

Comunicato Stampa

Solvay rafforza le relazioni con i clienti e riduce la sua carbon footprint con Esker

BUSTO ARSIZIO, Italia — 29 marzo 2024 — [Esker](#), piattaforma [cloud globale](#), leader nelle soluzioni di automatizzazione dei [processi basati sulla AI](#) a supporto del reparto Finance, Procurement e Customer Service, annuncia che Solvay, multinazionale leader nel settore chimico, ha scelto [Esker Order Management](#) per automatizzare la gestione degli ordini clienti delle sue 10 business unit globali (GBU). Questa implementazione a livello mondiale ha permesso a Solvay di ridurre notevolmente i tempi di elaborazione degli ordini, riducendo al contempo l'impronta di carbonio.

Sebbene alcuni ordini dei clienti fossero stati automatizzati da tempo, centinaia di migliaia di altri venivano ancora elaborati manualmente dalle 10 Business Unit globali (GBU). Questa situazione complicava il lavoro del reparto supply chain, che non era in grado di gestire adeguatamente i reclami o i resi di prodotti e ordini. Di fronte ai limiti funzionali, tecnici e finanziari dei sistemi esistenti, Solvay ha accelerato la sua trasformazione digitale tre anni fa e ha implementato Esker Order Management. Integrandosi perfettamente con l'ERP SAP® dell'azienda, la soluzione Esker semplifica l'elaborazione degli ordini, riducendo così il tempo impiegato per ogni ordine e permettere ai team di eBusiness di Solvay di concentrarsi sul miglioramento del servizio clienti. L'automazione del processo di gestione degli ordini non solo ha migliorato le prestazioni, ma si è anche allineato agli sforzi di sostenibilità di Solvay, riducendo l'uso della carta.

"Siamo impegnati a migliorare i nostri processi, in particolare quelli legati al ciclo order-to-cash. Questo si allinea perfettamente con la Solvay Way, che comprende il nostro impegno per la sostenibilità", ha dichiarato Sonia Boibessot, eBusiness Process Specialist di Solvay.

Poiché Solvay opera su scala internazionale, l'azienda ha scelto di avviare un progetto pilota presso Novecare, la divisione Solvay che si occupa di tensioattivi speciali. Visto il successo di questa fase di prova, Esker Order Management è stato poi esteso ad altre unità aziendali, tra cui Special Chem, durante la pandemia. Nonostante i team lavorassero a distanza, Esker è stata in grado di rispettare i tempi di implementazione e di fornire un supporto personalizzato continuo, raggiungendo le aspettative di tutti gli stakeholder.

Il progetto di implementazione ha riguardato quattro zone geografiche e diverse lingue. Grazie alla sua portata globale e ai team di supporto internazionali, Esker è stata in grado di adattarsi alle diverse lingue parlate da Solvay, tra cui l'inglese, il portoghese e il mandarino. "Questo è stato uno dei fattori di successo di questo progetto", ha dichiarato Boibessot.

Significativa riduzione dei tempi di elaborazione degli ordini e per un servizio clienti migliorato

L'implementazione della soluzione Esker nel 90% delle sedi Solvay ha ridotto notevolmente i tempi di elaborazione degli ordini e migliorato la qualità complessiva del servizio clienti Solvay. I team hanno riscontrato un miglioramento nell'affidabilità dell'elaborazione degli ordini e un notevole risparmio di

tempo nell'inserimento dei dati. Nella maggior parte dei casi, è sufficiente inviare un'e-mail alla piattaforma Esker perché i dati dell'ordine vengano acquisiti automaticamente nell'ERP.

Le dashboard della soluzione consentono ai responsabili del Servizio Clienti di anticipare potenziali colli di bottiglia nel processo dell'ordine, come ad esempio la mancata promessa di pagamento prima della data di consegna. Il team del Servizio Clienti può quindi intervenire per offrire un servizio di qualità superiore e personalizzato. Anche la collaborazione e l'efficienza del team sono migliorate. In caso di assenza di un membro del team, altri possono facilmente sostituirlo, garantendo un servizio ininterrotto. Queste migliorie sono rassicuranti per gli utenti, i team leader e i manager, e rendono la quotidianità molto più semplice per tutti.

"Siamo passati da quattro minuti per elaborare manualmente un ordine a soli 30 secondi per un ordine elaborato automaticamente da Esker. Se si moltiplica questo dato per diverse migliaia di ordini, si ottiene un notevole risparmio di tempo", ha dichiarato Boibessot. "Questo ha permesso al team del Servizio Clienti di concentrarsi su attività di maggior valore, come l'assistenza ai clienti. In Brasile, ad esempio, dove l'80% del portafoglio del Customer Service è automatizzato, abbiamo potuto riallocare le risorse per gestire i reclami, che in precedenza non avevano un team dedicato."

A proposito di Solvay

Solvay è un'azienda chimica all'avanguardia, le cui tecnologie sono utili in molti settori della vita quotidiana. La filosofia dell'azienda, che unisce persone, idee ed elementi per reinventare il progresso, è un inno ad andare oltre, a creare un valore condiviso sostenibile attraverso il potere della scienza. In un mondo che deve affrontare una popolazione in continua crescita e la ricerca di risorse, Solvay cerca di guidare le prossime innovazioni proteggendo al contempo un pianeta condiviso da tutti. Insieme ai suoi clienti e partner, Solvay risponde alle tendenze di oggi e di domani. In qualità di leader mondiale nei materiali, nei prodotti chimici e nelle soluzioni, Solvay fornisce miglioramenti ad aerei, automobili, batterie, dispositivi intelligenti e medici, trattamento dell'acqua e dell'aria, per risolvere problemi industriali, sociali e ambientali. Le soluzioni innovative di Solvay contribuiscono a un futuro più sicuro, più pulito e più sostenibile.

A proposito di Esker

Esker è una piattaforma globale in cloud sviluppata per valorizzare il lavoro dei Finance, Procurement e Customer Service, e aiuta a consolidare la collaborazione tra le aziende automatizzando il Cash Conversion Cycle. Le soluzioni di Esker incorporano tecnologie come l'Intelligenza Artificiale (AI) per guidare l'aumento della produttività, migliorare la visibilità dei processi, ridurre il rischio di frode e migliorare la collaborazione tra i dipendenti, 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. Per ulteriori informazioni su Esker e le sue soluzioni visitate: <http://www.esker.it>, segui Esker su [LinkedIn](#), [Twitter](#) e visita il nostro [blog](#).

Esker Italia

Via Guido Gozzano, 45
21052 Busto Arsizio (VA)
Tel: +39 0331 65141
www.esker.it | info@esker.it

Contatto stampa: Chiara Colangelo

Tel: +39 0331 651422 | chiara.colangelo@esker.com

Contatto relazioni con gli investitori: Emmanuel Olivier

Tel: +33 (0)4 72 83 46 46 | emmanuel.olivier@esker.com