

eBook

5 spannende Erfolgsgeschichten zur Auftragsverarbeitung

in der Baustoffindustrie



Auf, auf und davon!

Weg von der manuellen Auftragsverarbeitung

Wäre es nicht toll, wenn jeder Kundenauftrag, den ein Unternehmen erhält, elektronisch wäre?

Jeder Auftrag käme im gleichen Format an, alle richtigen Daten wären klar definiert und alles würde automatisch in das ERP-System einfließen. Leider funktioniert die Auftragsverarbeitung so nicht. Bestellungen kommen über eine Vielzahl von Kanälen an, was mehr manuelle Berührungspunkte, mehr Verzögerungen und eine höhere Wahrscheinlichkeit bedeutet, dass das Kundenerlebnis und der Gewinn Ihres Unternehmens darunter leiden.

Aber es gibt auch eine gute Seite: Esker-Kunden sagen, dass unsere KI-gesteuerte Auftragsverarbeitungslösung einen Wendepunkt darstellt. Esker ist in bestehende ERP-Systeme integrierbar und ermöglicht eine schnellere und präzisere Bearbeitung jeder Bestellung, erlaubt einen sofortigen Zugriff auf Auftragsanalysen und macht Ihr Unternehmen zu einem Geschäftspartner, mit dem man leicht Geschäfte machen kann.

In diesem eBook berichten fünf Unternehmen über ihre Erfolgsgeschichten mit Esker:

ASSA ABLOY



CENTURY NATIONAL

Assa Abloy Group

ERP: Oracle | **Mitarbeitende:** 47.000 | **Hauptsitz:** Stockholm, Schweden

ASSA ABLOY

Über Assa Abloy

ASSA ABLOY ist der weltweit führende Anbieter von Türöffnungslösungen und Marktführer in den meisten Ländern Europas, Nordamerikas, Chinas und Ozeaniens. Seit der Gründung im Jahr 1994 hat sich ASSA ABLOY von einem regionalen Unternehmen zu einem führenden internationalen Konzern entwickelt.

Hintergrund

Im Rahmen einer globalen Initiative zur Optimierung seiner Geschäftsprozesse entschied sich ASSA ABLOY für die KI-gesteuerte Auftragsverarbeitungslösung von Esker, um folgende Ziele zu erreichen: die durchschnittlichen Kosten pro Auftrag zu senken, das wachsende Auftragsvolumen zu bewältigen und einiges an Komplexität bei der Verarbeitung konfigurierbarer Aufträge (die 40 % der Gesamtaufträge ausmachen) zu beseitigen. Nach der On-Premise Implementierung hat ASSA ABLOY die automatisierte Auftragsverarbeitung inzwischen auf die Cloud-basierte Lösung von Esker umgestellt und profitiert nun von einem vereinfachten Onboarding, keiner Lizenzierung und einer Vielzahl anderer beeindruckender Vorteile.

Ergebnisse

- **Gespart** 250.000 \$ jährlich dank einer 30%igen Reduzierung der Bestelleingabefehler
- **Beschleunigt** durchschnittliche Auftragsabwicklungszeit um 97 % von 60 Stunden auf 2 Stunden
- **Customization** verschiedener Auftragsfelder an unterschiedliche Geschäftsbereiche dank flexibler Formulare



„In unserer Branche, in der konfigurierbare Aufträge üblich sind, war Esker das einzige Unternehmen, das in der Lage war, die vielen Bestelldetails, mit denen wir zu tun haben, zu berücksichtigen. Die Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit der Lösung sind phänomenal. Es gibt wirklich keine vergleichbare Lösung.“

E-Business Coordinator

Amerock Hardware



ERP: SAP | **Mitarbeitende:** 3.000 | **Hauptsitz:** Huntersville, USA

Über Amerock Hardware

Seit 1929 ist Amerock Hardware bestrebt hochwertige dekorative Beschläge und Lösungen anzubieten, die inspirieren, koordinieren und helfen, den persönlichen Stil im ganzen Haus auszudrücken. Heute ist Amerock ein Teil der Piedmont Hardware Group.

Hintergrund

Amerock Hardware erhielt monatlich 15.000 Kundenbestellungen und verarbeitete etwa 6.000 davon manuell in seinem SAP®-System. Die Mitarbeitenden verbrachten 70-75% ihres Tages mit der Dateneingabe, so dass sich die Mitarbeitenden kaum noch auf die Kundenbetreuung und die Steigerung des Umsatzes konzentrieren konnten. Mit dieser Erkenntnis entschied sich Amerock für die Auftragsverarbeitungslösung von Esker aufgrund ihrer Cloud-Plattform mit KI-Funktionen und Analysetools. Aufträge werden nun während des gesamten Prozesses nachverfolgt, automatisch archiviert und sind auf der Esker-Plattform zugänglich. Die Lösung hat es dem Unternehmen ermöglicht, seine Kundendienstabteilung von einer rein ausführenden Rolle in eine beziehungsorientierte Rolle zu entwickeln.

Ergebnisse

- **Reduzierte** Auftragsabwicklungszeiten von 9 Minuten auf weniger als 2,5 Minuten
- **Verbessertes** Kundenerlebnis, da die Mitarbeitenden für die Beantwortung von Kundenanrufen und Anfragen verfügbar sind
- **Stabilität** im Personalbestand auch nach dem Verlust von 3 Mitarbeitenden durch natürliche Fluktuation



"Wir sind begeistert von den Ergebnissen, die Esker geliefert hat. Anstatt sich auf die Dateneingabe zu konzentrieren, kann unser Personal an Aufgaben arbeiten wie proaktiven Outbound-Anrufen zur Sicherstellung einer positiven Kundenerfahrung und um den Umsatz zu steigern."

Director of Customer Service

Moen Incorporated

ERP: SAP | Mitarbeitende: 3.000 | Hauptsitz: North Olmsted, USA



Über Moen

Moen ist einer der weltweit größten Hersteller von Sanitärbedarf, einschließlich Küchenarmaturen, Küchenspülen sowie Sanitärbedarf und -zubehör. Mit über fünf Jahrzehnten, in denen Moen sich darauf konzentriert hat, seine Produkte zu den besten der Branche zu machen, hat sich Moen als die Wasserhahnmarke Nr. 1 in Nordamerika etabliert.

Hintergrund

Vor dem Einsatz von Esker wurden 70 % der Bestellungen, die Moen in den USA erhielt, per Fax verschickt (gegenüber nur 30 % über EDI) und mussten manuell in SAP eingegeben werden, was die Geschwindigkeit und Produktivität maßgeblich negativ beeinflusste. Nach der Auswertung von Untersuchungen durch Branchenanalysten entschied sich Moen schließlich, die Auftragsverarbeitungslösung von Esker einzuführen. Die Fähigkeit von Esker, Auftragsdaten direkt in SAP fließen zu lassen, ohne dass die Mitarbeiter von Moen auch nur ein Blatt Papier anfassen müssen, bedeutete eine enorme Einsparung. Ein weiterer Vorteil für Moen ist das Validierungsformular mit Anpassungsoptionen, was zu weiteren Effizienzgewinnen führt.

Ergebnisse

- **Beschleunigung** der durchschnittlichen Auftragsabwicklungszeit um 50 % von 4,5 auf 2,5 Minuten pro Bestellung
- **Konstanter Personalbestand** für die Auftragserfassung trotz wachsendem Auftragsvolumen
- **Sofortiger Zugang zu Aufträgen** bei Kundenanfragen mit der Möglichkeit, elektronische Anmerkungen hinzuzufügen



"Wir sind von null Sichtbarkeit zu voller Transparenz in unserem Auftragsverarbeitungsprozess gelangt. Mit Esker können wir Prioritäten in unserem Arbeitsablauf setzen wie ein Fluglotse es tun würde. Wir wissen genau, was los ist und können unsere Ressourcen nach Bedarf einsetzen."

E-Business Coordinator

Century Furniture LLC

ERP: SAP | Mitarbeitende: 900 | Hauptsitz: Hickory, USA

CENTURY

Über Century Furniture

Das 1947 gegründete Unternehmen Century Furniture ist einer der weltweit größten privaten Hersteller von Wohnmöbeln der gehobenen Klasse. Century ist in der Branche in Sachen Design, Fachwissen in der Verarbeitung und handwerklichen Details als führend anerkannt.

Hintergrund

Wie die meisten Baustoffunternehmen steht auch Century Furniture in seiner Branche vor der Herausforderung die Kosten für Prozesse und Produkte zu senken. Vor Jahren gründete das Unternehmen eine "Quit-Paper-Taskforce", um die Kosten für Papier, Verbrauchsmaterial und Ausrüstung im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung unter die Lupe zu nehmen. Durch diese Strategie wurde Century Furniture auf die Auftragsverarbeitungslösung von Esker aufmerksam. Durch die direkte Integration mit dem SAP-System des Unternehmens konnte Century, je nach Art der Bestellung, mehrere Stunden für die Auftragserfassung einsparen.

Ergebnisse

- **Reduzierter Backlog** bei der Auftragseingabe, von durchschnittlich 5 Tagen auf 2,5 Tage
- **Gesenkte Gesamtkosten** für Papier um 99 % und bei manuellen Archivierungskosten um 100 %
- **Echtzeit-Erstellung** von Berichten zur Überwachung der Produktion und um Auftragspriorisierung zu ermöglichen



"Alle internen Gruppen, die Berührungspunkte mit der Esker-Lösung haben, sind jetzt dienstleistungsorientierter. Die Kreditabteilung hat direkten Zugang zu den Daten über eingegangene Bestellungen und zu fakturierten Aufträgen, und die Kunden profitieren von einer schnelleren Lösung von Auftragsproblemen und erhöhter Effizienz."

Technical Services Manager

Kimball International

NATIONAL.

ERP: SAP | **Mitarbeitende:** 3.000 | **Hauptsitz:** Jasper, USA

Über Kimball

Kimball International, Inc. ist seit über 30 Jahren ein führender Hersteller von Möbeln für Büro- und Gastgewerbe und elektronischen Baugruppen seit über 30 Jahren. Der Hauptsitz des Geschäftsbereichs Büromöbel (NATIONAL) befindet sich in Jasper, Indiana.

Hintergrund

Der Geschäftsbereich National Office Furniture von Kimball International erhält 4.500 Bestellungen pro Monat - die meisten davon per Fax, und viele bestehen aus mehreren Seiten. Unter dem Druck, einen besseren Kundenservice, eine schnellere Auftragsabwicklung und kürzere Vorlaufzeiten zu bieten, erkannte National, dass es einen Weg brauchte, um Bestellungen schneller und genauer in seinem SAP-System zu verarbeiten. Das Unternehmen evaluierte mehrere Anbieter und entschied sich schließlich für die Auftragsverarbeitungslösung von Esker zur Automatisierung der Zustellung von eingehenden Faxbestellungen. Ein wichtiger Grund für die Entscheidung war die Fähigkeit von Esker, ohne lange Vorlaufzeiten die Implementierung und die Schulung durchzuführen.

Ergebnisse

- **Reduzierte Durchlaufzeiten:** ungefähr 90% der Aufträge werden innerhalb von 12 Stunden oder weniger eingegeben.
- **Abgeschafft:** 2 Drucker und etwa 15 Aktenschränke dank eines automatisierten Arbeitsablaufs
- **Kontinuierliche** fehlerfreie Auftragserfassung von 99,6 %



"Es ist definitiv ein Vorteil, dass wir die Bestellung direkt zur Hand haben. Es ist extrem hilfreich gewesen, wenn ein Kunde ein Problem hat ... wir können jetzt die Bestellung aufrufen und ansehen, um sofort zu bestätigen, was der Kunde sagt."

Director of IT

Bereit zum Start?

Erfahren Sie, wie Ihr Unternehmen unsere nächste Erfolgsgeschichte werden kann!

Nun, da haben Sie es. Fünf verschiedene Unternehmen, jedes mit seinen eigenen Herausforderungen bei der Auftragsverarbeitung konfrontiert, aber alle erzielen fantastische Ergebnisse. Das ist das Tolle an Esker: Unabhängig von der Größe Ihres Unternehmens, Ihrer Branche oder Ihren technischen Besonderheiten kann sich unsere KI-gesteuerte Lösung nahtlos anpassen, um Ihr Kundenerlebnis auf ein höheres Niveau zu heben.

Hi, wir sind Esker

Esker wurde 1985 gegründet und ist eine globale CloudPlattform, die einen strategischen Mehrwert für Finanz- und Kundendienstabteilungen schafft und die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen durch Automatisierung von Source-to-Pay (S2P)- und Order-to-Cash (O2C)-Prozessen stärkt.

