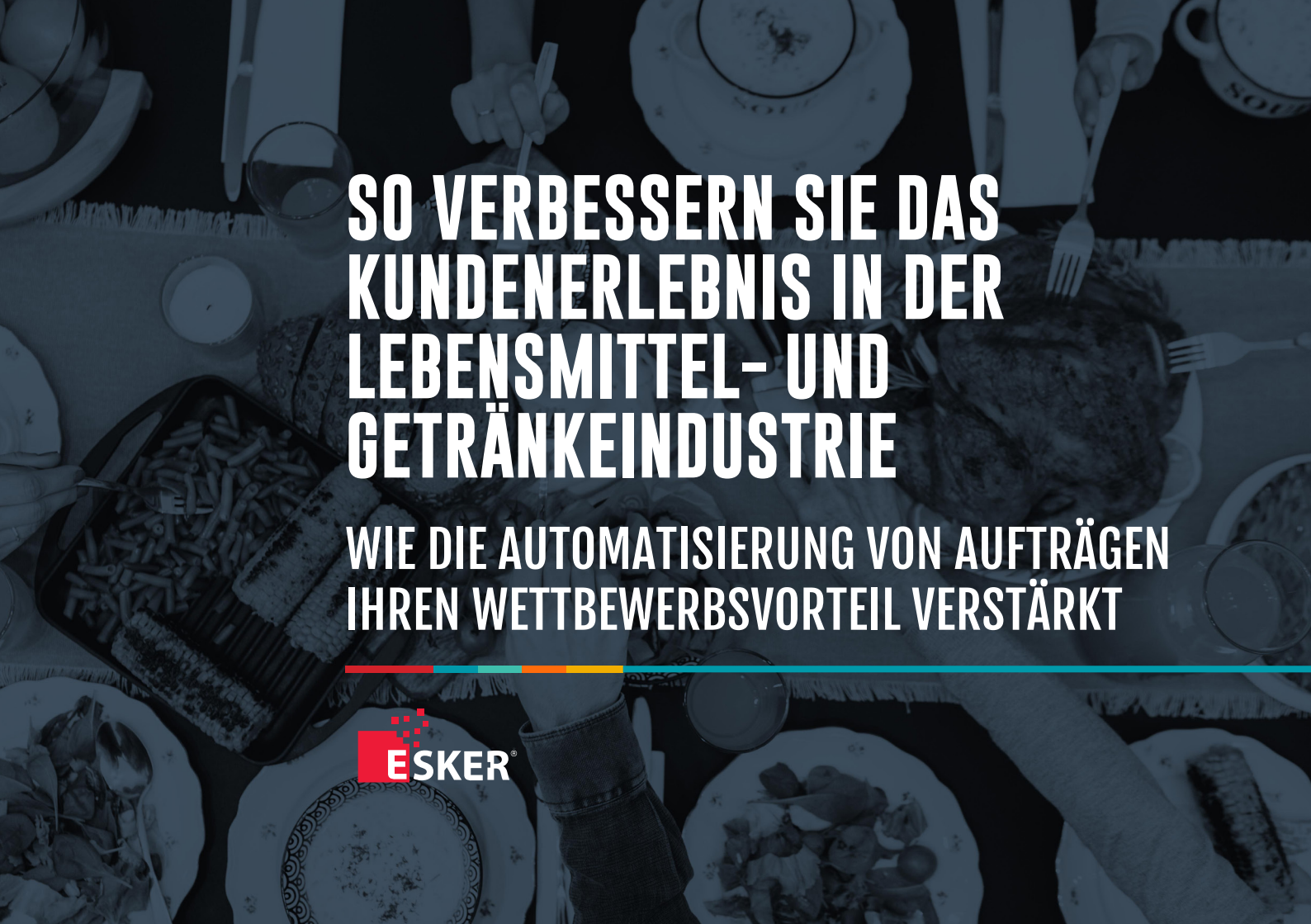




SO VERBESSERN SIE DAS KUNDENERLEBNIS IN DER LEBENSMITTEL- UND GETRÄNKEINDUSTRIE

WIE DIE AUTOMATISIERUNG VON AUFTRÄGEN
IHREN WETTBEWERBSVORTEIL VERSTÄRKT



INHALTSÜBERSICHT

Einführung.....	3
Erfolgsgeschichte: Agua Mineral San Benedetto.....	4
Das Grundproblem: Traditionelle Verarbeitungsmethoden.....	5
Eine zeitgemäße Alternative: Automatisierung der Auftragsverarbeitung.....	6
Vorteile der Automatisierung.....	7
Wie Automatisierung funktioniert: Kurzer Überblick einer Lösung.....	8
Lösungswerkzeuge: Wo Automatisierung einen Mehrwert schafft.....	9
Schlussfolgerung.....	10
Über Esker.....	11

EINFÜHRUNG

WARUM AUFTRAGSVERARBEITUNG WICHTIG IST

Die Bearbeitung von Aufträgen ist ein kritischer Bestandteil der Geschäftsabwicklung. Aber für die Nahrungsmittel- und Getränkeindustrie (F&B) hat das, was in der Zeit zwischen Auftragseingang und Auslieferung geschieht, weitaus größere Auswirkungen. Nachstehend sind die wichtigsten Gründe dafür aufgeführt:

ZEITKRITISCHER PROZESS

Geschwindigkeit und Genauigkeit in der Lieferkette sind in der F&B-Industrie wichtiger. Warum? Weil Unternehmen verderbliche Waren herstellen und vertreiben. Verzögerungen oder Fehler bei der Lieferung oder Produktion sind nicht nur verschwenderisch, sondern können sich in der Folgezeit erheblich auf die Liquidität eines Unternehmens auswirken... und auf seinen Ruf.



SICHERHEIT UND PROZESSTRANSparenZ

Die F&B-Industrie ist auch insofern einzigartig, als sie mit einer Vielzahl von Vorschriften und Sicherheitsanforderungen konfrontiert ist. Aus der Sicht der Auftragsabwicklung ist es für das Personal unerlässlich, dringende Aufträge leicht priorisieren zu können, und für die Manager ist es wichtig, dass sie sofortigen Einblick in die Auftragsdaten haben, um die Einhaltung der Vorschriften jederzeit zu gewährleisten.



BRANCHENWACHSTUM

Trotz schwankender Rohstoffkosten ist F&B in Bezug auf das Wachstum eine der wenigen beständigen Branchen. Die Herausforderung für die Unternehmen von heute besteht darin, das steigende Auftragsvolumen zu bewältigen, ohne neue Mitarbeiter einzustellen. Kein Wunder also, dass die heutigen F&B-Führungskräfte die Technologie als den größten Wachstumsmotor betrachten.¹



Im Durchschnitt gibt es ca. **1,2 Fehler pro 100 bestellten Positionen** in der F&B-Branche² - ein Hauptgrund für weniger Umsatz und geringere Margen.

¹ 2013 Food and Beverage Industry Outlook Survey. (2013). Aus <https://www.kpmg.com/US/en/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Documents/food-beverage-outlook-survey-2013.pdf>

² CC4F News – Cost Control for Food Distributors and Processors. (2007, September 11). Aus [http://www.foodconnex.com/cc4fnews/Newsletter\(129\).html](http://www.foodconnex.com/cc4fnews/Newsletter(129).html)

ERFOLGSGESCHICHTE

AGUA MINERAL SAN BENEDETTO

Seit seiner Gründung vor über 25 Jahren hat sich das in Spanien ansässige Unternehmen Agua Mineral San Benedetto zu einem führenden Hersteller und Vertreiber von abgefülltem Wasser und alkoholfreien Getränken entwickelt.

SCHLÜSSELFAKTOREN DES WANDELS

Um eine 100% papierlose Geschäftsumgebung zu erreichen, setzte Agua Mineral San Benedetto auf Automatisierung mit dem Ziel:

- Automatisierung der 16.000 Dokumente, die pro Jahr manuell verarbeitet wurden
- Beseitigung von Engpässen, Verzögerungen, Fehlern und dem Risiko des Dokumentenverlustes innerhalb des Prozesses
- Den Kunden die Auswahl anzubieten, Rechnungen weiterhin in Papierform zu erhalten oder sie elektronisch versenden zu lassen
- Vereinfachung des mehrstufigen Rechnungsstellungsprozesses
- Beschleunigung der Gesamtverarbeitungsgeschwindigkeit und Verbesserung der Dokumentensichtbarkeit für das Management

ERGEBNISSE NACH DER AUTOMATISIERUNG

Auftragsverarbeitung:

- Gesamter Auftragseingabeprozess automatisiert
- Weniger Zeitaufwand für die Verwaltung des Verkaufszyklus und mehr Prozesstransparenz
- Eliminierung von Faxgeräten, Druckern und 46 physischen Kundenauftragsdateien
- Verbesserter Kundenservice mit archivierten Dateien zum schnellen Auffinden

Debitorenbuchhaltung:

- Verbessertes Firmenimage als effizient und topaktuell
- Stark reduzierte Druck-/Versandkosten durch einen Postdienst auf Abruf
- Erheblich reduzierte DSO (Days Sales Outstanding)
- Verbesserte Kundenzufriedenheitsrate



**DIE AUTOMATISIERUNG VON GESCHÄFTSPROZESSEN
HAT UNSERE RENTABILITÄT VERBESSERT UND EINEN
KLAREN GESCHÄFTSVORTEIL GEBRACHT. IN DREI JAHREN
HABEN WIR DEN GESAMTEN PAPIERVERBRAUCH FÜR
BESTELLUNGEN UND RECHNUNGEN ELIMINIERT.**

CIO | AGUA MINERAL SAN BENEDETTO

DAS GRUNDPROBLEM:

TRADITIONELLE VERARBEITUNGSMETHODEN

Im Idealfall kommen alle Kundenaufträge und andere eingehende Dokumente im gleichen Format an und werden über EDI direkt in die ERP-/Geschäftsanwendung eingespeist. In der Realität kommen die Aufträge jedoch in der Regel auf eine dieser drei Arten an:



FAX

Normalerweise erfordern Faxbestellungen eine separate Verarbeitungsumgebung, um sie zu erfassen und an die Kundendienstmitarbeiter (Customer Service Reps, CSRs) zu verteilen, die die Daten dann von Hand eingeben müssen.



E-MAIL

Viele Unternehmen senden Bestellungen an Lieferanten per E-Mail. Damit entfällt zwar das Papier auf Kundenseite, Kundendienstmitarbeiter müssen es jedoch genauso eingeben wie bei einer Faxbestellung.



EDI

Falsche Artikeldetails in der EDI-Datei können zu einer Reihe komplexer Schritte führen, bevor der Auftrag in das System eingegeben wird. Es ist nicht ungewöhnlich, dass "berührungslose" EDI-Bestellungen nur zu 65 Prozent eingehen.

AUTSCH! Manuelle Berührungspunkte sind bei der Abwicklung von Aufträgen auf diesen traditionellen Wegen an der Tagesordnung - und ihre Auswirkungen treffen die Lebensmittel- und Getränke-Unternehmen dort, wo es am meisten schmerzt:

- Verzögerungen bei der Auftragserfüllung
- Höhere Fehlerquote bei der Auftragseingabe
- Zusätzliche Versandkosten, Verschwendung und Wiederholungen
- Erhöhte Kosten für Wiedereinlagerung und Abschreibung
- Unfähigkeit, Dokumente zu priorisieren und zu überwachen
- Eingeschränkter Zugang, Sichtbarkeit und Kontrolle
- Schlechte Reaktionsfähigkeit auf Kundenanfragen
- Erhöhtes Risiko der Nichteinhaltung von Vorschriften
- Jedes auftragsbezogene Problem betrifft das Unternehmen im Order-to-Cash-Zyklus (O2C) mit Prozessen einschließlich Rechnungszustellung, Forderungsmanagement und Zahlungszuweisung



EINE ZEITGEMÄSSE ALTERNATIVE:

AUTOMATISIERUNG DER AUFTRAGSVERARBEITUNG

Durch die Automatisierung der Auftragsverarbeitung können Nahrungsmittel- und Getränkehersteller jeden Auftrag elektronisch verarbeiten, verwalten und archivieren, unabhängig davon, wie er eintrifft. Dadurch wird der gesamte Prozess für alle Beteiligten gestrafft.



VERBESSERTE KUNDENDIENST-ERFAHRUNG

Eine Auftragsautomatisierungslösung erfasst, routet und archiviert Aufträge, sobald sie eintreffen, und befreit Kundendienstmitarbeiter von fehleranfälligen Dateneingaben und zeitintensiven Auftragsnachverfolgungen, die Unternehmen in der Lebensmittel- und Getränke-Industrie so viel Kummer bereiten können.



GRÖßERER MANAGEMENT-ÜBERBLICK

Da alle Arbeitsabläufe elektronisch abgewickelt werden, stehen die Manager nicht mehr im Dunkeln im Hinblick auf wichtige Auftragsdetails (z. B. wer was von einer Seriennummer im Falle eines Rückrufs erhalten hat, was die Verzögerung bei der Auftragsbestätigung verursacht hat, usw.).



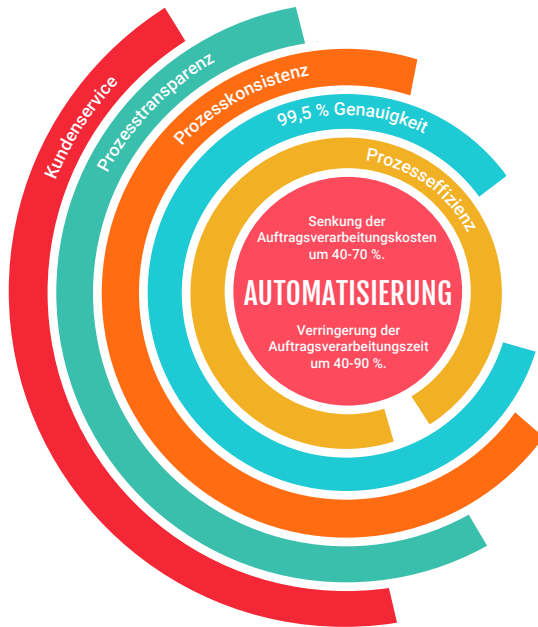
ERHÖHTE KUNDENZUFRIEDENHEIT

Jede Bestellung wird als elektronische Bestellung behandelt, so dass die Kunden die Freiheit haben, Bestellungen nach Belieben zu versenden - per Fax, E-Mail oder EDI. Darüber hinaus verbessern Funktionen wie automatische Bestätigungen und Zusammenarbeit das Kundenvertrauen und die Kommunikation.



VORTEILE DER AUTOMATISIERUNG

Für Unternehmen in der Nahrungsmittel- und Getränkeindustrie sind die erwiesenen Vorteile einer 100 % papierlosen Verarbeitung von Bestellungen und anderen eingehenden Dokumenten geradezu transformativ.



NUR VORTEILE AUF ALLEN SEITEN:

- Steigern Sie die Effizienz in der Lieferkette und die Geschwindigkeit bei der Auftragsabwicklung um bis zu 90 %
- Senken Sie die Betriebskosten und die Ausgaben für die Auftragsabwicklung um bis zu 70 %
- Erhöhen Sie die Genauigkeit der Dateneingabe auf bis zu 99,5 %
- Erreichen Sie 100 % ige Sichtbarkeit jeder bearbeiteten Bestellung durch verbesserte Nachverfolgung und Analyse mittels Dashboards
- Entlastung des Personals um bis zu 65 %, so dass sich Kundendienstmitarbeiter auf Aktivitäten mit höherem Mehrwert konzentrieren können
- Unterstützung der Einhaltung von Vorschriften auf kosteneffiziente Weise
- Verarbeitung steigender Auftragsvolumina ohne zusätzliches Personal
- Priorisieren Sie jedes eingehende Dokument automatisch

Anmerkung: Die statistischen Angaben auf dieser Seite basieren auf Ergebnissen von Esker Kunden.

WIE AUTOMATISIERUNG FUNKTIONIERT

KURZER ÜBERBLICK EINER LÖSUNG

Daten aus elektronischen oder gescannten semi-strukturierten Dokumenten werden automatisch erfasst und an den richtigen Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet, wo sie validiert, archiviert und mit der ERP-/Geschäftsanwendung verknüpft werden. Der gesamte Prozess erfolgt ohne manuelle Dateneingabe und bei voller Transparenz.



LÖSUNGSWERKZEUGE:

WO AUTOMATISIERUNG EINEN MEHRWERT SCHAFFT

Da alle notwendigen Werkzeuge für die automatisierte Auftragsverarbeitung von einer einzigen Plattform aus leicht zugänglich sind, haben Unternehmen viel mehr Möglichkeiten, um ihren Betrieb - mit seinen jeweiligen Besonderheiten - zu optimieren.



DASHBOARDS

Die in Automatisierungslösungen enthaltenen Dashboards liefern jedem Benutzer sofort verfügbare Daten, die er zur Erledigung seiner täglichen Aufgaben, zur Überwachung der Leistung, zur Messung von KPIs und zum Erkennen von Problemen benötigt, sobald diese auftreten.



EDI-AUFTRAGSABWICKLUNG

Die Lebensmittel- und Getränkeindustrie mag eine "EDI-Schwerpunktindustrie" sein, aber menschliches Eingreifen ist immer noch Teil des Prozesses. Mit einer Automatisierung können alle EDI-Bestellungen problemlos über einen Kanal verarbeitet werden, ohne dass die bestehende EDI- oder ERP-Anwendungskonfiguration eines Unternehmens geändert werden muss, und die Benutzer können ganz leicht die volle Transparenz über alle Bestellungen, einschließlich EDI-Bestellungen, aufrechterhalten.



PROBLEMBEHANDLUNG

Die Verarbeitung von Aufträgen ist nur die halbe Miete. Die meisten Automatisierungslösungen beinhalten die Fähigkeit Kundenforderungen elektronisch zu verfolgen und zu analysieren, nachdem eine Bestellung aufgegeben wurde - was das Leben sowohl für den Kunden als auch für die Kundendienstmitarbeiter einfacher macht.



AUTOMATISIERUNGSGRAD

Anstatt einen Universalansatz zu wählen, bieten die meisten führenden Lösungsanbieter verschiedene Stufen der Automatisierung der Auftragsverarbeitung zur Auswahl an, die von grundlegender Papierreduzierung bis hin zu vollständiger Integration von OCR und ERP-Geschäftsanwendungen gehen.

SCHLUSSFOLGERUNG

Trotz des Branchenwachstums sehen sich die Nahrungsmittel- und Getränkehersteller einem zunehmenden Druck ausgesetzt ihr Kapital zu maximieren und gleichzeitig das Risiko zu minimieren. Die Automatisierung von Bestellungen ist eine ideale Lösung für diese einzigartige Herausforderung. **Sie steigert nicht nur die Effizienz und Genauigkeit der Lieferkette, sondern gibt den Unternehmen auch die notwendigen Daten und Analysen an die Hand, um die Entscheidungsfindung in Bezug auf Kunden und Geschäftsabläufe zu verbessern.**

ÜBER ESKER

Esker ist ein weltweit führender Anbieter von cloud-basierter Software zur Automatisierung von Dokumentenprozessen und unterstützt Finanz- und Kundendienstabteilungen bei der digitalen Transformation ihrer Zyklen in den Bereichen Order-to-Cash (O2C) und Procure-to-Pay (P2P). Die Lösungen von Esker werden weltweit von über 6.000 Unternehmen eingesetzt und beinhalten Technologien wie künstliche Intelligenz (KI), um die Produktivität zu steigern, die Transparenz zu optimieren, das Betrugsrisiko zu senken und die Zusammenarbeit intern sowie mit Kunden und Lieferanten zu verbessern. Esker verfügt über Niederlassungen in Nord- und Lateinamerika, Europa und im Asien-Pazifik-Raum, wobei sich der deutsche Sitz in München und Ratingen befindet.





©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.