



Latteria NÖM Automatizza la gestione degli ordini per migliorare il flusso lavorativo del customer service

Nel 2023 Latteria NÖM ha implementato la soluzione di gestione degli ordini di Esker e - nel giro di pochi mesi - ha rivoluzionato l'operato.



In sintesi

Latteria NÖM



Azienda del settore lattiero caseario.



Struttura snella ed efficiente composta da 37 collaboratori.



Realtà innovativa, funzionale e rispettosa delle persone e dell'ambiente.



ERP: SAP®



Presente in Italia dal 2010 con il marchio Milk.



“Avevamo bisogno di una soluzione per migliorare la qualità del lavoro, rendendolo più vario e motivante per i collaboratori esistenti e per nuove risorse in entrata. Esker ha compreso le nostre esigenze e ci ha proposto una soluzione personalizzabile e moderna.”

Bernhard Tschurtschenthaler
CEO

Obiettivi



Semplificare i processi per rendere sostenibile l'ecosistema aziendale.



Eliminare le procedure manuali e incrementare il livello qualitativo del lavoro.



Migliorare l'accuratezza dei dati, la produttività e la visibilità nel processo di gestione degli ordini end-to-end.

Sfide

Gestire la rapida crescita aziendale senza aumentare l'organico o sacrificare la qualità del lavoro.

Latteria NÖM è una realtà dinamica con sede operativa a Bolzano, nata nel 2010 come start-up per **il lancio di prodotti lattiero caseari innovativi, di alta qualità ed accessibili per tutti a marchio Milk**, come lo Yogurt da bere, il Kefir, dei Dessert freschi, dei Latticini High Protein e - come ultima novità - dei Latticini per una Nutrizione completa e bilanciata.

Latteria NÖM è un'unità produttiva CO2 neutrale, utilizza solo plastica riciclata per la realizzazione delle bottiglie, utilizza imballi 100% riciclabili e tutti i contadini conferitori del Latte utilizzano solo foraggi senza OGM e sono certificati Benessere Animale Garantito. Il progetto - studiato a tavolino - è stato costruito da zero e in pochi anni l'azienda è diventata un punto di riferimento rilevante per il mercato italiano.

Con il veloce sviluppo nacque la necessità di gestire la crescita senza compromettere la qualità del lavoro ed il benessere dei collaboratori.

L'azienda aveva bisogno di eliminare una serie di procedure manuali inefficienti che rallentavano il lavoro e compromettevano la gestione degli ordini: il numero di documenti da registrare e preparare cresceva negli anni e Latteria NÖM doveva trovare in poco tempo una soluzione per rendere scalabile il business.

Esker ha aiutato l'impresa a risolvere tre punti chiave:

- **Colmare la carenza di personale:** diminuire il numero di persone dedicate al data entry e al controllo degli ordini.
- **Velocizzare i processi interni** per sollevare il customer service dalle mansioni ripetitive e lasciare spazio a quelle più gratificanti e di maggiore qualità.
- **Rendere vario e interessante** il lavoro, porre attenzione alla qualificazione del ruolo e ai benefici dei collaboratori per attirare nuove risorse.

Soluzione

Automatizzare la gestione degli ordini per liberare tempo al customer service, migliorare l'accuratezza dei dati e la qualità del lavoro.

La collaborazione tra Esker e Latteria NÖM ha permesso l'implementazione della soluzione di **automatizzazione degli ordini - order management** - in poche settimane. La semplicità di utilizzo della soluzione e la presenza di dashboard intuitive ha permesso all'azienda di sostituire in breve tempo la gestione manuale con quella automatizzata.

Latteria NÖM ha iniziato a usare la soluzione nel gennaio del 2023 e ogni settimana ha ottenuto un piccolo miglioramento. Dopo cinque mesi, l'azienda gestiva già il 70% degli ordini tramite la soluzione di Esker e non aveva più bisogno di occupare sei persone per svolgere solo questa mansione.

La velocità con cui l'impresa ha implementato la soluzione è la conseguenza naturale di tre aspetti:

- la **possibilità di gestire gli ordini** a prescindere dalla variabilità dei clienti grazie alla piattaforma cloud;
- il **supporto tecnico costante** da parte di Esker durante l'implementazione della soluzione;
- la **visibilità in tempo reale** sugli ordini dei clienti.

Latteria NÖM ha accolto il processo di trasformazione digitale con positività e propensione al cambiamento.



“Il team di Customer Service è entusiasta della funzionalità e della semplicità della soluzione: su Esker lavorano tutti.”

Heidi Lanznaster
Customer Service Manager





“Il nostro obiettivo è rendere le persone sempre più competenti e offrire loro un ambiente di lavoro stimolante, vario e in costante crescita: con la soluzione di Esker abbiamo raggiunto un altro passo in questa direzione.”

Bernhard Tschurtschenthaler
CEO



Benefici:



incremento della velocità di lavoro e **diminuzione del tempo medio di evasione dell'ordine**: dai 3/5 minuti con il processo manuale a 30 secondi con l'automazione;



azzeramento del tasso di errore di inserimento degli ordini;



gestione di **3.400 ordini al mese** con la soluzione Esker;



99% di ordini elaborati senza bisogno di modifiche.

Risultati

Scegliere l'automazione per migliorare il lavoro dei collaboratori, velocizzare i processi e minimizzare la possibilità di errori.

La soluzione di gestione degli ordini di Esker ha cambiato la vita professionale del customer service e dei collaboratori coinvolti nei processi aziendali. La gestione manuale degli ordini provocava errori, rallentava il flusso lavorativo e peggiorava la qualità del lavoro restante.

Con l'automatizzazione, l'ambiente professionale di Latteria NÖM è tornato ad essere disteso ed altamente funzionante. L'azienda ha azzerato gli errori causati dall'inserimento manuale dei dati e liberato spazio ai CSR per attività di maggior valore, gratificanti e interessanti.

La funzionalità più apprezzata della soluzione è il **touchless**: l'azienda gestisce il 99% degli ordini con questa modalità senza generare errori.

La **dimensione umana** è un tema centrale per l'impresa: non si può produrre prodotti di qualità senza tenere in considerazione il benessere e la motivazione dei collaboratori coinvolti. La maggioranza degli ordini viene elaborata elettronicamente attraverso Esker. La soluzione utilizza diversi livelli di tecnologia AI per estrarre i dati rilevanti dagli ordini in arrivo, migliorarne l'accuratezza e semplificarne la verifica.

Esker ha mantenuto la promessa: la soluzione di gestione degli ordini ha soddisfatto le aspettative di Latteria NÖM e superato quelle connesse alla velocità dei processi, che sono diventati più snelli e scalabili.



“L'automatizzazione oggi non è una questione di risparmio o di riduzione delle risorse, ma di vera e propria sopravvivenza”

Bernhard Tschurtschenthaler
CEO

Hai necessità di automatizzare la gestione degli ordini come Latteria NÖM?

[Contattaci](#)

info@esker.it • www.esker.it

A proposito di Esker

Fondata nel 1985, Esker è una piattaforma cloud globale costruita per sbloccare valore strategico per i leader del settore finanziario e del servizio clienti e rafforzare la collaborazione tra le aziende automatizzando i processi source-to-pay (S2P) e order-to-cash (O2C).

