

Comunicato Stampa

Il Gruppo Lactalis Iberia Trasforma i Processi del Customer Service Con Esker

Azienda leader nel settore lattiero-caseario riduce i tempi di elaborazione degli ordini e migliora l'efficienza della supply chain.

BUSTO ARSIZIO, Italia — 4 Ottobre 2023 — [Esker](#), piattaforma [cloud globale](#), leader nelle soluzioni di automatizzazione dei [processi basati sulla IA](#) a supporto del reparto Finance, Procurement e Customer Service, annuncia che la filiale spagnola del Gruppo Lactalis, leader mondiale nel settore degli alimenti lattiero-caseari, sta automatizzando e ottimizzando i processi del Customer Service con Esker. Grazie all'automazione basata sull'AI, l'azienda ha ridotto significativamente il tempo necessario per gestire gli ordini dei clienti e ha ottenuto una maggiore flessibilità organizzativa e una migliore efficienza della supply chain.

Nel 2017 l'azienda ha avviato la trasformazione digitale delle principali aree di business, tra cui il Servizio Clienti, con l'obiettivo di passare da una struttura di gestione puramente amministrativa alla fornitura di valore sia ai clienti che ai dipendenti. Nel 2021 Lactalis Iberia Group ha stretto una partnership con Esker per automatizzare gli ordini dei clienti per tre delle sue aziende: Lactalis Forlasa (formaggi), Lactalis Puleva (latte) e Lactalis Nestlé (yogurt e dessert). Quest'anno si è aggiunta una quarta società, Lactalis Food Service Iberia, che serve il canale degli hotel, dei ristoranti e dei caffè (HoReCa).

L'obiettivo del progetto era duplice: aumentare l'efficienza e unificare i processi delle quattro aziende, pur mantenendo le specificità di ciascuna.

"La soluzione Esker ci fornisce visibilità e capacità di analisi attraverso dashboard personalizzate, dove possiamo facilmente monitorare i risultati e i progressi di ciascun manager", ha dichiarato Ángel Ventoso, Head of IT Applications di Lactalis Iberia Group. "Ogni azienda ha le proprie dashboard e la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sono garantite al 100%".

Esker Order Management, modulo della suite di soluzioni Esker per il Customer Service, ha reso possibile l'elaborazione digitale e l'integrazione di tutti gli ordini, indipendentemente dal formato (Excel inviati via e-mail, ordini nel corpo del messaggio, PDF, HTML, ecc.).

Il Gruppo Lactalis Iberia sta già raccogliendo i benefici dell'automazione. Oggi, oltre l'85% degli ordini, viene inserito automaticamente in SAP®. Il team del Servizio Clienti impiega solo un minuto per elaborare un ordine, rispetto agli otto minuti precedenti, per un totale di 1.300 ore risparmiate al mese. Inoltre, l'eliminazione degli errori dovuta all'inserimento manuale degli ordini, unita a tempi di gestione più rapidi, ha portato a una maggiore produttività della supply chain, riducendo i fattori di stress in ciascuno dei suoi elementi (scorte, trasporti, magazzini, ecc.).

Il Gruppo Lactalis Iberia beneficia anche di una maggiore flessibilità organizzativa. La centralizzazione dei processi e delle procedure permette agli utenti di entrare nel processo in qualsiasi momento.

Grazie all'automazione e all'eliminazione della carta, il Gruppo Lactalis Iberia risparmia circa 54.000 fogli all'anno, 14.300 litri di acqua e 1.300 kg di CO₂ che non verranno più emessi nell'atmosfera. L'azienda ha inoltre eliminato la necessità di spazi fisici per l'archiviazione.

"L'automazione del nostro processo d'ordine ha generato un significativo risparmio di tempo e, di conseguenza, un'importante riduzione dei costi per il nostro reparto", ha dichiarato Patricio Corrales, Responsabile del Servizio Clienti di Lactalis Nestlé. "Esker ci ha aiutato a migliorare i processi e a generare valore, non solo per noi e per i nostri clienti, ma anche per tutta la nostra supply chain, un'area in cui continuiamo a investire attraverso varie partnership."

About Lactalis Group

Il Gruppo Lactalis, leader mondiale nei prodotti lattiero-caseari, è un'azienda a conduzione familiare presente in Spagna dal 1983. A livello globale, è presente in 150 Paesi, ha 85.500 dipendenti, gestisce più di 270 stabilimenti e mira a offrire ai consumatori una gamma sempre più ampia di prodotti lattiero-caseari sani, gustosi, sicuri e sostenibili.

In Spagna, il Gruppo Lactalis Iberia è fermamente impegnato a creare valore nelle regioni in cui opera. L'azienda ha otto stabilimenti, sei dei quali si trovano in città con una popolazione inferiore a 25.000 abitanti. Il Gruppo Lactalis Iberia impiega 2.500 persone e collabora con oltre 1.700 agricoltori. È l'azienda lattiero-casearia spagnola con il maggior numero di aziende certificate per il benessere degli animali. Il Gruppo Lactalis Iberia è impegnato nell'economia circolare, nell'attenzione all'ambiente e negli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile stabiliti dalle Nazioni Unite, e ha migliorato la sostenibilità dei suoi imballaggi e ridotto l'impronta idrica e di carbonio della sua catena di produzione. Alcuni dei suoi marchi includono: Puleva, Lauki, RAM, El Castillo, Gran Capitán, Flor de Esgueva, El Ventero, Chufi, Galbani e Président. Per maggiori informazioni sul Gruppo Lactalis, visitare il sito www.lactalis.com.

A proposito di Esker

Esker è una piattaforma globale in cloud sviluppata per valorizzare il lavoro dei Finance, Procurement and 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