



Flexilube

Un workflow digitale per migliorare il servizio clienti

La digitalizzazione dei processi basati su carta rende l'azienda più efficiente



Un'azienda di qualità

Flexilube, società sudafricana con sede a Johannesburg, è un produttore indipendente, leader di mercato, di lubrificanti per l'industria e l'automotive. Certificata ISO 9001:2008, 14001:2004 e BS OHSAS 18001:2007, l'azienda produce e distribuisce lubrificanti, fluidi per lavorazioni metalliche, grassi e oli di processo con formulazioni speciali e si impegna per garantire la massima qualità di ogni fase del processo produttivo: dallo sviluppo del prodotto, alla sua realizzazione, alla vendita e distribuzione. Nella sua incessante ricerca della qualità, Flexilube ha recentemente digitalizzato il processo degli ordini di vendita, adottando un nuovo workflow digitale che ha snellito le procedure amministrative e sta offrendo un vantaggio tangibile ai clienti.

Automazione digitale

Prima della digitalizzazione, il processo di creazione degli ordini di vendita era largamente basato su carta. Gli ordini in arrivo attivavano una catena di processi manuali. Dopo la convalida dei dettagli dell'ordine, veniva prodotta una grande quantità di documenti, tra cui ordini di vendita e di produzione, bolle di consegna e fatture che passava di scrivania in scrivania per le successive fasi di elaborazione.

I documenti cartacei talvolta si perdevano causando ritardi e compromettendo gli incassi. Intuendo che un flusso di lavoro digitale avrebbe innalzato gli standard qualitativi, Flexilube ha chiesto a Ricoh di riprogettare il processo degli ordini di vendita. Ricoh ha implementato un workflow digitale che gestisce ogni aspetto, dalla convalida, alla consegna fino alla fatturazione.

Riduzione

del carico di lavoro amministrativo superiore al 65%

"Ci siamo sempre impegnati per migliorare i nostri prodotti e i metodi di lavorazione, ma i nostri processi amministrativi risultavano poco efficienti. Ricoh ci ha aiutato ad avviare il cambiamento, consentendoci di implementare workflow digitali innovativi che fanno aumentare le vendite anziché il lavoro cartaceo".

Irene von Knoblauch-Dreyer
Managing Director

RICOH
imagine. change.

“Ricoh ha implementato il flusso di lavoro digitale prima della pandemia di Coronavirus. Questa innovazione è stata preziosissima e ci ha consentito di evadere gli ordini dei clienti pur operando con una forza lavoro temporaneamente ridotta”.

Irene von Knoblauch-Dreyer
Managing Director



Flussi di lavoro connessi

DocuWare automatizza e gestisce l'intero processo degli ordini di vendita di Flexilube. I documenti vengono collegati in automatico utilizzando metadati intelligenti e archiviati a livello centrale. Fungendo da unico punto di riferimento per tutte le richieste relative agli ordini, DocuWare assicura che tutti i documenti correlati possano essere individuati facilmente e che lo stato di ogni ordine venga identificato velocemente.

OL Connect fornisce un flusso di lavoro digitale. I preventivi elettronici intelligenti vengono ora generati on demand. Le informazioni critiche sui clienti, come i termini di pagamento, i prezzi e le scorte disponibili sono prevalidate riducendo il carico di lavoro amministrativo. Gli ordini confermati vengono incrociati in automatico e inviati in modalità elettronica al magazzino di Flexilube per il prelievo, l'imballaggio e la spedizione.

Un'azienda più efficiente

Per verificare la disponibilità dei veicoli e creare programmi di consegna ottimizzati viene utilizzato un connettore TomTom, esclusiva di Ricoh. OL Capture On The Go mette in comunicazione le attività in loco fornendo un flusso di lavoro mobile automatizzato. Per acquisire la conferma della consegna vengono ora utilizzati moduli su tablet che, una volta firmati, generano fatture elettroniche dal flusso di lavoro del back-office.

Il nuovo sistema degli ordini di vendita fornisce un flusso di lavoro end-to-end automatizzato. La digitalizzazione ha snellito le procedure d'ordine, facendo risparmiare tempo e riducendo il carico di lavoro amministrativo di oltre il 65%. Gli ordini ora vengono evasi molto più rapidamente, migliorando la soddisfazione dei clienti. Inoltre, grazie alla digitalizzazione di tutti i documenti d'ordine, Flexilube ha una panoramica completa dell'intera pipeline degli ordini.