

Fletcher Jones Motorcars si affida a DocuWare per archiviare i documenti di vendita e gli ordini di riparazione. I vantaggi della digitalizzazione sono molteplici: accesso rapido alle informazioni, servizio clienti eccellente e abbattimento dei costi per oltre 40.000 dollari annui.

CONCESSIONARIO DI AUTO



Wayne Fitkin, Direttore IT, Fletcher Jones Motorcars, CA USA

“Le funzionalità di ricerca di DocuWare ci consentono di effettuare ricerche in base a qualsiasi campo indicizzato. Possiamo cercare per numero di telefono e ottenere un elenco di tutte le auto possedute da una famiglia o di tutti i servizi effettuati su un particolare modello. Le capacità di ricerca sono infinite”.

#168

FLETCHER JONES MOTORCARS

THE NATION'S #1 MERCEDES-BENZ CENTER



Località: USA
Settore: Concessionario di auto
Implementazione: On-Premise
Dipartimento: Vendite

Fletcher Jones Motorcars (FJM), con sede in California, è la più grande concessionaria Mercedes-Benz del Paese, vendendo oltre 700 auto al mese e assistendo più di 500 veicoli ogni giorno.

La vendita di oltre 700 auto al mese comportava una grande quantità di documenti cartacei. Gli uffici di FJM potevano archiviare documenti solo per sei mesi, costringendo il personale a trasferire regolarmente i documenti in un deposito esterno. Questi archivi cartacei limitavano la collaborazione nel reparto, costringendo il personale a recarsi spesso nell'archivio per accedere alle informazioni. Il recupero dei file basato sul numero di identificazione del veicolo (VIN) era lento e poteva richiedere fino a 24 ore se il documento doveva essere trasportato da un deposito esterno. Questo sistema cartaceo rendeva i processi inefficienti, con costi annuali di circa 40.000 dollari.

"DocuWare è un prodotto incredibile, dalle enormi potenzialità".

Per tre anni, il direttore IT di Fletcher Jones Motorcars ha cercato soluzioni di gestione documentale. Voleva una soluzione pronta all'uso che non richiedesse una programmazione approfondita, con indicizzazione automatica senza interventi manuali, scansione e separazione dei documenti in registri singoli, e accesso alle informazioni via web.

Installazione semplice e rapida

DocuWare è stato installato con successo. Ora i documenti di lavoro completati vengono scansionati e, se necessario, separati automaticamente. Grazie alla tecnologia OCR, il numero RO (ordine di riparazione) viene "letto" e utilizzato per l'estrazione delle informazioni di indicizzazione, senza intervento manuale. I documenti cartacei originali vengono conservati per quattro anni per motivi di compliance e distrutti successivamente. Nel caso di richiesta di un documento originale, il registro elettronico indica la scatola di archiviazione contenente il documento. Anche i documenti di vendita sono scansionati e indicizzati automaticamente. Il personale accede alle informazioni tramite l'intranet aziendale, direttamente da un browser.

I dipendenti di FJM ora accedono immediatamente alle informazioni online, aumentando produttività e soddisfazione. Il servizio clienti è migliorato, con recuperi documentali basati su VIN, modello di auto, nome cliente o data di acquisto e visualizzazione immediata della cronologia delle riparazioni. Le annotazioni elettroniche vengono eseguite direttamente negli ordini di riparazione archiviati in DocuWare, consentendo a qualsiasi operatore di rispondere alle domande dei clienti.

"Non abbiamo solo eliminato l'archivio, ma ora siamo anche in grado di gestire meglio i nostri processi aziendali, aumentando la redditività e puntando all'espansione di questa soluzione in tutta l'azienda".

A livello aziendale, FJM ha ora il pieno controllo dei documenti originali, poiché archiviati in modo sicuro in loco dopo la scansione. Grazie all'accesso elettronico, FJM ha eliminato l'archiviazione esterna, permettendo ai dipendenti di concentrarsi su attività a maggior valore invece di archiviare o eliminare manualmente documenti cartacei. La digitalizzazione dei processi aumenta il potenziale di redditività.

La digitalizzazione dei processi aumenta il potenziale di redditività

Riducendo l'archiviazione dei documenti cartacei, FJM ha più spazio in ufficio e i team di lavoro possono collaborare meglio. Ad esempio, tutti gli operatori del call center ora lavorano nello stesso spazio, migliorando la qualità dell'assistenza clienti. Così, FJM mantiene alti standard, servendo clienti nuovi e fidelizzati, con aumento dei ricavi.



Scopri di più: start.docuware.com