

AUFTRAGSVERARBEITUNG

BUYER'S GUIDE

12 FRAGEN UM DAS BESTE AUS IHREN
INVESTITIONEN IN DIE AUTOMATISIERUNG DER
AUFTRAGSVERARBEITUNG HERAUSZUHOLEN



ZWECK DIESES BUYER'S GUIDE

Möchten Sie Ihren Auftragsverarbeitungsprozess automatisieren?

Die meisten Unternehmen verstehen den Zweck der Automatisierung der Auftragsverarbeitung, könnten aber eine Anleitung für die Auswahl der Funktionen und Möglichkeiten gebrauchen. Dieser Leitfaden für Einkäufer gibt Ihnen das Wissen an die Hand, das Sie benötigen, um die passende Lösung für Ihr Unternehmen auszuwählen. Diese sollte kostengünstig sein und zu den Anforderungen Ihrer Auftragsverarbeitung passen.

Esker hat 12 wesentliche Fragen zusammengestellt, die Sie jedem potenziellen Lösungsanbieter stellen können. Die zu erwartenden Antworten, die Esker in diesem Buyer's Guide gibt, erleichtern Ihren Entscheidungsprozess und führen zu erfolgreichen Projektergebnissen.

WARUM DIE AUFTRAGSVERARBEITUNG AUTOMATISIEREN?

ZWECK DIESES LEITFADENS

Da Unternehmen nach neuen Wegen suchen, um ihre Effizienz zu steigern und einen Wettbewerbsvorteil zu erlangen, hat sich die Auftragsverarbeitung als potentiell optimierbarer Bereich herauskristallisiert. Die Fähigkeit, Bestellungen schnell zu verarbeiten, zu versenden und darauf zuzugreifen, ist das Kernstück eines automatisierten Servicemodells. Die Lösung bietet folgende Vorteile: geringere Betriebskosten, beschleunigte Auftragsverarbeitungszeit, Eliminierung der manuellen Dateneingabe sowie verbesserte Genauigkeit und Transparenz. Zu den Symptomen eines ineffizienten Auftragsmanagements gehören hingegen:



**Eingeschränkte
Kontrolle & fehlende
Transparenz**



**Hohe Fehlerraten &
fehlerhafte Lieferungen**



**Schwierigkeiten bei der
Bindung von Talenten**



**Nicht erreichte
Kunden-SLAs**



Hohe Kosten pro Auftrag



**Unzufriedenheit bei
Kunden**

Die manuelle Bearbeitung von Kundenaufträgen ist von Natur aus arbeitsintensiv, zeitaufwendig sowie fehleranfällig und erfordert wertvolle Ressourcen für die Verwaltung jedes Teilprozesses. Bei Verwendung herkömmlicher Methoden kann es Stunden dauern, bis ein Kundenauftrag empfangen, eingegeben und archiviert ist. Die Verkürzung der Zeit, die benötigt wird, um eine Bestellung in Umsatz umzuwandeln, bietet dem Unternehmen strategische Vorteile und stärkt gleichzeitig die Kundenbeziehungen.

BASIEREND AUF DER ERFAHRUNG VON ESKER KÖNNEN UNTERNEHMEN, DIE DIE AUTOMATISIERUNG DER AUFTRAGSVERARBEITUNG NUTZEN:

- Aufträge bis zu 80% schneller verarbeiten
- Fehler bei der manuellen Auftragsbearbeitung um bis zu 70% reduzieren
- 100%ige Sichtbarkeit erreichen und den gesamten Auftragsverarbeitungsprozess verbessern
- Bearbeitungskosten um bis zu 70% senken
- Mitarbeiterzufriedenheit und Talentbindung verbessern
- Kundenzufriedenheit optimieren

12 FRAGEN

**UM DAS BESTE AUS IHREN
INVESTITIONEN IN DIE
AUTOMATISIERUNG DER
AUFTRAGSVERARBEITUNG
HERAUSZUHOLEN**

ELEKTRONISCHE END-TO-END-VERARBEITUNG

“Wir möchten so viel manuelle Verarbeitung und menschliches Eingreifen wie möglich eliminieren. Kann Ihre Lösung einen vollständig elektronischen Auftragsautomatisierungsprozess liefern?”

Die Auftragsverarbeitung läuft am effizientesten, wenn menschliches Eingreifen und manuelle Aufgaben minimiert werden. Ihr Anbieter sollte eine Lösung anbieten, die sicherstellt, dass Bestellungen automatisch (anhand vordefinierter Kriterien) verifiziert werden, mit den Geschäfts- und Prüfungsrichtlinien übereinstimmt und eine vollständig elektronische Verarbeitung ermöglicht, in der nur eine begrenzte manuelle Dateneingabe erforderlich ist.



WARUM ESKER?

Esker bietet eine umfassende Lösung, die jede Phase der Auftragsverarbeitung automatisiert - vom Empfang eines Auftrags bis hin zu seiner Erstellung in der ERP-/Geschäftsanwendung - und damit die Notwendigkeit der händischen Dateneingabe eliminiert und die Arbeitskosten Ihrer Auftragsverarbeitung drastisch reduziert. Esker verarbeitet und verfolgt jeden Auftrag mit absoluter Genauigkeit, Transparenz und Effizienz.



DASHBOARDS & KENNZAHLEN

“Es ist wichtig, dass wir den Puls unseres Geschäfts im Auge behalten. Sind Sie in der Lage Kontrolle und Transparenz der gesamten Auftragsverarbeitung zu gewährleisten?”

Die Lösung Ihres Anbieters sollte gebündelte Key Performance Indicators (KPIs) und Dashboards bieten, die eine Echtzeit-Sichtbarkeit und andere Analysen ermöglichen. Diese Art der verbesserten Steuerung und Überwachung erleichtert es allen Beteiligten, tägliche Aufgaben zu erledigen, Leistungen zu überwachen, Verbesserungspotenziale zu analysieren und Ressourcen sowie Arbeitslasten zu verteilen.



WARUM ESKER?

Die Dashboards von Esker ermöglichen es Ihnen, tägliche Aufgaben zu erleichtern, Leistungen zu überwachen und schnell zu reagieren, um Probleme zu vermeiden oder Chancen frühzeitig zu erkennen. So wird jede Aktion intelligenter und strategischer. Die Dashboards sind anpassbar, so dass Benutzer wählen können, was sie sehen möchten. Benutzer von Esker-Dashboards können auf einfache Weise sehen, wie viele Aufträge genehmigt wurden und wie viele noch zur Genehmigung anstehen, die langfristige Leistung messen, Automatisierungsraten und Verarbeitungszeiten überwachen, Einblick in die Teamkapazität gewinnen, Vertriebsaktivitäten und -trends überprüfen und das alles sogar von unterwegs.



ZUSAMMENARBEIT MIT KUNDEN

“Wie können wir die Kommunikation zwischen unseren Kundendienstmitarbeitern & Kunden erleichtern und unseren Kunden mehr Eigenständigkeit bei der Verwaltung ihres Bestellvorgangs geben?”

Bevor Aufträge ausgeführt werden können, müssen sie oft geklärt werden, sowohl intern, um Kreditwürdigkeit, Preise oder Verfügbarkeit zu prüfen, als auch extern, um Auftragsdetails zu verifizieren. Die Auftragsverarbeitungslösung Ihres Anbieters sollte eine offene Kommunikationslinie beinhalten, um die Zusammenarbeit bei der Klärung von Aufträgen oder bei der Aktualisierung des Auftragsstatus zu erleichtern. Darüber hinaus sollten die Kunden in der Lage sein, ihre Bestellungen über ein Portal direkt online aufzugeben und zu verfolgen, wann immer sie wollen (auch wenn sie über einen anderen Kanal aufgegeben wurden).



WARUM ESKER?

Esker bietet eine einzige Plattform, auf der Kundendienstmitarbeiter Kundenbestellungen problemlos klären können, sowohl durch interne Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen als auch durch externe Kommunikation mit Kunden. Bei der direkten Kommunikation mit Kunden über deren Bestellungen können die Kundendienstmitarbeiter vordefinierte Vorlagen für die häufigsten Fälle nutzen, in der Regel zur Beantwortung von Anfragen zum Bestellstatus. Die Auftragsverarbeitungslösung von Esker umfasst auch ein E-Commerce-Portal, über das Kunden ihre Bestellungen aufgeben und verfolgen oder in Echtzeit klären können. In Verbindung mit der Esker-Lösung für die Debitorenbuchhaltung wird das Kundenportal zu einer durchgängigen Order-to-Cash-Schnittstelle, über die Kunden ihre Rechnungen online einsehen, bezahlen oder anfechten können.



EDI-AUFTRÄGE

“Wir erhalten Bestellungen in allen Formaten, einschließlich EDI. Wir wollen, dass unsere Kunden weiterhin ihr präferiertes Format beibehalten können – kann Ihre Lösung mit jedem EDI-Standard umgehen und EDI-bezogene Fehler verwalten?”

Ihr Lösungsanbieter sollte in der Lage sein, alle eingehenden Bestellungen effizient zu verarbeiten, einschließlich Fax, E-Mail, Papier, Web, Mobile und EDI. EDI ermöglicht es Unternehmen, Informationen elektronisch direkt von Maschine zu Maschine auszutauschen. Durch die Verwendung von strukturierten und standardisierten Dateien können Aufträge direkt und ohne menschliches Eingreifen im ERP-System erstellt werden. Theoretisch sollte die EDI-Auftragsabwicklung perfekt sein - ist sie aber nicht. Bestellungen können zwar im richtigen Format ankommen, aber die Artikeldetails können fehlerhaft (z.B. Referenz, Adresse, Preis usw.) und schwer zu korrigieren sein, was zu Bestellfehlern, Kundenunzufriedenheit und entgangenem Gewinn führt. Ihr Lösungsanbieter sollte in der Lage sein, alle EDI-Bestellungen, einschließlich derer mit Ausnahmen, mit den gleichen Geschäftsregeln zu verarbeiten, die für E-Mail- oder Faxbestellungen verwendet werden, wobei die Transparenz über den EDI-Bestellfluss erhalten bleibt.



WARUM ESKER?

Esker löst die Probleme der manuellen Auftragsverarbeitung auf Ihrer Seite, indem jeder Auftrag elektronisch abgewickelt wird und Ihre Kunden die Möglichkeit haben, Aufträge auf jede beliebige Art und Weise zu senden: Fax, E-Mail, EDI oder sogar auf Papier. Esker bringt Transparenz und Flexibilität in Ihren EDI-Prozess, indem es den Anwendern ermöglicht, auf alle Aufträge die gleichen Geschäftsregeln anzuwenden - unabhängig vom Bestellweg. Beispielsweise können Abweichungen auf der Grundlage der Bestellhistorie eines Kunden automatisch erkannt werden und verhindern, dass eine Bestellung mit ungewöhnlichen und möglicherweise falschen Mengen automatisch im ERP-System angelegt wird. Indem ein maschinenlesbarer Auftrag in eine menschenlesbare Version umgewandelt wird, kann jeder jeden Auftrag überprüfen, und EDI-Ausnahmen können ohne IT-Aufwand einfach verwaltet werden. Esker unterstützt alle Standard-EDI-Formate, darunter: UBL, EDIFACT, X12, IDoc, sowie SFTP- und AS2-Kommunikationskanäle für EDI-Dateien. Esker hebt EDI von der technischen auf die geschäftliche Ebene, indem es den gesamten Prozess transparenter und flexibler macht (durch eine zentralisierte Plattform und integrierte Lösungs-Dashboards) und es den Teams ermöglicht, Ausnahmen ohne IT zu verwalten und den Einführungsprozess zu vereinfachen. Dank der zentralisierten Plattform von Esker und den integrierten Lösungs-Dashboards können Benutzer auf wertvolle Daten zugreifen, die zuvor in den technischen Tiefen von EDI verloren gegangen sind. Die Esker EDI Services können Ihre EDI-Performance weiter steigern, indem sie die Einrichtung oder Migration von EDI-Verbindungen mit Partnern oder Netzwerken vereinfachen.

ELEKTRONISCHE ARCHIVIERUNG

“Wir wollen unsere Bestellungen elektronisch archivieren, um die Lagerung von Papierbergen zu vermeiden. Können wir leicht auf unsere Dokumente zugreifen?”

Ihr Lösungsanbieter sollte in der Lage sein, Ihre Bestellungen automatisch elektronisch zu archivieren. Es gibt keine rechtlichen Anforderungen an die Aufbewahrung einer Papierkopie Ihrer Bestellungen, so dass Sie die zeitaufwendigen Aufgaben der manuellen Ablage und Papierlagerung eliminieren können. Darüber hinaus sollten die Bestellungen mit der gebotenen Sorgfalt abgesichert und für autorisiertes Personal von jedem Ort aus jederzeit und so lange Sie es wünschen zugänglich sein.



WARUM ESKER?

Mit der leistungsstarken Multi-Kriterien-Suche von Esker müssen Sie nur ein oder mehrere Suchkriterien in die Weboberfläche eingeben, und Ihre Bestellung wird schnell identifiziert. Bestellungen können im Falle einer Kundenreklamation einfach abgerufen werden. Auch Auditoren können problemlos auf eine Bestellung zugreifen, die zu einer bestimmten Rechnung gehört. Bestellungen sind für alle autorisierten Mitarbeiter von jedem Standort aus jederzeit zugänglich, solange Sie sie benötigen, und der Zugriff auf Ihr Dokument ist durch erweiterte Sicherheitsrichtlinien bei der Systemanmeldung gesichert. Ein Backup Ihres Archivs ist immer verfügbar und eine digitale Medienkopie kann angefordert werden.

GENAUE & INTELLIGENTE DATENERFASSUNG

“Wie identifiziert Ihre Erkennungstechnologie Inhalte aus unterschiedlichen Bestellformaten & müssen wir für jedes Auftragslayout eine Vorlage erstellen?”

Ihr Lösungsanbieter sollte intelligente Datenerfassungs- oder Erkennungswerkzeuge bereitstellen, um den Automatisierungsprozess zu beschleunigen und eine bessere Genauigkeit und Sicherheit bei der Auftragsverarbeitung zu gewährleisten. Um eine genaue Verarbeitung sicherzustellen und menschliche Eingriffe zu minimieren, muss die Erkennungstechnologie Ihres Lösungsanbieters in der Lage sein, alle relevanten Informationen aus Bestellungen unabhängig von Format (z. B. EDI, gescanntes Bild, Fax, E-Mail usw.) und Maßstab genau zu extrahieren.



WARUM ESKER?

Die KI-gestützte Esker-Engine, die auf einer Reihe von Technologien zur Nachahmung menschlicher Intelligenz aufbaut, kann sowohl strukturierte als auch halbstrukturierte Auftragsdaten verwalten und analysieren, indem sie diese mit ERP-Stammdaten abgleicht. Beispielsweise ist die Esker Synergy-Technologie in der Lage, Fax- und E-Mail-Bestellungen zu erkennen, die zum ersten Mal eingehen, indem sie ein passendes Layout im Netzwerk identifiziert und dabei Deep Learning verwendet, das typischerweise bei der Gesichtserkennung angewendet wird. Dann kommt maschinelles Lernen ins Spiel, um sicherzustellen, dass das System automatisch aus Benutzerkorrekturen lernt. Die Technologie von Esker ermöglicht es den Benutzern, vom ersten Tag an von hohen Erkennungsraten zu profitieren, die mit der Zeit steigen, wenn die Lösung von selbst lernt.

ERP INTEGRATION

“Lässt sich Ihre Lösung in unser ERP-/Geschäftssystem integrieren?”

Die Implementierung einer Automatisierungslösung sollte keine zusätzlichen Kosten für die kundenspezifische Entwicklung erfordern. Wenn Ihre Auftragsverarbeitungslösung nicht mit Ihrem aktuellen ERP-/Geschäftssystem zusammenarbeitet, wird die Amortisierung länger dauern, verbunden mit höheren Gesamtbetriebskosten (TCO). Im Idealfall wählen Sie eine Lösung, die mit einer Vielzahl von ERP-/Geschäftssystemen kompatibel ist, die so konfiguriert ist, dass sie den einzigartigen Anforderungen jedes Unternehmens gerecht wird, und die sich leicht in Ihre aktuelle Infrastruktur integrieren lässt.



WARUM ESKER?

Mit mehr als 70 einzigartigen ERP- oder selbst entwickelten Lösungsintegrationen bietet die integrierte Cloud-Plattform von Esker viele Services und Geschäftspakete zur Automatisierung komplexer Geschäftsprozesse und zur Organisation abteilungsübergreifender Aktionen.

Die Auftragsverarbeitungslösung von Esker verfügt über Standardkonnektoren für SAP® ECC, SAP® S/4HANA und Oracle® EBS. Die Live-Verbindung über Web Services ermöglicht es den Benutzern, bei der Auftragsverarbeitung Preise, Verfügbarkeit und vieles mehr zu überprüfen. Esker bietet außerdem die gleichzeitige Integration mit mehreren ERPs an und vereinfacht so die Integration verschiedener Lösungslandschaften, die sich z. B. aus M&A-Aktivitäten ergeben.

INFORMATIONSSICHERHEIT UND INTEGRITÄT

“Wie können wir sicher sein, dass unsere Geschäftsdokumente sicher behandelt & gespeichert werden?”

Das Hosting und die Verarbeitung von Geschäfts- und Finanzdokumenten anderer Unternehmen wirft die Frage nach internen Kontrollen und Sicherheitsfragen auf. Das Statement on Standards for Attestation Engagements (SSAE) Nr. 18 und der International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3402 sind Berichtsstandards, die die Kontrolle einer Dienstleistungsorganisation (Einhaltung der System- und Organisationskontrollen (SOC)) über die Informationstechnologie und damit verbundenen Prozesse analysieren. Ein erfolgreicher Prüfungsabschluss zeigt an, dass Prozesse, Verfahren und Kontrollen formell überprüft wurden.



WARUM ESKER?

Esker hat 2012 die SOC 1® Typ 1-Prüfung und 2014 die SOC 1® Typ 2-Prüfung durch A-lign, einen unabhängigen, externen Prüfer, abgeschlossen, um das Sicherheits- und Zuverlässigkeitsniveau zu erhöhen, das Esker all seinen On-Demand-Kunden bietet. Die Standards SSAE 18 und ISAE 3402 validieren die Qualität und Integrität der internen Kontrollprozesse und -verfahren von Esker für On-Demand-Kunden und befassen sich mit den Regeln der internen Kontrolle, die in der Gesetzgebung des Sarbanes-Oxley Act festgelegt sind. Esker hat die ISO 27001-Zertifizierung für sein Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS) für On-Demand-Services erhalten. Kunden, die die Cloud-Lösungen von Esker nutzen, können darauf vertrauen, dass ihre Daten sicher sind, ordnungsgemäß kontrolliert werden und dass die besten Sicherheitsverfahren vorhanden sind.

Im Einklang mit seiner Verpflichtung zum Schutz der persönlichen Daten wurde Esker von TRUSTe, einem unabhängigen Drittanbieter von Online-Datenschutzlösungen, zertifiziert.



GESCHÄFTSKONTINUITÄT

“Wir können nicht riskieren, dass es zu Verzögerungen bei Geschäftsprozessen kommt oder dass wichtige Informationen verloren gehen. Verpflichten Sie sich zur Gewährleistung der Geschäftskontinuität, insbesondere in schwierigen Zeiten?”

Dokumente müssen zeitnah mit einer redundanten, stets aktiven und gesicherten Infrastruktur übertragen werden, damit Informationen sicher, vertraulich und nachvollziehbar verarbeitet werden. Ihr Lösungsanbieter sollte seinen Kunden und Lieferanten wichtige Geschäftsfunktionen jederzeit zur Verfügung stellen, auch wenn Sie aus der Ferne arbeiten. Dies gilt insbesondere heutzutage, da immer mehr Unternehmen den notwendigen Umstieg zur Remote-Arbeit ihrer Belegschaft vollziehen.



WARUM ESKER?

Esker stellt eine wesentliche kritische Infrastruktur zur Verfügung, die es Unternehmen ermöglicht, auch in Zeiten beispielloser Veränderungen handlungsfähig zu bleiben. Die Cloud-basierte Plattform von Esker mit 24/7-Verfügbarkeit ist standortunabhängig und ermöglicht den Support für alle Kunden, Lieferanten und Partner aus mobilen Arbeitsumgebungen.

Die Esker-Teams für Business Continuity und Sicherheit verfügen über bewährte Supportpläne, die den Kunden ein gutes Gefühl geben. Zwei unabhängige Betriebszentren an verschiedenen Standorten überwachen kontinuierlich die Betriebskontinuität der Esker-Plattform. Esker führt sowohl die physische als auch die virtuelle Infrastruktur zusammen, um ein Höchstmaß an Sicherheit, Flexibilität und Leistung zu bieten und Unternehmen dabei zu unterstützen, ihre vertraulichen Informationen um jeden Preis zu schützen.

Speziell im Hinblick auf die Auftragsverarbeitung müssen kritische Zusagen eingehalten werden - die richtigen Aufträge müssen nach wie vor zur richtigen Zeit beim richtigen Kunden eingehen - die flexiblen Lösungen und Services von Esker bedeuten, dass Kundendienstabteilungen die Kundeninteraktionen problemlos von zu Hause aus weiterführen können.

EINE PLATTFORM FÜR ALLE KUNDENINTERAKTIONEN

“Heute benötigen wir eine Auftragsverarbeitungslösung, aber morgen müssen wir eventuell andere Kundenprozesse automatisieren – können Sie unsere wachsenden Geschäftsanforderungen unterstützen?”

Ihr Lösungsanbieter sollte die gesamte Technologie, alle Lösungen, den Service und die Unterstützung bieten, die erforderlich sind, um auf Ihre wachsenden Anforderungen zu reagieren. Das bedeutet, dass er in der Lage sein muss, den gesamten Order-to-Cash-Zyklus (O2C) abzudecken, nicht nur die Auftragsverarbeitung.



WARUM ESKER?

Die O2C-Lösung von Esker ermöglicht es Unternehmen, alle Kundeninteraktionen über eine einzige, zentralisierte Lösung nahtlos zu verwalten. Von der Kredit- und Auftragsverarbeitung bis hin zur elektronischen Rechnungsstellung, dem Forderungsmanagement, der Zahlung und der Zahlungszuordnung bietet Esker den Anwendern eine integrierte, durchgängige Plattform, um in jeder Phase des O2C-Zyklus Mehrwert und Effizienz zu steigern.

Das Kundenmanagement von Esker hilft Ihrem Unternehmen, eine 360°-Sicht auf das Verhalten Ihrer Kunden in einer integrierten Plattform zu erhalten. Durch die Bereitstellung von Echtzeit-Einblicken in jede Kundensituation über ein intelligentes Dashboard und KPIs profitieren Anwender von einer vereinfachten Leistungsüberwachung und einer leichteren Identifizierung und Lösung von Problemen.



EXPERTENBERATUNG & PROJEKTMETHODIK

“Wird unsere Lösung termingerecht und innerhalb des Budgets implementiert werden?”

Um in kürzester Zeit den größtmöglichen geschäftlichen Nutzen zu erzielen, sollten Sie schon früh in der Planung und während des gesamten Projekts in hohem Maße einbezogen werden. Ein qualifizierter Lösungsanbieter mit jahrelanger Erfahrung in der Lösungsimplementierung weiß, wie wichtig die Einhaltung von Zeitvorgaben und Budgets ist.



WARUM ESKER?

Eskers Einsatz der agilen Methodik minimiert Projektverzögerungen und bringt Kunden so schnell wie möglich an das gewünschte Ziel - in den Echtbetrieb. Die Stakeholder werden aktiv in den gesamten Prozess eingebunden und erzielen in jeder Phase der Lösungsbereitstellung maximalen Nutzen.

Im Gegensatz zum traditionellen “Wasserfall“-Ansatz ermöglicht die agile Methodik, Entscheidungen im Kontext zu treffen, Ressourcen in die Funktionen mit dem größten Mehrwert zu investieren und Lösungsfunktionen in kurzer Zeit zu testen und zu nutzen.

Globale Präsenz

“Können Sie unseren Bedarf nach einer standortunabhängigen Lösung für mehrere Büros und Mehrsprachigkeit decken? Als globales Unternehmen müssen wir sicher sein, dass Ihre Lösung skaliert werden kann.”

Auf dem heutigen globalen Markt benötigen Unternehmen einen internationalen Lösungsanbieter, der ihre Automatisierungsanforderungen über ein Netzwerk von Niederlassungen rund um den Globus unterstützt, Mehrsprachigkeit bietet und nachhaltige, grenzüberschreitende Implementierungserfolge vorweisen kann.



Warum Esker?

Mit Niederlassungen auf der ganzen Welt ist Esker global tätig und kann auf eine Erfolgsgeschichte vieler erfolgreicher Implementierungen weltweit zurückblicken. Die On-Demand-Plattform von Esker ermöglicht einen schnellen Rollout der Lösung in verschiedenen Ländern, ohne dass mehrere Instanzen oder eine größere, komplexere Infrastruktur geplant werden müssen. Das Web Interface von Esker ist in sieben Sprachen verfügbar (Englisch, Französisch, Spanisch, Deutsch, Italienisch, Chinesisch, Japanisch), der technische Support steht in fünf Sprachen zur Verfügung und für Bestelldokumente steht Datenerfassung in über 130 Sprachen zur Verfügung.



ESKERS AUFTRAGSVERARBEITUNGS-LÖSUNG

Die automatisierte Auftragsverarbeitungslösung von Esker nutzt KI- und RPA-Technologie, um die sich am häufigsten wiederholenden, wenig wertschöpfenden Vorgänge der Auftragsannahme über eine sichere, zentralisierte, Cloud-basierte Plattform abzuwickeln. Benutzer können jeden Fax-, E-Mail-, EDI-, Portal- oder Mobil-Auftrag mit 100%iger Genauigkeit, Transparenz und Effizienz elektronisch verarbeiten und verfolgen.

WARUM MIT ESKER AUTOMATISIEREN?

- **BESTELLUNGEN SCHNELLER VERARBEITEN**
mit Automatisierungstechnologie, die die Produktivität der Mitarbeiter optimiert und kostspielige Fehler reduziert
- **SICHTBARKEIT ERHÖHEN**
über den gesamten Auftragsfluss, unabhängig von der Quelle, so dass Benutzer KPIs verfolgen, überwachen und verbessern können
- **KUNDENERLEBNIS VERBESSERN**
durch schnellere Umsetzung, verbesserte Transparenz, Self-Service und Tools zur Zusammenarbeit
- **DAS ENDERGEBNIS VERBESSERN**
durch Senkung der Betriebskosten, Erhöhung der geschäftlichen Agilität und Generierung neuer Einnahmen

WIE ES FUNKTIONIERT

Esker bietet eine umfassende Lösung, die jede Phase der Auftragsverarbeitung automatisiert, vom Empfang eines Auftrags bis zu seiner Erstellung im ERP-System.

1 - AUFTRAGSANNAHME

Alle eingereichten Bestellungen, unabhängig von Typ oder Format (z.B. E-Mail, Fax, EDI, Portal usw.), werden zur elektronischen Verarbeitung an die entsprechende Warteschlange weitergeleitet.

2 - DATENEXTRAKTION

Verschiedene Schichten von KI-gesteuerten Technologien extrahieren präzise relevante Daten aus Aufträgen, unabhängig davon, ob es sich um text- oder bildbasierte Dokumente handelt.

3 - ERP INTEGRATION

Sobald die Bestelldaten mit den replizierten Stammdaten abgeglichen wurden, wird der entsprechende Kundenauftrag automatisch im ERP angelegt.

4 - E-ARCHIVIERUNG

Bestellungen werden elektronisch archiviert und bleiben so lange wie vorgegeben über das ERP-System verfügbar, während ein vollständiger Prüfpfad jedes Berührungspunktes aufzeigt, wer was, wann und wo getan hat.

ECHE ERGEBNISSE, DIE VON UNSEREN KUNDEN ERZIELT WURDEN



Letztendlich haben wir festgestellt, dass die Automatisierung uns dabei helfen konnte, eine qualitativ hochwertigere Kundenbetreuung und schnellere Durchlaufzeiten zu bieten, als einfach mehr Personal einzustellen. Und die Fähigkeit, als Unternehmen zu wachsen, ohne unser Team zu vergrößern, war für unser Endergebnis sehr wichtig."

DIRECTOR OF CUSTOMER EXPERIENCE | PARTS TOWN



Ein besonderes Merkmal, das von unserem Kundendienstteam gut aufgenommen wurde, ist die Möglichkeit, archivierte Bestellungen schnell und mühelos abzurufen. Dies spart nicht nur Zeit, sondern bietet unseren Kunden durch mehr Flexibilität und Reaktionsfähigkeit auch ein höheres Servicenniveau."

HEAD OF CUSTOMER SERVICES EUROPE | GE HEALTHCARE



Esker ermöglicht es uns, bei unseren Bestellungen sehr genau zu sein, was für uns wichtig ist. Kunden erhalten ihre Aufträge schneller und wir verbringen weniger Zeit damit, sie zu bearbeiten und Fehler zu korrigieren. Ein Gewinn für alle."

BUSINESS ANALYST | IPC GLOBAL SOLUTIONS



Wir haben die Anzahl der Fehler, die durch die manuelle Auftragseingabe verursacht wurden, stark reduziert und unsere Bearbeitungszeiten beschleunigt. Infolgedessen konnten wir mehr Zeit in höherwertige Aufgaben investieren, was zu einer höheren Kundenzufriedenheit geführt hat."

ORDER MANAGEMENT MANAGER | HEINEKEN SPAIN



Accord Healthcare hat die Bearbeitungszeit eines Auftrags von 3 Minuten auf 33 Sekunden reduziert und 190 Stunden pro Monat eingespart, so dass die Kundendienst-Teams mehr Zeit für höherwertige Aufgaben haben.



Cerpadics bearbeitet 59% mehr Aufträge ohne Personalaufstockung.



Garcia Carrion kann eine 99%ige Genauigkeit bei der Auftragseingabe vorweisen.

ÜBER ESKER

Esker bietet eine globale Cloud-Plattform zur Automatisierung von Dokumentenprozessen und unterstützt Finanz- und Kundendienstabteilungen bei der digitalen Transformation in den Bereichen Order-to-Cash (O2C) und Procure-to-Pay (P2P). Die Lösungen von Esker werden weltweit eingesetzt und beinhalten Technologien wie künstliche Intelligenz (KI), um die Produktivität und die Transparenz im Unternehmen zu erhöhen. Zugleich wird damit die Zusammenarbeit von Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern gestärkt. Esker verfügt über Niederlassungen in Nord- und Lateinamerika, Europa und im Asien-Pazifik-Raum, wobei sich die deutschen Standorte in Feldkirchen/München und Ratingen befinden. Das in Frankreich börsennotierte Unternehmen erwirtschaftete im Jahr 2020 einen Umsatz von 112 Millionen Euro, zwei Drittel davon außerhalb Frankreichs. Weitere Informationen über Esker und die Lösungen des Unternehmens finden Sie unter: www.esker.de und blog.esker.de.





www.esker.de

©2021 Esker S.A. Alle Rechte vorbehalten. Esker und das Esker-Logo sind Markenzeichen oder registrierte Markenzeichen der Esker S.A. in den USA und weiteren Ländern.
Alle anderen hier verwendeten Markenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Eigentümer.

be

de

es

fr

it

nl

uk

AMERICAS

us

ca

ASIA - PACIFIC

asia

au