



Digitalizzazione dei Moduli e Automazione Degli Ordini Azienda di Cosmesi si Affida a Retarus

L'azienda di cosmesi, leader a livello mondiale, impiega circa 85.000 lavoratori in 150 paesi e realizza un fatturato di circa 27 miliardi di Euro con oltre 30 marchi nei settori del lusso, del largo consumo e dei prodotti professionali. Per avvalersi di comunicazioni non compromesse dalla discontinuità dei supporti utilizzati, l'azienda ha deciso di affidarsi a Retarus Intelligent Capture Services.

SITUAZIONE INIZIALE **Discontinuità nel processo di gestione ordini**

I processi di consegna e di fatturazione dell'azienda di cosmesi sono già largamente digitalizzati, dagli ordini online fino alla fatturazione tramite EDI. Tuttavia, sebbene la digitalizzazione delle comunicazioni aziendali con i fornitori sia a uno stadio avanzato, lo stesso non si può dire per la comunicazione con i clienti. Questo fa sì che il processo di gestione degli ordini venga penalizzato dalle numerose interruzioni, indesiderate, degli strumenti utilizzati, che si verificano perché molti rivenditori non dispongono delle risorse finanziarie e tecniche per trasmettere gli ordini in modo strutturato e digitale. Questi processi si basano spesso su moduli d'ordine cartacei predefiniti o moduli elettronici non strutturati, spesso ricevuti dal servizio di assistenza clienti via fax, e-mail o tramite posta. L'immissione manuale di questi ordini nel sistema ERP comporta un carico di lavoro molto dispendioso per il personale.

OBIETTIVO **Digitalizzazione completa lineare per ridurre il carico di lavoro del personale**

Il fatto che gli ordini provenienti dai rivenditori, compresi i moduli d'ordine compilati a mano, debbano essere inseriti manualmente nel sistema ERP significa che mancano risorse preziose per altri processi importanti e ad alta intensità di lavoro. Per le aziende di cosmesi, soprattutto quelle che operano nel settore dei prodotti di lusso e dei prodotti cosmetici professionali, è assolutamente necessario fornire ai clienti un'assistenza individuale e personalizzata, con l'obiettivo di migliorare continuamente l'esperienza del cliente per tenere testa alla concorrenza. Per raggiungere questo obiettivo, i dipendenti devono essere alleggeriti attraverso l'automazione dei processi manuali di ordinazione, per garantire che gli ordini raggiungano il sistema SAP dell'azienda cosmetica senza interruzioni.

SFIDE **Convalida dei dati non strutturati**

Retarus Intelligent Capture Services riceve gli ordini che arrivano via fax o e-mail per conto dell'azienda di cosmesi. Il servizio Retarus fa sì che i moduli vengano prima sottoposti al processo IDR (Intelligent Document Recognition), con cui si acquisiscono sia la struttura che il testo del documento, anche in caso di moduli compilati a mano. Con l'ausilio dei dati di catalogo, presenti nel sistema e costantemente sincronizzati, si procede poi al controllo dei dettagli dell'ordine in relazione al loro contenuto ed alla loro mappatura; a questo punto Retarus trasferisce i dati convalidati nel formato richiesto, insieme al documento originale, nel sistema SAP dell'azienda di cosmesi. Nel caso in cui un ordine non sia pienamente riconosciuto, ad esempio a causa di una scrittura a mano illeggibile, il documento corrispondente viene contrassegnato con un flag di blocco. Questo chiarisce subito che è necessaria la post-elaborazione manuale nel sistema ERP. I campi che devono essere rivisti sono chiaramente contrassegnati. In questo caso, il modulo d'ordine viene inviato direttamente, insieme all'originale, al team del servizio clienti.

” *Retarus supporta l'azienda di cosmesi, leader del mercato mondiale, nell'automazione dei processi di gestione degli ordini dei loro clienti, nel modo più completo possibile. La funzione di riconoscimento intelligente dei documenti di Retarus, che va ben oltre il puro riconoscimento testuale, consente un riconoscimento testuale quasi privo di errori anche degli ordini scritti a mano, che Retarus digitalizza e trasferisce direttamente nel sistema SAP del nostro cliente. I dipendenti dell'assistenza clienti possono così dedicarsi con maggiore attenzione ai loro clienti, con conseguente aumento della soddisfazione sia tra il personale che tra i clienti stessi.”*

Gert Schüller, Head of Sales DACH – Business Integration, retarus GmbH

VANTAGGI

Alleggerire il personale, migliorare il flusso di cassa

Che gli ordini arrivino via fax o e-mail, che i dettagli siano stati registrati in un modulo, che il documento sia composto da dati non strutturati o scritti a mano, la funzione Intelligent Document Recognition di Retarus identifica in modo affidabile il contenuto e la struttura dei documenti. Gli ordini ora digitalizzati vengono poi caricati direttamente, nel formato richiesto, nei sistemi SAP dell'azienda di cosmesi, tramite **Retarus Intelligent Capture Services**. Questo elevato grado di automazione consente al servizio di assistenza clienti dell'azienda di velocizzare l'intero processo di gestione degli ordini, di aumentarne l'affidabilità e di migliorare il flusso di cassa. I dipendenti dell'assistenza clienti, che non devono più immettere manualmente gli ordini in arrivo, possono dedicarsi con più attenzione ai clienti, migliorandone così la loro esperienza.

CONCLUSIONI **Digitalizzazione di altri documenti ricevuti**

Retarus supporta l'azienda di cosmesi, leader mondiale, nell'automazione dei processi per gestire gli ordini dei clienti, nel modo più completo possibile. La funzione di riconoscimento intelligente dei documenti, che non si limita al semplice riconoscimento del testo, offre una lettura senza errori degli ordini in arrivo. I documenti digitalizzati vengono poi messi a disposizione direttamente nel sistema ERP dell'azienda. Oltre all'assistenza clienti, molti altri reparti dell'azienda ricevono documenti in entrata attraverso diversi canali. Pertanto, il passaggio successivo dell'azienda sarà implementare ulteriormente **Retarus Intelligent Capture Services**, in modo da coprire anche questi casi, ad esempio per automatizzare le fatture in entrata.

FATTORI PRINCIPALI



Digitalizzazione e automazione degli ordini in arrivo



Riduzione delle operazioni di post-elaborazione manuale



Miglioramento dell'esperienza del cliente



Velocizzazione dei processi e incremento del flusso di cassa