ORDER MANAGEMENT OTTIMIZZATO

AUTOMAZIONE DEGLI ORDINI VIA FAX, E-MAIL & EDI IN QUALSIASI AMBIENTE ERP

ESKER

INDICE

Introduzione 3

Come arrivano gli ordini..... 4

Automazione della gestione degli ordini 5

Storie di successo..... 6

Come funziona l'automazione 7

- Trasformare Fax & e-mail in un processo digitale..... 7
- Portare a livelli di efficienza gli ordini EDI..... 7-8
- Migliorare la gestione del portale e-commerce..... 8-9
- Ottimizzare i processi con l'intelligenza artificiale..... 9-10
- Dashboard & Analisi 11
- Funzionalità mobile 11
- Integrazione multi-ERP..... 12
- Mantenere una forza lavoro remota..... 12

Conclusione..... 13

Informazioni su Esker 14

ACRONIMI DA CONOSCERE

In questo white paper utilizziamo alcuni acronimi che potrebbero non essere universalmente noti. Riportiamo di seguito una legenda.

AI: Intelligenza Artificiale

AR: Fatturazione clienti

CSR: Addetto al Customer Service

CX: Customer Experience

EDI: Electronic Data Interchange

ERP: Enterprise Resource Planning

KPI: Indicatori chiave di performance

M&A: Mergers & Acquisitions (Fusioni & Acquisizioni)

O2C: Order-to-cash

OCR: Optical Character Recognition

PO: Ordine di acquisto

RPA: Robotic Process Automation

INTRODUZIONE

NON SEI TU, È IL PROCESSO

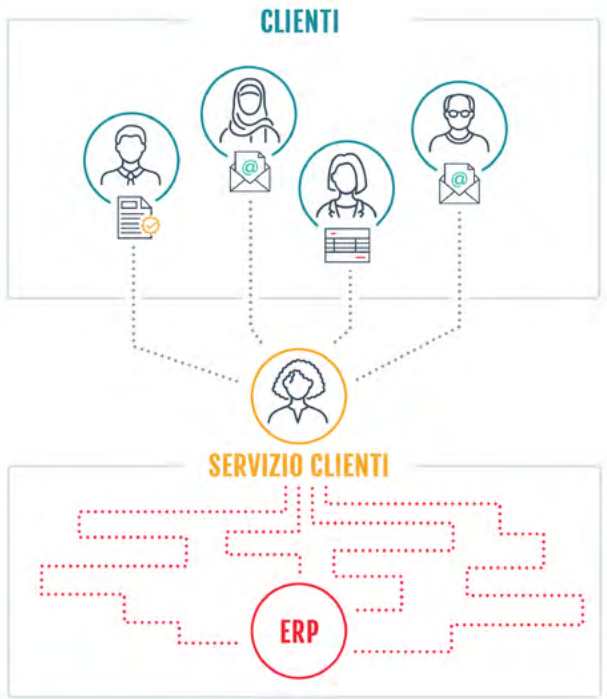
A causa della crisi, molti responsabili della supply chain sono stati costretti ad esaminare in che modo la gestione degli ordini stia influenzando negativamente il cash flow e la customer experience.

Da questa analisi scaturisce una domanda: non sarebbe meraviglioso se ogni ordine arrivasse in un formato corretto e si integrasse nel sistema ERP senza dover intervenire manualmente a controllare i codici prodotto e i prezzi?

Purtroppo, conosciamo tutti la realtà della gestione degli ordini clienti: i clienti inviano ordini attraverso svariati canali, alcuni via telefono o fax, alcuni via e-mail o EDI e alcuni tramite XML o portale web di e-commerce. Il punto è che questa realtà rende difficile immaginare un futuro in cui "veloce", "facile" o "centralizzato" potrebbe essere una descrizione accurata del processo di gestione degli ordini clienti.

PERCHÉ GLI ORDINI VIA FAX E E-MAIL SONO COSÌ RISCHIOSI PER IL BUSINESS?

Indipendentemente dalle dimensioni, dal settore o dall' ERP di un'azienda, l'elaborazione manuale degli ordini via fax ed e-mail è ancora una delle attività più rischiose sia a livello operativo che strategico. Ciò è dovuto principalmente dai touch point manuali di ambienti non automatizzati. Spesso, in queste circostanze, l'unica arma che il customer service ha contro gli ordini persi, i ritardi nell'evasione o spedizioni errate, è la speranza — che non è esattamente un vantaggio competitivo affidabile.



Spesso portano a:

- Maggiori costi di elaborazione
- Ambiente IT complesso
- Difficoltà nell'elaborazione degli ordini
- Scarsa reattività verso i clienti
- Mancanza di visibilità e controllo del processo
- Punteggi CX mediocri
- Troppo tempo dedicato ad attività a poco valore aggiunto

Il che può portare a:

- Ciclo O2C allungato e cashflow più lento
- Danni alle relazioni con i clienti
- Morale del personale più basso e maggiore turnover
- Meno opportunità di cross selling e up selling
- Riduzione della flessibilità e della resilienza in un clima sempre più incerto

GLI OBIETTIVI DI QUESTO WHITE PAPER

Questo white paper mira a rivedere il processo di gestione degli ordini attraverso la trasformazione digitale. Ti spiegheremo perché sempre più leader della supply chain e del servizio clienti stanno cercando soluzioni di automazione basate sull'AI. Il loro obiettivo principale è quello di eliminare i problemi legati all'elaborazione degli ordini indipendentemente da quale sia l'ERP, così da poter offrire una serie di vantaggi rivoluzionari al loro team, ai loro clienti e al loro business.

COME ARRIVANO GLI ORDINI

LE PRINCIPALI FONTI DI INEFFICIENZA

Nonostante viviamo in un'era digitale in cui la tecnologia avanzata fa parte della nostra vita quotidiana, molti clienti preferiscono gestire il loro business con metodi che non sono esattamente favorevoli all'efficienza o alla modernizzazione. Strumenti come EDI e portali web di e-commerce alleviano alcune problematiche ma, come vedrai, anche in queste circostanze apparentemente "digitali", l'ottimizzazione non è garantita.

FAX

Sorpassato? Certo. Obsoleto? Difficilmente. Quasi il 30% delle aziende segnala che i propri clienti utilizzano il fax per effettuare ordini.[1] Sfortunatamente il fax rappresenta spesso un pesante costo per gli ordini di un'azienda, indipendentemente dalla percentuale del volume totale. Gli ordini via fax in genere richiedono un ambiente separato per l'elaborazione. Questo ambiente è costituito da macchine per i fax, server per software in grado di registrare gli ordini e distribuirli ai CSR che a loro volta inseriscono i dati all'interno dell'ERP/portale aziendale.

E-MAIL

Con l'obiettivo di eliminare la carta, alcune aziende hanno iniziato a inviare PO ai fornitori. Ciò permette al cliente di eliminare la carta ma, dal lato fornitore, i CSR sono ancora costretti a registrare i dati dell'ordine proprio come farebbero con un ordine via fax. Questo lavoro manuale può causare errori gravi e, in ultima analisi, impedire al servizio clienti di fare ciò per cui sono effettivamente pagati.

EDI

Molte aziende hanno un sistema EDI. Le domanda è: quanti ordini EDI vengono realmente elaborati senza essere toccati? Gli ordini potrebbero arrivare nel formato corretto, ma i dettagli dell'articolo potrebbero essere errati nel file EDI (ad esempio riferimento, indirizzo, prezzo, ecc,). In tal caso, l'ordine passa attraverso un workflow complesso che spesso coinvolge l'IT— il che significa che le aziende pagano due team per eseguire un lavoro — prima di essere inserito nel sistema ERP/ portale aziendale.

PERCHÉ NON AFFIDARSI A RISORSE ESTERNE?

L'outsourcing è sicuramente un'opzione per le aziende che cercano di automatizzare gli aspetti dell'elaborazione degli ordini e semplificare alcuni dei problemi citati precedentemente. Tuttavia, nella realtà dell'outsourcing, alcuni trattano i problemi legati all'elaborazione degli ordini trasmettendoli a terzi— terzi che spesso non conoscono l'attività o non condividono gli stessi valori del servizio clienti. Ad esempio, non è raro che le eccezioni siano troppo complesse per essere gestite da un'azienda di outsourcing. Ciò può accadere anche con software aggiuntivi che i fornitori EDI mettono a disposizione per gestire anche gli ordini via fax.

FORZARE L'EDI? NON È NEMMENO QUESTA LA RISPOSTA

A meno che tu non sia una grande società con una concorrenza limitata, costringere i clienti ad adottare EDI non è un'opzione praticabile per evitare l'elaborazione tediosa degli ordini via fax ed e-mail. Inoltre, i costi e i requisiti tecnici per implementare e mantenere un sistema EDI sono un altro ostacolo: nonostante la natura standardizzata dell'EDI, le modifiche dei formati sono spesso necessarie per soddisfare le esigenze uniche di un'azienda. Anche nelle situazioni migliori, non è raro che le grandi aziende abbiano quasi un terzo dei loro ordini in arrivo via fax o e-mail.

[1] Sales Order Processing Trends, April 2019. Gatepoint Research Pulse Report. Sponsored by Esker.

AUTOMAZIONE DELLA GESTIONE DEGLI ORDINI

RISOLVERE IL PROBLEMA DEGLI ORDINI IN ARRIVO VIA FAX E E-MAIL

L'elaborazione degli ordini via fax ed e-mail richiede una soluzione che consente di trasformare ogni ordine in ingresso in elettronico pur permettendo ai clienti di continuare ad inviare ordini nel formato preferito.

EFFICIENZA IN UN'UNICA PIATTAFORMA DIGITALE

L'automazione risolve il problema del "labirinto di touch point manuali" attraverso una piattaforma cloud universale. Ogni ordine, indipendentemente dalle modalità di ricezione, viene elaborato, gestito e archiviato elettronicamente, semplificando il processo end-to-end.

Maggiore velocità e precisione

Una soluzione di automazione degli ordini basata sull'AI acquisisce, indirizza e archivia gli ordini al loro arrivo, aiutando il CSR a eliminare l'immissione manuale di dati soggetta a errori che rallentano la spedizione e la consegna.

Esperienza di CSR migliorata

L'automazione della gestione degli ordini consente ai CSR di eliminare l'immissione dei dati consentendo loro di concentrarsi sulle attività rivolte ai clienti, promuovendo al contempo un'esperienza di lavoro più appagante.

Costi ridotti

Le aziende che automatizzano la gestione degli ordini non solo risparmiano sui costi operativi, ma ottengono risparmi significativi sotto forma di aumento della produttività, maggiore fidelizzazione del personale e dei clienti.

O2C Armonico

La digitalizzazione del processo non solo semplifica la vita ai team del servizio clienti e della supply chain, ma avvantaggia l'AR sul back-end, contribuendo ad ottimizzare il cashflow.

Maggiore controllo e supervisione

Poiché tutto il flusso di lavoro è elettronico, le informazioni sugli ordini in tempo reale e i KPI di reporting sono facilmente accessibili direttamente all'interno di una soluzione automatizzata.

Migliore Customer Experience

L'automazione consente ai tuoi clienti di continuare a inviare ordini tramite le modalità preferite, fornendo al contempo maggiore visibilità e autonomia sulla loro capacità di tracciare, effettuare e gestire gli ordini.

In media gestire gli ordini di vendita in un sistema automatizzato è del 32% meno costoso – pari a oltre 1 $ milione di risparmio per un'azienda con 2 $ milliardi di fatturato annuale.[2]

[2]. Optimizing the End-to-End Order-to-Cash Process, 2020. APQC. Sponsored by Esker.

STORIE DI SUCCESSO

BENEFICI CHE RAFFORZANO, POTENZIANO E TRASFORMANO

Sebbene ci siano innumerevoli modi per calcolare il valore e/o il ROI dell'automazione della gestione degli ordini, uno dei parametri migliori è quello di esaminare i risultati di chi ha una soluzione. Di seguito sono riportati due esempi di aziende che hanno ottenuto un grande successo grazie alle loro iniziative di trasformazione digitale utilizzando la soluzione di order management.

viega

Background

Quando Viega, leader nelle soluzioni idrauliche e di riscaldamento, non è stata in grado di gestire volumi di ordini crescenti in modo semplificato e trasparente, l'azienda ha sfruttato una soluzione di automazione della gestione degli ordini basata sull'AI per migliorare notevolmente la produttività, l'efficienza e l'esperienza complessiva dei dipendenti.

Risultati

- 90% degli ordini sono ora elaborati elettronicamente
- Riduzione del 40% del tasso di errore nell'elaborazione degli ordini
- Riduzione del 50% dei tempi di elaborazione degli ordini (da 10 minuti a 5 minuti)

> Il team di customer service prima registrava solamente ordini mentre ora ha la possibilità di gestire attività a valore aggiunto e ha l'opportunità di crescere all'interno dell'azienda.

DIRECTOR OF CUSTOMER SUPPORT | VIEGA LLC

CERAPEDICS
Enhancing the Science of Bone Repair

Background

Dopo aver ottenuto un significativo successo in un settore competitivo (ortobiologico), Cerapedics si è rivolta a una soluzione di order management automatizzato per facilitare una gestione più rapida ed efficiente dei suoi crescenti volumi di ordini, integrandosi senza problemi con l'ERP SAP S/4HANA® Cloud.

Risultati

- Elaborazione del 59% in più di ordini per volume senza aumentare il personale
- $ 300.000 di risparmi dopo un solo anno di utilizzo di un sistema automatizzato di order management.
- Riduzione del 72% degli errori manuali di elaborazione

> L'automazione colma le lacune di ciò che SAP S/4HANA non può fare sul front-end. È questo tipo di flessibilità che la rende esattamente il tipo di soluzione di cui le aziende di dispositivi medici di oggi possono beneficiare.

GENERAL MENAGER | CERAPEDICS

COME FUNZIONA L'AUTOMAZIONE

ADDIO IMMISSIONE DATI, BENVENUTA EFFICIENZA

Una soluzione automatizzata è in grado di catturare le informazioni da un ordine via fax o e-mail, verificare la correttezza e archiviare automaticamente l'ordine all'interno del sistema, mentre lo ricollega all'ERP/portale aziendale. Questo tipo di soluzioni vanno oltre i tipici strumenti OCR perché utilizzano il machine learning guidato dall'intelligenza artificiale e il deep learning per garantire un riconoscimento accurato dei dati.

TRASFORMARE FAX & E-MAIL IN UN PROCESSO DIGITALE

1 RICEZIONE DELL'ORDINE

Tutti gli ordini inviati, indipendentemente dal tipo o dal formato (ad esempio e-mail, fax, EDI, portale, ecc.), vengono indirizzati alla coda appropriata per l'elaborazione elettronica.

2 ESTRAZIONE DEI DATI

Diversi livelli di tecnologie basate sull' AI, estraggono accuratamente i dati rilevanti dagli ordini, sia che si tratti di documenti basati su testo che immagini.

3 INTEGRAZIONE ERP

Una volta verificati i dati dell'ordine rispetto alla replica dei master data, l'ordine cliente corrispondente viene creato automaticamente nell'ERP.

4 E-ARCHIVIAZIONE

Gli ordini vengono archiviati elettronicamente e collegati all'ERP mentre un percorso audit completo di ogni touch point rivela chi ha fatto cosa, quando e dove.

Le aziende che utilizzano l'order management automatizzato hanno registrato una media dell'80% di velocità in piu'nell'elaborazione degli ordini, un aumento del 65% di produttività del personale e riduzione dei tempi di consegna.[3]

PORTARE A LIVELLI DI EFFICIENZA GLI ORDINI EDI

Quando si parla di ordini EDI, le anomalie sono all'ordine del giorno. Quando succedono, si finisce per creare una mole di lavoro in più e complicanze per i CSR e il dipartimento IT. La buona notizia è che, le soluzioni di automazione dell'order management, permettono alle aziende di portare gli ordini EDI da un livello tecnico ad un livello di business, senza alterare l'infrastruttura esistente.

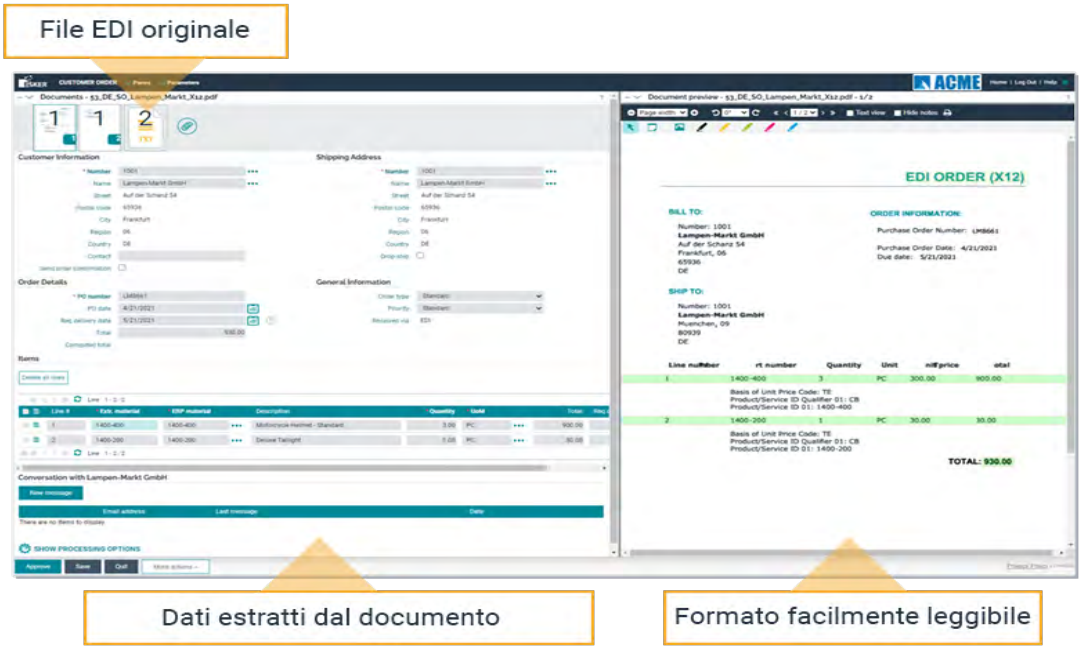
[3] Transform Customer Service and Operations Through Order Automation, 2018. APQC. Sponsored by Esker.

La soluzione funziona prendendo le informazioni acquisite da un ordine EDI e crea una versione leggibile, in modo che i CSR possano correggere automaticamente gli errori. Inoltre, i CRS possono elaborare rapidamente gli ordini dei clienti da un'unica interfaccia, indipendentemente dal metodo o dal formato di invio. In altre parole, gli ordini EDI non sono più bloccati nel flusso di lavoro e non sono più difficili da individuare.

Per quanto riguarda il processo di onboarding, i CSR hanno anche il vantaggio di inserire nuovi partner commerciali in pochi minuti (rispetto alle settimane o addirittura ai mesi richiesti nelle tempistiche tradizionali degli EDI). Ciò grazie alla capacità della soluzione di estrarre automaticamente la maggior parte dei dati EDI.

Vantaggi della gestione di ogni ordine con un'unica soluzione:

- Migliorare la visibilità degli ordini in tutti i formati e canali
- Ridurre il tempo dedicato alla correzione delle anomalie EDI
- Ottenere informazioni dettagliate su errori d'ordine prima dell'elaborazione
- Rapidità della ricerca e recupero degli ordini EDI nel workflow
- Integrare un'infrastruttura EDI esistente
- Nessun affidamento sull'IT per correggere le anomalie EDI



MIGLIORARE LA GESTIONE DEL PORTALE E-COMMERCE

Poiché colossi aziendali come Amazon, Walmart ed eBay continuano a ridefinire il modo in cui acquistiamo e vendiamo prodotti, non dovrebbe sorprendere che il settore dell'e-commerce sia in crescita del 23% anno dopo anno.[4] Sempre più più aziende stanno investendo in portali che avranno come conseguenza un aumento di ordini online.

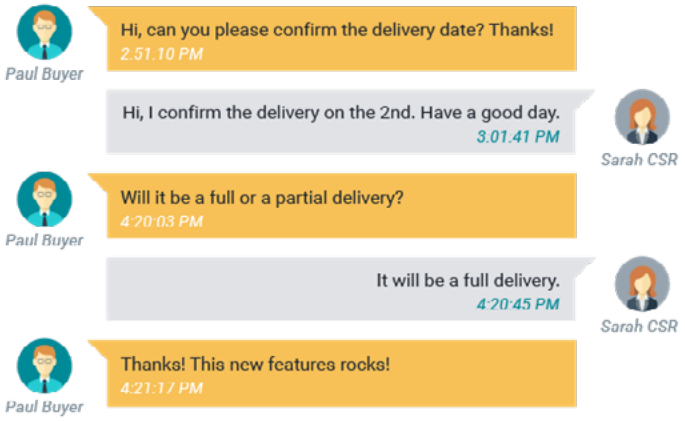
Tuttavia, la semplice applicazione di uno strumento di e-commerce non è un elisir magico che protegge un'azienda dagli elevati costi e dalle inefficienze date dall'elaborazione di fax, e-mail ed ordini EDI. Gli ordini che non rientrano nel portale sono ancora lì per essere elaborati e spesso vengono trascurati — Sempre più aziende stanno investendo in portali che avranno come conseguenza un aumento di ordini online.
La buona notizia è che le aziende, qualsiasi dimensione siano, possono facilmente potenziare i loro progetti per il portale e-commerce con una soluzione di order management automatizzato, che garantisce il passaggio di ogni ordine attraverso la stessa interfaccia digitale.

[4] E-commerce Trends That Are Powering Online Retail Forward, Big Commerce. Web link: https://www.bigcommerce.com/articles/ecommerce/ecommerce-trends/t

MIGLIORARE LA CX ATTRAVERSO UN PORTALE SELF-SERVICE

I team del servizio clienti sono liberi di concentrarsi su attività che vanno oltre l'immissione dei dati, sono in grado di fornire una customer experience eccezionale che costruisce un rapporto di fiducia con le persone così che siano stimolate a tornare. L'automazione della gestione degli ordini fornisce ai clienti un portale self-service che consente:

- **Gestione ordini semplificata.** I clienti possono fare un ordine attraverso il portale online direttamente dal tuo catalogo elettronico. Sono anche in grado di ricaricare gli ordini passati e risparmiare tempo prezioso quando ordinano gli stessi articoli regolarmente.
- **Comunicazione istantanea.** Tu e i tuoi clienti potete facilmente scambiarvi informazioni e chattare direttamente nel portale per chiarire rapidamente eventuali discrepanze o domande.
- **Facile tracciamento degli ordini.** Avere accesso alle informazioni sugli ordini significa che i clienti non devono più chiamare per verificare lo stato dell'ordine.



UN PORTALE SEMPLIFICATO CON LA RPA

Molti team CSR purtroppo hanno familiarità con il termine "affaticamento del portale", in quanto spesso è loro compito recuperare gli ordini da un portale clienti. Si tratta di una task che richiede di investire molto tempo e diversi passaggi (la connessione al portale, il download del documento, l'immissione dei dati nel ERP e altro ancora). La tecnologia RPA elimina la manualità recuperando automaticamente gli ordini per caricarli successivamente nella soluzione di automatizzazione implementata.

OTTIMIZZARE I PROCESSI CON L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Si stima che entro il 2022 gli investimenti in AI e nella collaborazione uomo-macchina aumenteranno i ricavi del 38% [5]. Tecnologie come l'AI non servono solo ad eliminare l'immissione manuale dei dati, ma consentono anche vantaggi come l'analisi predittiva per alimentare una maggiore velocità, efficienza e processo decisionale durante l'intero ciclo di vita di un ordine. Le tecnologie e le funzionalità più importanti associate all'automazione della gestione degli ordini includono:

ESTRAZIONE DEI DATI E FIRST-TIME RECOGNITION

Velocità e precisione sono assolutamente fondamentali per raggiungere l'eccellenza nella gestione degli ordini. Per questo motivo le soluzioni di automazione incorporano la tecnologia di riconoscimento intelligente dei dati, al fine di estrarre automaticamente le informazioni pertinenti dagli ordini cliente (ad esempio numero di ordine fornitore, data e indirizzo di consegna richiesti, codici prodotto, quantità e prezzi, ecc.).

La tecnologia "first-time recognition" è usata per il riconoscimento delle intestazioni e delle linee di ordine. Lo fa utilizzando una rete neurale impostata da set di ordini precedentemente elaborati nella soluzione. Tutto ciò significa che un buon riconoscimento di intestazioni e di linee di ordine può essere ottenuto fin dal primo utilizzo della soluzione, senza dover prevedere un periodo di avviamento per istruire il software o creare delle regole di riconoscimento.

[5] Knickrehm, Mark. Shook, Ellyn. Reworking the Revolution, 2018. Accenture.

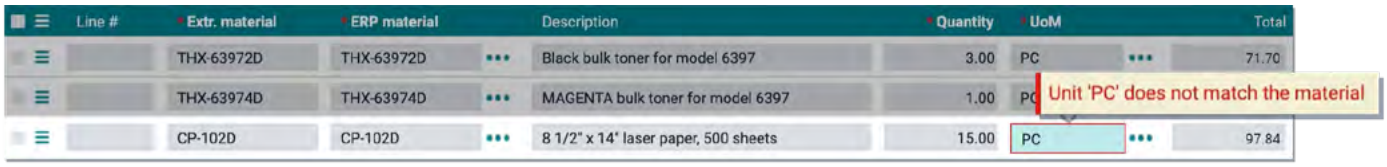
AUTO-LEARNING

Certamente non tutto è perfetto, inclusa la first-time recognition. In questo caso, un'altra potente tecnologia entra in gioco per colmare le mancanze. L'auto-learning è una tipologia di machine learning che permette alla soluzione di imparare automaticamente dalle correzioni apportate dagli utenti.

Naturalmente, così come aumenta la base delle conoscenza della soluzione, aumenta il livello di riconoscimento dei dati e il livello di automazione in generale. Se necessario, le capacità di insegnamento possono anche essere istituite direttamente nell'interfaccia utente per allenare la soluzione sugli ordini dei top customer e per assicurare un'estrazione perfetta dei dati.

RILEVAMENTO ANOMALIE

Come detto in precedenza, la velocità e l'efficienza non sono gli unici vantaggi dell'utilizzo dell'AI all'interno della gestione degli ordini. L'analisi dei dati è un'altra potente funzionalità che aggiunge ancora più valore al processo end-to-end. Questa può essere ottenuta attraverso il rilevamento delle anomalie, che funziona utilizzando reti neurali per identificare quantità errate. La soluzione mostra un avviso per il prodotto o il cliente in questione, permettendo al CSR che convalida l'ordine di eseguire i giusti passaggi per sistemare l'errore nell'acquisizione dei dati o contattare il cliente per verificare se l'inusuale quantità sia corretta/incorretta.



UN "ASSISTENTE DIGITALE" PER LA MAILBOX DEL SERVIZIO CLIENTI

Dalla stessa interfaccia che processa gli ordini, le aziende possono anche estendere le efficienza dell'AI alle richieste dei clienti, in arrivo via email, indirizzandole e instradandole correttamente oltre che permettendo un'analisi dei dati contenuti.

La gestione automatizzata delle richieste dei clienti, che di solito arrivano in una mailbox condivisa del servizio clienti, permette di identificarle e instradarle automaticamente separandole dalle richieste di ordini. La funzionalità della soluzione di AI, apprende anche rapidamente come classificare le richieste dei clienti in categorie specifiche per ciascun fornitore analizzando il contenuto del testo della e-mail e potenziali allegati.

DASHBOARD PERSONALIZZATE DALL'UTENTE E ANALISI IN TEMPO REALE

I metodi di elaborazione manuale offrono poco in termini di KPI e dashboard, che possono fornire una migliore organizzazione per i CSR e visibilità in tempo reale per i manager. Questa mancanza di controllo e monitoraggio rende più difficile svolgere le attività quotidiane.

Questo non è un problema con le soluzioni automatizzate di gestione degli ordini, poiché la maggior parte è dotata di dashboard intelligenti che consentono agli utenti di monitorare le performance, pianificare le attività quotidiane, analizzare le aree di miglioramento e allocare risorse e carichi di lavoro.

Le dashboard sono anche personalizzabili in modo che gli utenti possano scegliere ciò che vogliono visualizzare e far visualizzare agli utenti in base ai profili. Inoltre, gli utenti sono liberi di rimuovere, modificare o aggiungere altri indicatori alle loro dashboard.

DASHBOARD DI VALORE PER OGNI UTENTE		
COO	**GESTIONE CS**	**COO**
▪ Ordini al giorno	▪ Righe ordini al mese	▪ Ordini prioritari da convalidare
▪ Valore degli ordini da convalidare	▪ Ordini approvati	▪ Ordini in attesa di convalida
▪ Rapporto degli ordini EDI	▪ Numero di righe per utente	▪ Ordini out of stock
	▪ Tempo di elaborazione dei CSR	

FUNZIONALITÀ MOBILE

EFFETTUARE E TRACCIARE GLI ORDINI FUORI UFFICIO

- Un'altra caratteristica a valore aggiunto che è "integrata" in molte soluzioni di automazione è la funzionalità mobile (ad esempio, la possibilità per gli utenti di accedere a dati specifici o eseguire azioni sempre e ovunque tramite il proprio dispositivo mobile). Nel caso di soluzioni automatizzate di order management, questo contribuisce ad una maggior mobilità e resilienza grazie alla capacità di:
- Effettuare molteplici ordini.
- Accedere agli aggiornamenti di stato e ai collegamenti al sito Web o all'app del gestore.
- Crea un report a partire dagli articoli che dovrebbero essere disponibili.

INTEGRAZIONE MULTI-ERP

Per molte aziende applicazioni ERP come SAP, Oracle, JD Edwards, e Microsoft Dynamics sono strumenti strategici per standardizzare le operazioni di order management. L'ultima cosa che un'azienda vorrebbe — nonostante i comprovati vantaggi— è sconvolgere in qualsiasi modo l'infrastruttura esistente. Fortunatamente molte soluzioni di automazione di order management si integrano con qualsiasi sistema ERP e forniscono integrazione con più ERP, semplificando gli ambienti diversi derivanti dall'attività di M&A.
La connessione in tempo reale attraverso i servizi web permette agli utenti di controllare i prezzi, la disponibilità e molto altro, mentre processano gli ordini.

ALMENO 1 DIPENDENTE SU 6 CONTINUERA' A LAVORARE IN REMOTO ANCHE DOPO LA FINE DELLA PANDEMIA.[6]

MANTENERE UNA FORZA LAVORO REMOTA

Dopo il covid, è molto facile constatare che l'ottimizzazione dell'elaborazione degli ordini via fax ed e-mail non riguarda solo il modo in cui vengono gestiti gli ordini, ma anche il dove. Le soluzioni di automazione di order management forniscono solide basi digitali per le aziende.

L'automazione dell'order management, ancora una volta, è una soluzione collaudata per affrontare questo tipo di sfide. Un'infrastruttura cloud globale è infatti disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e garantisce la continuità del business. Inoltre, gli strumenti menzionati in precedenza come l'applicazione mobile e i portali dei clienti offrono la tranquillità e la sicurezza che ogni ordine sarà consegnato in modo tempestivo.

[6] Bartik, Alexander. Cullen, Zoë. Glaeser, Edward L. Luca, Michael. Stanton, Christopher. What Jobs Are Being. Done at Home During the COVID-19 Crisis? Evidence from Firm-Level Surveys, July 29, 2020. Working Knowledge.

CONCLUSIONE

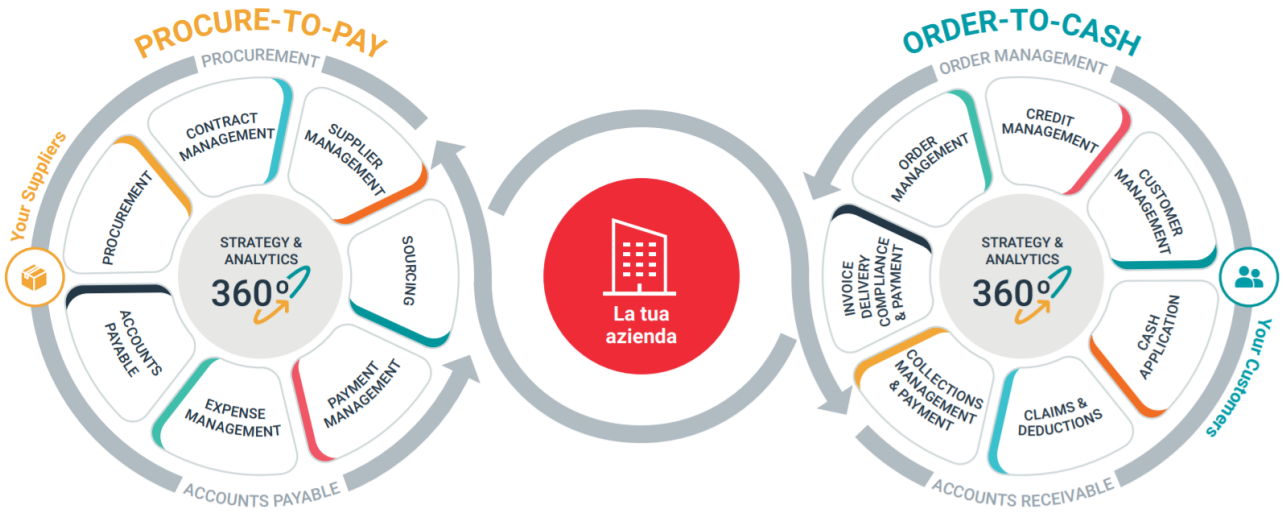
Le inefficienze legate alla gestione degli ordini via fax, e-mail ed EDI sono numerose e possono ricadere sui diversi reparti con conseguente scarsa comunicazione, relazioni tese e il rischio che un'azienda non sia in grado di affrontare molte delle sfide necessarie per competere e sopravvivere.

Piuttosto che accettare le conseguenze della gestione manuale degli ordini, guarda a soluzioni di trasformazione digitale che siano versatili e in grado di soddisfare i bisogni specifici del tuo business. Soluzioni che siano abbastanza flessibili per gestire qualsiasi ordine, indipendentemente dal metodo di consegna, e che offrano anche altre soluzioni oltre che a quella di order management.

INFORMAZIONI SU ESKER

Esker è una piattaforma globale in cloud sviluppata per valorizzare il lavoro dei dipartimenti finanziari e del servizio clienti, aiuta a consolidare la collaborazione tra le aziende automatizzando il cash conversion cycle. Le soluzioni di Esker utilizzano tecnologie come l'intelligenza Artificiale (AI) per aumentare la produttività, migliorare la visibilità, ridurre il rischio di frodi e migliorare la collaborazione interna e tra clienti e fornitori. Esker opera 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.

UNA INTERFACCIA, UNA PIATTAFORMA



www.esker.it

©2021 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 altri paesi. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi proprietari.

WP-OM-IT-002-A