

Le macchine automatiche Jura permettono di preparare un caffè semplicemente premendo un pulsante. L'archivio digitale della filiale britannica funziona in modo altrettanto automatico: i documenti vengono archiviati autonomamente e sono immediatamente disponibili.



**Anton Dreyer, Digital Operations Manager,
Jura Products, Colne, Regno Unito,
ha migliorato il servizio grazie all'accesso rapido
all'archivio**



“Dal momento che adesso abbiamo a disposizione la documentazione a portata di clic, siamo riusciti a migliorare sensibilmente il nostro servizio clienti.

DocuWare è diventato uno degli strumenti più importanti per il nostro lavoro quotidiano.”



Paese:	Regno Unito
Settore:	Industria manifatturiera
Piattaforma:	In sede
Reparto/i:	Amministrazione, Servizio clienti, Ufficio del personale Contabilità, Intera azienda

500 miliardi solo le tazze di caffè bevute in tutto il mondo ogni anno. Questo è il mercato in cui la svizzera Jura si è specializzata commercializzando macchine automatiche di alta qualità, utilizzate sia in casa che nel settore gastronomico in 49 Paesi. Anche nel Regno Unito Jura è attiva e conta più di 38.000 clienti. Un moderno sistema di gestione dei documenti garantisce che tutte le procedure basate sui documenti siano perfettamente organizzate.

Anche nel Regno Unito vale la stessa regola: chi compra una macchina Jura investe per molti anni, forse per tutta la vita. Se qualcosa si rompe, la macchina viene riparata dal servizio clienti specializzato. Ogni anno la società controlla 5.000 apparecchi. La documentazione correlata che ne consegue è enorme: ogni settimana vengono archiviati circa 600 documenti di assistenza, ai quali 40 collaboratori devono accedere regolarmente durante il lavoro di tutti i giorni. Prima dell'introduzione di DocuWare, la documentazione era distribuita in vari punti della società, in parte in cartelle cartacee, in parte in applicazioni elettroniche su server. Poiché spesso i dipendenti non sapevano dove cercare documenti importanti o, semplicemente, alcuni documenti non erano rintracciabili, alla fine si è optato per l'implementazione di DocuWare.

"Se, come azienda, ci si mette alla prova per il livello di qualità del servizio, naturalmente si ricerca la qualità anche nei propri fornitori. Abbiamo decisamente trovato quello che cercavamo in DocuWare e nel loro partner locale per l'installazione."

Elaborazione completamente digitale del materiale

L'introduzione è iniziata in Contabilità ed è stato in seguito gradualmente estesa a tutti i settori dell'impresa. Già oggi metà dei collaboratori della sede britannica di Jura lavora quotidianamente con il pool di documenti elettronici, cosa che avviene sempre più spesso. Le fatture in entrata vengono scansionate direttamente alla ricezione in una casella digitale della Contabilità. Da lì le fatture vengono registrate in Microsoft Dynamics Navision e successivamente indicizzate con i dati contabili nell'archivio elettronico. La documentazione manuale è quindi praticamente del tutto eliminata. Le fatture in uscita sono ancora più rapide, perché tutte le fatture dovute vengono archiviate direttamente da Navision in DocuWare. Il clou di tutto questo è che il sistema riconosce autonomamente quando viene archiviato un nuovo documento e invia la fattura direttamente al cliente finale dopo averne letto l'indirizzo e-mail. Un altro settore che beneficia della gestione elettronica dei documenti è il Customer Service. Anche in questo caso tutti gli ordini di riparazione e i rapporti di analisi degli apparecchi vengono gestiti solo in formato digitale. Senza dover lasciare il proprio ambiente di lavoro, i collaboratori possono accedere direttamente alla documentazione archiviata in formato digi-

"Il passaggio dalla carta alla gestione elettronica dei documenti è stato davvero semplice, anche perché non abbiamo dovuto modificare i processi di digitalizzazione esistenti."

tale dal sistema ERP commerciale. Un pulsante integrato in Navision fornisce la relativa documentazione di servizio come ordine di riparazione o fattura in uscita corrispondente.

Ammortamento veloce del progetto

Il rapido accesso ai documenti agevola principalmente la qualità del servizio. Affinché il team di cinque collaboratori del servizio possa soddisfare tutte le richieste di after sales del Regno Unito, è infatti indispensabile un'elaborazione efficiente. Ma l'azienda apprezza anche i bassi costi operativi complessivi della soluzione. Il responsabile IT, infatti, dopo l'introduzione di DocuWare da parte del partner, è stato in grado di effettuare personalmente numerose configurazioni del sistema e ulteriori formazioni del personale. La semplicità del sistema ha consentito non solo l'accettazione immediata del software da parte dei collaboratori, ma anche una riduzione significativa del costo totale del progetto. In futuro Jura conta di testare anche la soluzione mobile. I tecnici che effettuano le riparazioni in loco nel settore della ristorazione potrebbero così accedere tramite tablet o smartphone ai precedenti ordini di riparazione da

qualsiasi luogo. Le informazioni pertinenti, come ad esempio i precedenti rapporti di analisi degli apparecchi, sarebbero quindi disponibili durante gli spostamenti e aiuterebbero i collaboratori sul posto a completare le riparazioni ancora più rapidamente.



“Quando una fattura viene stampata, con DocuWare viene già inviata per e-mail al cliente senza l'intervento manuale dei nostri collaboratori. In questo modo risparmiamo non solo sulle spese di stampa e di spedizione, ma soprattutto anche sul tempo.”



Per saperne di più: docuware.com