



AGUAS DANONE

ACCELERARE I TEMPI DI RISPOSTA
GRAZIE ALL'AUTOMATIZZAZIONE
DELLA GESTIONE DEGLI ORDINI

21.7%

DEGLI ORDINI VENGONO
INSERITI SENZA L'INTERVENTO
DEL CUSTOMER SERVICE

27%

DEGLI ORDINI RICHIEDE
SOLO UN UNICO
CAMBIAMENTO

50%

DEGLI ORDINI
VENGONO GESTITI IN
MENO DI 30 SECONDI

SCENARIO

Aguas Danone, una delle aziende leader in tutto il mondo nel campo dell'acqua in bottiglia, riceve il 60% dei propri ordini di vendita via EDI, mentre il restante 40% viene ricevuto via fax o email e deve essere inserito manualmente all'interno del sistema ERP SAP dell'azienda. Questa gestione manuale rappresenta l'80% del carico di lavoro del reparto Customer Service e, spesso, era fonte di errori a causa della complessità della gestione degli ordini clienti nel settore dei beni di consumo.

LA SOLUZIONE

Aguas Danone ha implementato la soluzione in cloud di Gestione Ordini di Esker per automatizzare la gestione di 1.500 ordini mensili.

Una delle caratteristiche chiave per Aguas Danone è la conversione delle unità di prodotto ordinate dal cliente comparata con le quantità (unità, bancali, casse, ecc) vendute. Precedentemente, questo processo veniva fatto manualmente con un foglio Excel stampato e una calcolatrice. Grazie ad Esker, ogni cosa ora può essere ora fatta direttamente sul portale di Esker, attraverso regole predefinite. Se un rivenditore ordina casse di bottiglie, la soluzione calcola automaticamente la corrispondente quantità in termini di bancali per ottimizzare lo spazio nel camion e migliorare così la logistica in generale.



"Automatizzare gli ordini ci ha aiutato in tre aree fondamentali: tempi di gestione degli ordini più brevi, maggior efficienza nell'archiviazione dei documenti e capacità di adattare i modelli aziendali senza aumentare i costi."

Víctor Giné | Customer Service Manager | Aguas Danone S.A.

I VANTAGGI

La gestione automatizzata degli ordini con Esker ha permesso una crescita sostenibile di Aguas Danone, senza aumentare i costi.

I vantaggi chiave ottenuti includono:



Tempi di gestione degli ordini più brevi: il 71% degli ordini vengono gestiti in meno di un minuto e il 47% in meno di 30 secondi.



Miglioramento della tracciabilità e dell'archiviazione dei documenti.



Maggior efficienza nell'archiviazione e nel controllo dei documenti.



Visibilità e collaborazione tra i responsabili dell'ordine e della consegna (OTD), per semplificare la costruzione di piani d'azione rilevanti.

I dashboard collaborativi di Esker offrono chiari Indicatori Chiave di Performance (KPI) per tracciare e migliorare le prestazioni. Aguas Danone misura il numero degli ordini gestiti, il tempo impiegato a gestirli e il numero di cambiamenti per ordine – tutti indicatori che serviranno a determinare i margini di miglioramento dei processi.



"I KPI forniti nei dashboard di Esker ci aiutano a stanziare le risorse necessarie per zona o area. Inoltre, ci permettono di rilevare eventuali problemi di comunicazione del cliente e di risolverli insieme, incoraggiando la collaborazione tra il nostro Customer Service e quello dei nostri clienti."

Víctor Giné | Customer Service Manager | Aguas Danone S.A.

"I KPI vengono condivisi con l'intera squadra OTD. Sono fermamente convinto che la condivisione delle informazioni sia essenziale e che contribuisca a promuovere l'interesse, la competizione e a rendere più chiari gli obiettivi."

Víctor Giné | Customer Service Manager | Aguas Danone S.A.

A PROPOSITO DI AGUAS DANONE

Aguas Danone S.A. fa parte del gruppo Danone, che opera in più di 120 paesi nei cinque continenti. Per oltre 60 anni, è stata leader di mercato ed esperta nel settore dell'acqua naturale minerale con la missione di promuovere il consumo di bevande salutari in Spagna. In aggiunta ai suoi marchi di punta Font Vella e Aguas de Lanjarón, Aguas Danone offre una categoria di bevande salutari chiamata Acquadinks e altre varietà gassate e di qualità.

©2017 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.