiti manuali come la cernita degli ordini fax o l'inserimento manuale dei dati degli ordini. Offri loro il riconoscimento e le responsabilità che meritano introducendo una soluzione di automazione nel workflow. Guadagneranno tempo prezioso che potrà essere speso per compiti di maggior valore (ad esempio, risolvere richieste dei clienti, relazioni con i clienti, ecc.) così come migliorare le loro competenze con nuove conoscenze sugli strumenti e competenze necessarie per eseguire processi O2C veramente efficienti.

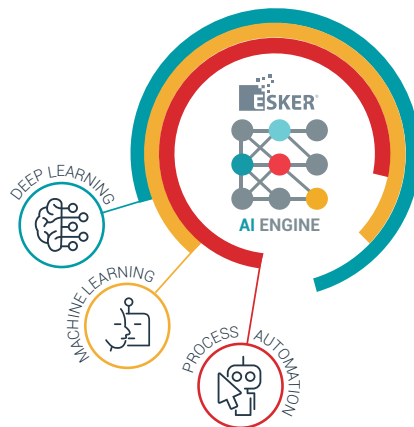
COME FUNZIONA UNA SOLUZIONE DI AUTOMATIZZAZIONE DEGLI ORDINI CLIENTI

Esker fornisce tutte le funzioni e le tecnologie necessarie per una gestione automatizzata degli ordini — trasmessi via fax, email, EDI e XML — tramite un'unica piattaforma unificata e integrata nel sistema ERP.

INTELLIGENZA ARTIFICIALE + AUTOMATIZZAZIONE

Ecco come funziona la soluzione: Esker cattura i dati dell'ordine, conferma che le informazioni siano corrette, archivia l'ordine all'interno del sistema Esker e lo collega all'ordine all'interno dell'ERP/applicazione aziendale.

Il motore di intelligenza artificiale di Esker ottiene risultati migliori dell'OCR standard e dei template da soli. Basato su logica, regole, mappe decisionali e tecnologie di machine learning e deep learning, la soluzione impara da sola come funziona, riconoscendo formati differenti e gestendo una varietà di layout di ordini d'acquisto dei clienti. Le aziende evitano così i costi per definire e gestire template senza importanza e sono in grado di portare velocemente nuovi clienti all'interno del processo automatizzato.



RISOLVERE I PROBLEMI NEI CICLI FAX ED EMAIL-TO-ORDER

Esker risolve i problemi dei cicli fax ed email-to-order con una piattaforma universale per la gestione degli ordini, in qualunque formato, ricevuti via fax ed email, così come per quelli trasmessi via EDI, web e altri canali. Con Esker le aziende di qualsiasi dimensione possono:

- Gestire gli ordini ricevuti via fax con più efficienza e precisione
- Ridurre i tempi di gestione degli ordini via fax fino al 90% e destinare maggiori risorse al core business
- Garantire la visibilità, il controllo e l'accessibilità istantanea a ogni ordine processato
- Gestire più ordini all'interno di un singolo fax e stabilire la priorità degli ordini per inoltrarli automaticamente al referente corretto
- Sostituire più soluzioni specifiche con una singola piattaforma

Oltre a consentire una gestione elettronica al 100%, Esker permette di avere visibilità completa di ogni singolo ordine in elaborazione, sin dal momento della ricezione via fax o email. Gli ordini, per essere validati, sono visualizzati in una semplice interfaccia online, resa disponibile sul vostro sistema ERP, per essere poi archiviati automaticamente. Quando i clienti chiedono chiarimenti sugli ordini inviati via fax o email, il tuo servizio clienti è in grado di rispondere immediatamente alle loro domande.

PORTARE UN NUOVO LIVELLO DI EFFICIENZA NEL PROCESSO DI GESTIONE DEGLI ORDINI EDI

Gli ordini EDI con eccezioni possono creare un sacco di lavoro aggiuntivo e problematiche ai team customer service ed IT. Con Esker, la tua azienda può mettere fine agli aspetti costosi e dispendiosi in termini di tempo associati alla gestione degli ordini EDI e ottenere ordini al 100% elettronici, in base al proprio ritmo.

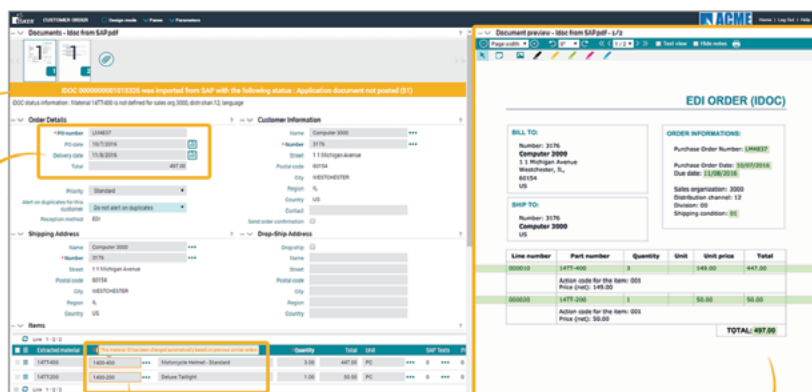
Esker prende le informazioni acquisite da un ordine EDI e crea una versione leggibile che gli addetti al customer service possono completare o correggerne i dati e avviare il workflow come di consueto — eliminando la dipendenza dall'IT. Inoltre, gli addetti al customer service possono gestire in modo rapido ed efficiente gli ordini dei clienti da un'unica interfaccia indipendentemente dal loro metodo di invio o formato. In altre parole, gli ordini EDI non sono più bloccati nel workflow EDI e difficili da individuare.

Vantaggi nel gestire ogni ordine con un'unica soluzione:

- Migliora la visibilità dell'ordine attraverso tutti i formati e canali
- Riduci la quantità di tempo trascorso a risolvere le eccezioni EDI
- Acquisisci informazioni sugli errori degli ordini prima di gestirli
- Cerca e recupera rapidamente gli ordini nel workflow EDI
- Soluzione complementare con un'infrastruttura EDI già esistente
- Nessuna dipendenza dall'IT per risolvere le eccezioni EDI

Codice errore EDI
& messaggio

Dati estratti



Discrepanze
individuate

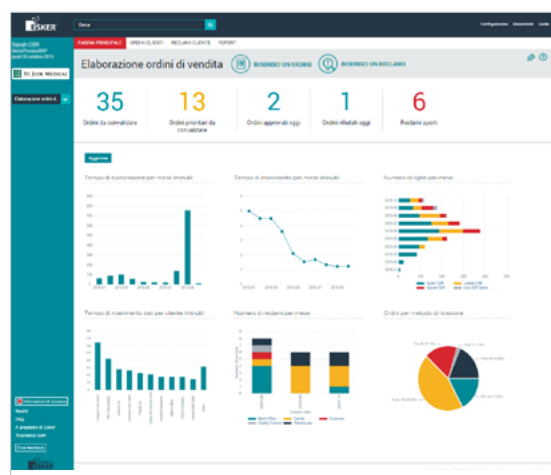
EDI leggibile

DASHBOARD SIGNIFICATIVE PER OGNI UTENTE

I metodi di gestione manuale offrono poco in termini di indicatori chiave di performance (KPI) e dashboard, che possono fornire una migliore organizzazione per gli addetti al customer service e visibilità in tempo reale per dirigenti e gestione esecutiva. Questa mancanza di controllo e monitoraggio rende più difficile svolgere le attività quotidiane, monitorare le prestazioni, analizzare le aree di miglioramento, allocare risorse e carichi di lavoro per tutti i soggetti coinvolti.

La soluzione di gestione ordini di Esker è dotata di dashboard intelligenti che consentono agli utenti di facilitare le attività quotidiane, monitorare le prestazioni e reagire rapidamente per prevenire problemi o individuare tempestivamente le opportunità, rendendo ogni azione più mirata e strategica.

Le dashboard sono anche personalizzabili in modo che gli utenti possano scegliere ciò che desiderano visualizzare e a quale utente o profilo. Inoltre, gli utenti sono liberi di rimuovere, modificare o aggiungere altri indicatori alle proprie dashboard.



DASHBOARD SIGNIFICATIVE PER OGNI UTENTE

COO	CS MANAGEMENT/STAFF	SUPPLY CHAIN
▪ Ordini per giorno ▪ Valore degli ordini da convalidare ▪ Rapporto di ordini EDI ▪ Problemi / reclami del cliente al mese	▪ Linee di ordini al mese ▪ Ordini approvati oggi ▪ Numero di linee per utente ▪ Tempo di gestione del customer service	▪ Ordini prioritari da convalidare ▪ Ordini in attesa di conferma ▪ Ordini non disponibili

SEMPLIFICARE LA GESTIONE DEI RECLAMI DEL CLIENTE

Le metriche delle dashboard di Esker vanno al di là della visibilità degli ordini per fornire informazioni chiare e aggiornate sul numero di reclami in attesa di risoluzione. Utilizzando la stessa interfaccia degli ordini clienti, gli addetti al customer service sono in grado di creare, gestire e tenere traccia elettronicamente delle problematiche dei clienti, mantenendo al contempo piena visibilità sul processo dalla creazione dell'ordine alla ricezione del prodotto. Grazie all'accesso immediato ai documenti, gli addetti al customer service sono in grado di rispondere rapidamente alle richieste di informazioni sugli ordini e di mantenere buoni rapporti con i clienti, migliorando al tempo stesso la collaborazione e la soddisfazione sul lavoro per l'azienda.

MIGLIORARE L'ESPERIENZA DEL CLIENTE ATTRAVERSO UN PORTALE SELF-SERVICE

I team di customer service che sono liberi di concentrarsi su attività che vanno oltre l'inserimento dati sono in grado di offrire una customer experience eccezionale che fidelizza i clienti.

La soluzione automatizzata di Esker va ancora oltre trasformando il modo in cui i clienti fanno affari con te, fornendo loro un portale per clienti self-service che consente di:

- **Comunicazione istantanea:** tu e i tuoi clienti potete scambiare facilmente informazioni e chattare direttamente attraverso il portale per chiarire rapidamente eventuali discrepanze o domande.
- **Dashboard dei clienti facili da utilizzare:** l'accesso self-service a importanti informazioni sugli ordini significa che i clienti non devono più chiamare per verificare lo stato dell'ordine. I clienti hanno anche accesso immediato agli ordini passati, indipendentemente dal modo in cui sono stati inviati.
- **Ordinamento semplice:** i clienti possono effettuare ordini accurati tramite il portale online direttamente dal catalogo elettronico di servizi e/o prodotti. Sono inoltre in grado, quando si ordinano regolarmente gli stessi articoli, di ricaricare gli ordini passati e risparmiare tempo prezioso.

Paul Buyer

Buongiorno, mi potrebbe confermare la data di consegna per cortesia? Grazie!
2:51:10 PM

Sarah CSR

Buongiorno, le confermo che la data di consegna è prevista per il 2.
3:01:41 PM

Paul Buyer

La consegna sarà completa o parziale?
4:20:03 PM

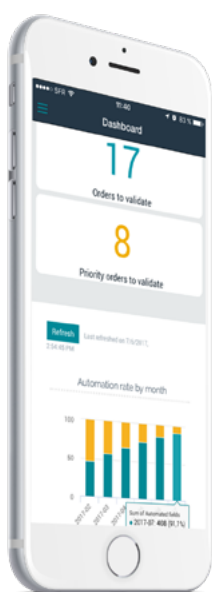
Sarah CSR

Sarà completa.
4:20:45 PM

Paul Buyer

La ringrazio! Questa nuova funzionalità è utilissima!
4:21:17 PM

La linea di comunicazione aperta e la gamma di opzioni self-service offerte per i clienti dal portale online di Esker migliorano la comunicazione e la collaborazione, il che porta a una migliore esperienza del cliente.



BENEFICIARE DELLE FUNZIONALITÀ MOBILE

Le funzionalità della gestione ordini automatizzata lavorano al meglio quando si adattano al tuo modo preferito di fare business. Per un sacco di gente ciò significa gestire gli ordini mentre si è in viaggio. Esker offre una vasta gamma di funzionalità mobile per gli utenti che necessitano di comodità fuori dall'ufficio.

Non solo tutti gli indicatori KPI delle dashboard sono accessibili dall'applicazione Esker Anywhere, ma ora il personale può effettuare ordini da mobile per conto dei propri clienti. L'app è personalizzabile in base alle esigenze del cliente, consentendo agli utenti di nascondere o aggiungere campi all'intestazione e linee oggetto. Allo stesso modo, l'app può essere sincronizzata con il portale del cliente ed essere direttamente fornita ai clienti in modo che possano facilmente effettuare i propri ordini e tenerne traccia.

CONCLUSIONE

Gli ordini fax, email ed EDI rappresentano una sfida unica per le aziende di oggi. Le complessità legate agli ordini abbondano e gli addetti al customer service sono costretti a offrire la migliore esperienza possibile ai clienti: ma dal momento che il loro tempo viene dedicato alla gestione manuale degli ordini le inefficienze possono incidere sulla reputazione dell'azienda e sui profitti.

Piuttosto che accettare le conseguenze della gestione ordini manuale (allungamento del ciclo attivo O2C, perdita di vantaggio competitivo, scarso servizio clienti), sempre più aziende stanno scoprendo che possono migliorare l'esperienza del cliente con una soluzione di automatizzazione che sfrutta le tecnologie di intelligenza artificiale. Rimuovendo dalla gestione ordini tradizionale gli aspetti noiosi, lunghi e ripetitivi, gli addetti al customer service possono focalizzare il loro tempo e la loro attenzione oltre l'inserimento dati verso una migliore esperienza per il cliente.

A PROPOSITO DI ESKER

Esker è orgogliosa di offrire una soluzione di Gestione Ordini progettata specificamente per aiutare le aziende di oggi a raggiungere il proprio obiettivo finale: migliorare la redditività e l'esperienza del cliente. Ma la nostra esperienza non si ferma qui. Aziende di tutte le dimensioni e le industrie utilizzano altre soluzioni Esker per portare valore aggiunto ed efficienza nei processi aziendali che coprono il ciclo attivo O2C e passivo P2P, tra cui: Fatture Fornitori, Credit Collection, Fatture Clienti, Acquisti e altro.



ESPERIENZA GLOBALE

Fondata nel 1985, le soluzioni di Esker sono utilizzate da oltre 11.000 clienti in tutto il mondo, dalle piccole alle medie aziende fino alle grandi corporazioni. Esker è operante in Nord America, Europa, America Latina e nella zona Asia-Pacifico, con headquarter a Lione in Francia e a Madison (Wisconsin) negli Stati Uniti.

CHI AUTOMATIZZA I PROPRI ORDINI CON ESKER?

Con tre data center in tutto il mondo, disponibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e un modello di pricing a consumo, le aziende di tutto il mondo scelgono Esker per la sicurezza, scalabilità e flessibilità nell'automazione degli ordini. **Ecco alcuni dei nostri clienti soddisfatti:**



GE Healthcare





©2018 Esker S.A. Tutti i diritti riservati. Esker e il logo Esker sono marchi o marchi registrati di Esker S.A negli Stati Uniti e in altri paesi. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi proprietari.



www.esker.it • info@esker.it