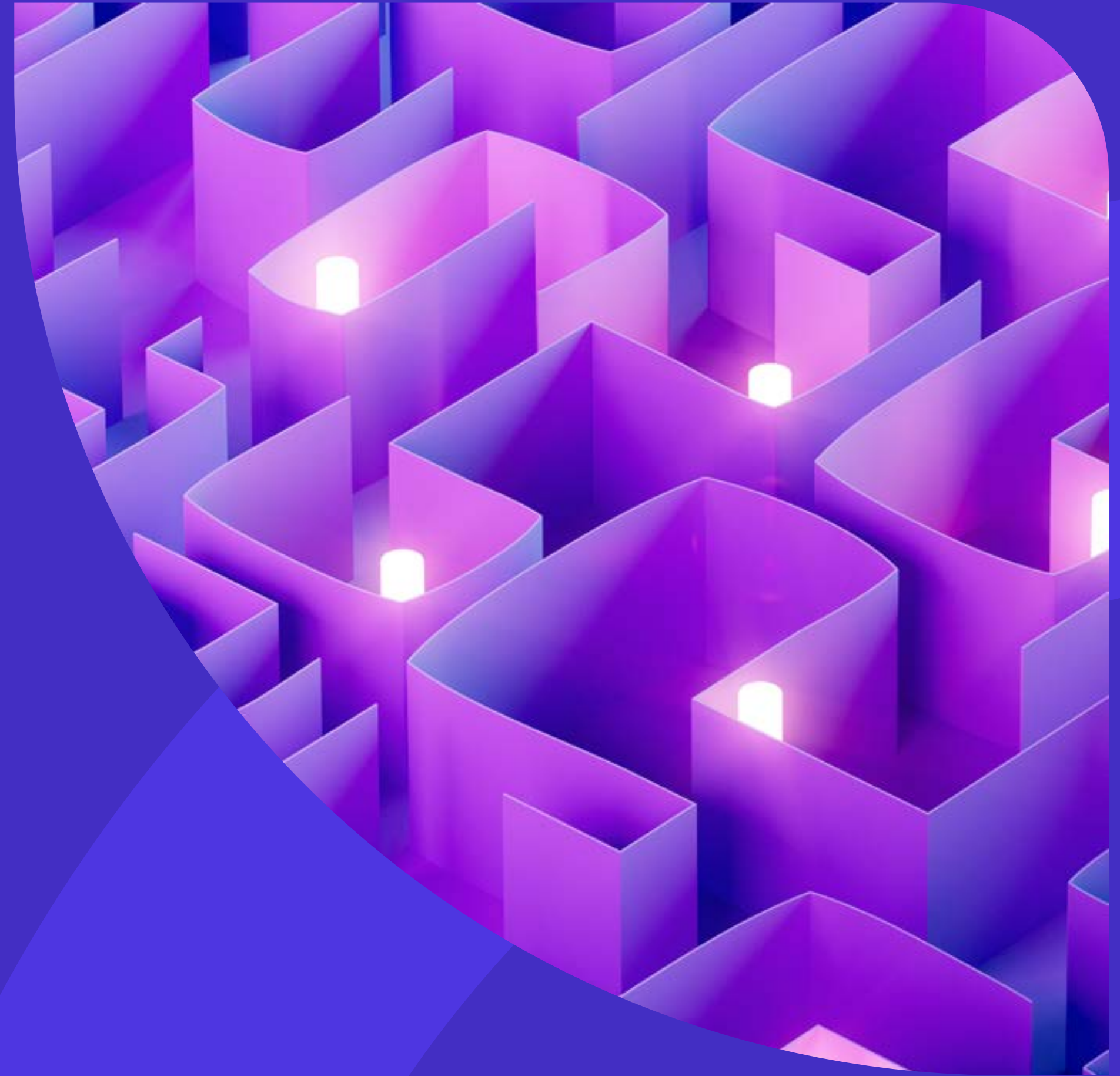


ORDER MANAGEMENT

Multichannel Auftragsübermittlung leicht gemacht



ESKER[®]

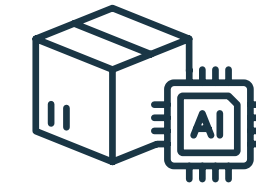
Inhalte

Auftragsannahme, damals und heute	3
Die digitale Einkaufswelt: B2C-Gewohnheiten beeinflussen B2B-Prozesse	4
Herausforderungen bei gängigen B2B-Bestellkanälen	5
Automatisierung der Auftragsverarbeitung	7
Was digital beginnt, sollte auch digital bleiben	7
Esker Order Management	8
Wo kommt der Roboter ins Spiel?	9
Fallstudie: Zimmer Biomet	10
Fallstudie: Accord Healthcare	11
Fazit	12
Über Esker	13

Auftragsannahme, damals und heute



Heute kaum noch vorstellbar, doch Händler von einst hatten eine ähnliche Herangehensweise an die Auftragsabwicklung wie wir es heute haben: Die Bestellung wurde über verschiedene Kanäle aufgenommen – von Person zu Person, auf handgeschriebenen Listen oder später per Telefon. Die Idee ist immer noch irgendwie dieselbe, nur dass die handgeschriebene Notiz nun ein Smartphone oder ein Computer ist und Angestellte zunehmend Roboter sind, die Artikel aus riesigen Lagern auswählen.



Mit den neuesten Technologien, die sowohl Erleichterung als auch eine gewisse Komplexität mit sich bringen, müssen moderne B2B-Anbieter den gesamten Verkaufsprozess neu konzipieren – von Produkten über Preise, IT-Systeme und Workflows – um den sich ändernden Anforderungen der Geschäftskunden gerecht zu werden. Durch den Einsatz fortschrittlicher Technologien, insbesondere KI, kann der Multichannel-Auftragsmanagementprozess sowohl für die Kundenserviceteams als auch für die Einkäufer selbst leichter gestaltet werden.

Dieses E-Book zeigt, wie KI-gesteuerte Technologien diese Prozesse optimieren und rationalisieren können, damit der Kunde die richtige Bestellung zum richtigen Zeitpunkt und zum richtigen Preis erhält.

Die digitale Einkaufswelt: B2C-Gewohnheiten beeinflussen B2B-Prozesse

In der B2C-Welt konzentrieren sich die Unternehmen zunehmend auf die Schaffung eines nahtlosen Kundenerlebnisses über alle Kanäle hinweg, was als Omnichannel-Bestellung bezeichnet wird. Auf diese Weise kann ein Kunde den Kaufprozess in einem Geschäft beginnen, Produktaktualisierungen und Sonderpreise in den sozialen Medien verfolgen und den endgültigen Kauf im Internet tätigen.

Diese Veränderungen im B2C-Bereich, die die Dinge für alle einfacher machen sollen, haben sich auch auf das B2B-Bestellwesen ausgewirkt, da die Käufer die gleichen Erwartungen an einen bequemen Einkauf im Berufsleben wie im Privatleben haben.

Die Einkäufer im B2B-Markt versuchen nachteilige Auswirkungen der schleppenden Lieferketten und der verfügbaren Liquidität auf die Unternehmensfinanzen zu vermeiden, indem sie während wirtschaftlich unsicheren Zeiten – u.a. während der COVID-19-Pandemie Anfang der 2020er-Jahre – die digitalen Bestellwege nutzen. Auch bei B2B-Transaktionen sind einige Besonderheiten zu beachten: Sie umfassen in der Regel größere Bestellmengen, detailliertere Spezifikationen und längere Vorlaufzeiten.

Deshalb setzen immer mehr B2B-Anbieter beim Einkauf auf den Multichannel-Ansatz.

¹ Main, Justin. "3 Trends Driving the Consumerization of B2B E-Commerce." Forbes.com, Nov. 28, 2022.

88%¹

der B2B-Verkäufer
nutzen E-Commerce-
Tools aufgrund von:

- Bequemlichkeit
- 24/7-Verfügbarkeit
- geringeren Kosten

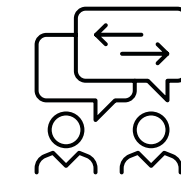
...mit dem Ergebnis
eines Anstiegs ihrer
Einnahmen um

49%¹



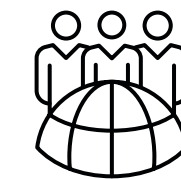
Herausforderungen bei gängigen B2B-Bestellkanälen

Der einzige Weg, um das Auftragsmanagement für alle stressfrei zu gestalten, besteht darin, den Kunden die Wahl zu lassen, wie sie ihre Bestellungen aufgeben möchten, während Ihr Unternehmen gleichzeitig die besten Werkzeuge zur effizienten Verarbeitung dieser Bestellungen bereitstellt. Leider erscheinen viele gängige B2B-Bestelllösungen trotz ihrer Einordnung unter den Begriff „Automatisierung“ nicht immer effizient. Teillösungen führen oft zu Fehlern, die nachträglich korrigiert, fehlenden Daten, die vervollständigt, und Kundenanfragen, die beantwortet werden müssen.



EDI (Electronic Data Interchange):

Dieser standardisierte elektronische Austausch von Geschäftsdokumenten zwischen zwei Parteien ist zweifellos praktisch – solange beide Parteien sich auf die Formate einigen. Die Wartungskosten können jedoch hoch sein und nicht jedes Unternehmen verfügt über die Ressourcen zur Pflege eines solchen Systems. Kunden in ein System zu zwingen, steht natürlich im völligen Gegensatz zur „Kundenzufriedenheit“.



E-Commerce-Kanäle:

Dies scheint eine der kundenfreundlichsten Möglichkeiten zur Auftragserteilung zu sein. Manchmal muss jedoch ein Beschaffungsteam Bestellungen direkt aus ihrem ERP-System aufgeben, was bedeutet, dass sie alles erneut in das Webportal des Lieferanten eingeben müssen. Bei Bestellungen mit vielen Positionen ist dies einfach nicht praktikabel.



OCR-Tools (Optische Zeichenerkennung):

Die optische Zeichenerkennung (OCR) wird oft als kostengünstige Möglichkeit betrachtet, Dokumente wie Bestellungen oder Rechnungen elektronisch zu lesen. Das Problem dabei ist, dass dieses Tool allein nicht ausreicht. Es kann Informationen falsch lesen und verfügt meist nicht über die Fähigkeiten, die Informationen zu „verstehen“ oder mit anderen Daten abzugleichen.



Automatisierung des Auftragsmanagements

Was digital beginnt, sollte digital bleiben.

Jetzt, da Bestellungen digital aufgegeben werden, sollten die nächsten Schritte im Erfüllungsprozess idealerweise im digitalen Bereich verbleiben. Jegliche Umwandlungen in verschiedene Systeme oder manuelle Schritte führen nur zu einem höheren Potenzial für Fehler und Verzögerungen bei der Lieferung an den Kunden. Darüber hinaus wird der Lieferant nicht in der Lage sein, eine steigende Zahl digitaler Kanäle oder wachsende Bestellmengen zu bewältigen.

Die Automatisierung des Auftragsmanagements ermöglicht die digitale Verarbeitung und Verfolgung von Bestellungen, erleichtert die Entscheidungsfindung mit datengesteuerten Erkenntnissen und beschleunigt den gesamten Bestellprozess, sodass die Kunden die „perfekte Bestellung“ erhalten.

Wie Kunden ihre Bestellung aufgeben, sollte diesen Prozess nicht negativ beeinflussen. Ob über ein E-Commerce-Portal, EDI oder die verschiedenen Formen, in denen eine Bestellung per E-Mail aufgegeben werden kann: Automatisierungslösungen sollten in der Lage sein, all das zu bewältigen. Und während es wichtig ist, dass die Präferenzen des Käufers für die Bestellplatzierung berücksichtigt werden, ist noch wichtiger, was im Prozess nach der Übertragung passiert.

Ein Auftragsmanagementsystem, das direkt mit dem ERP integriert ist und mit den nächsten Schritten der digitalen Transformation Schritt halten kann, kann tiefere Ebenen der Zukunftssicherheit für ein Unternehmen schaffen.



Was ist eine perfekte Bestellung?

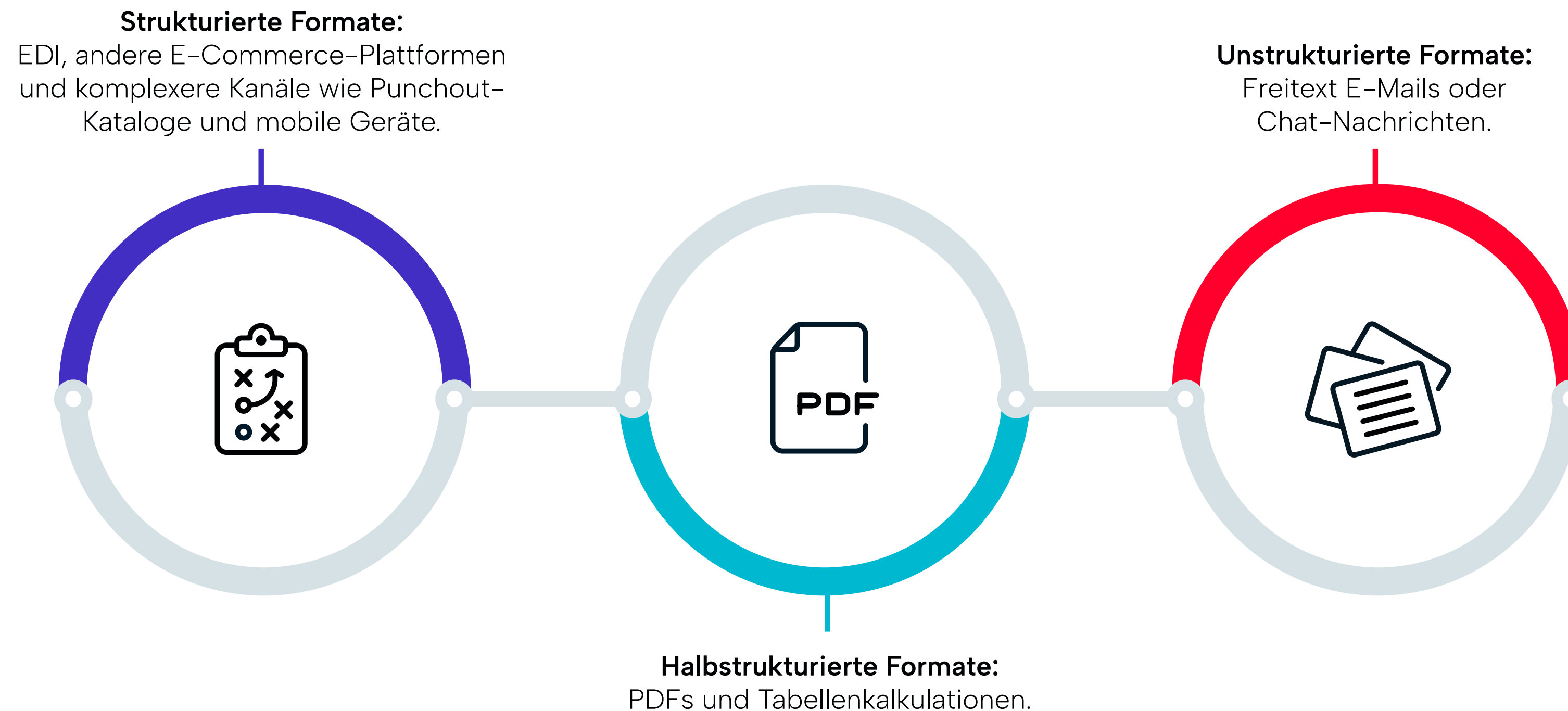
Es geht einfach darum, die richtigen Produkte in der richtigen Menge zur richtigen Zeit am richtigen Ort mit der richtigen Rechnung zu erhalten.

Esker Order Management

Die Automatisierung der Auftragsverarbeitung ist der Aufgabe der Ladenmitarbeitenden nicht unähnlich, die eine handschriftliche Liste eines Kunden entziffern mussten. Jetzt jedoch werden die Auftragsannahme, die Datenextraktion und die Weiterleitung an die entsprechenden Warteschlangen von Esker Order Management unterstützt, das mit KI-Funktionen ausgestattet ist. Diese optimieren nicht nur den gesamten Prozess, sondern verwalten auch Workflows und liefern wertvolle Dateneinblicke.

KI-Fähigkeiten wie NLP, OCR, maschinelles Lernen und Deep Learning ermöglichen es, Daten korrekt zu extrahieren und mit hoher und kontinuierlich verbesserter Genauigkeit zu verifizieren.

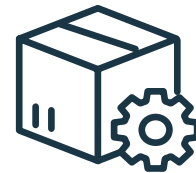
Esker Order Management unterstützt verschiedene Formate:



Wo kommt der Roboter ins Spiel?

Esker stellt keine Roboter her... noch nicht!

Wir statten unsere Lösungen jedoch mit all der hilfreichen Technologie aus, die es gibt, einschließlich einer Vielzahl von KI-Funktionen. Diese wirken sich positiv auf jeden Schritt des Bestellvorgangs aus.



Empfang und Triage von Bestellungen:

- Nicht nur strukturierte, sondern auch unstrukturierte Formate werden von der Lösung empfangen und präzise gelesen. Die relevanten Daten werden extrahiert, verifiziert und die Bestellung wird dann zur weiteren Bearbeitung an die entsprechende Warteschlange weitergeleitet.
- Wenn Korrekturen an den Informationen vorgenommen werden, lernen maschinelle Algorithmen mit und berücksichtigen diese für das nächste Mal.
- Zusätzlich weisen Anomalieerkennungsfunktionen darauf hin, wenn Bestellmengen oder Artikelnummern außerhalb des üblichen Bereichs für Stammkunden liegen.



Automatische Echtzeit-Integration in das ERP-System:

- Die Bestellung wird gleichzeitig im ERP-System erstellt, mit minimalen erforderlichen Eingriffen, und für den angegebenen Zeitraum archiviert, wodurch ein vollständiger Auditpfad entsteht.
- Obwohl Esker keine direkte Lagerbestandsverwaltung durchführt, schafft die Integration mit dem ERP-System einen genauen und aktuellen Überblick über die Produktverfügbarkeit.



Geänderte Bestellungen oder Retouren:

- Diese werden einfacher verwaltet, wenn intelligente Automatisierungstechnologie die komplizierten Aufgaben der Datenerfassung übernimmt. Die Abstimmung des Claims mit der ursprünglichen Bestellung erfolgt automatisch, anstatt das Dokument auszudrucken und manuell zu vergleichen.



Erkennen atypischer Mengen:

- Künstliche Intelligenz identifiziert, ob Bestellmengen oder -beträge für diesen Kunden ungewöhnlich sind, basierend auf historischen Aufzeichnungen. Kundendienstmitarbeitende können dann leicht Kontakt aufnehmen, um die Bestellung zu überprüfen, und die Kommunikation wird für zukünftige Referenzen verfolgt.



Die Fusion zwischen Zimmer und Biomet führte zu 20.000 zusätzlichen Bestellungen pro Monat, die das Team ohne Esker nicht hätte bearbeiten können. Die Möglichkeit, Bestellungen unabhängig vom Format zu empfangen und zu bearbeiten, hatte einen enormen Einfluss darauf, wie rationalisiert der gesamte Prozess jetzt ist.

[DIE GANZE STORY LESEN](#)



„Die Dashboards helfen uns wirklich dabei, die verbleibenden Aufträge in der Pipeline zu sehen und zu erkennen, was wir vor Ende des Tages noch tun müssen.“

Eric Bertorello

EMEA IT Sales Region Leader, Zimmer Biomet



Accord Healthcare ist ein führendes multinationales Pharmaunternehmen. Bei seiner spanischen Tochtergesellschaft gehen monatlich mehr als 6.500 Bestellungen ein, hauptsächlich von Krankenhäusern und Apotheken per Fax, E-Mail und EDI. Vor der Automatisierung teilten vier Kundendienstmitarbeitende die Fax- und E-Mail-Bestellungen nach geografischen Zonen auf und gaben sie manuell in das ERP-System des Unternehmens ein. Die EDI-Bestellungen wurden ausgedruckt, was aufgrund der vielen Arbeitsschritte häufig zu Verzögerungen bei der Auftragserfüllung führte.

Esker Order Management teilt alle eingehenden Bestellungen automatisch nach Produkttyp auf und leitet sie dann je nach geografischer Zone an den richtigen Kundendienstmitarbeitenden weiter. Dies macht den Auftragseingang praktisch berührungslos. Selbst Excel-Dateien mit mehreren Positionen können problemlos verwaltet werden.

[DIE GANZE STORY LESEN](#)

„Selbst wenn ein Kundendienstmitarbeitender vorübergehend nicht verfügbar oder im Urlaub ist, wird die Auftragsabwicklung nicht verzögert. Die vollständige Transparenz, die wir über unseren Bestellprozess haben, und die reduzierte Zeit, die wir für die Bearbeitung jeder Bestellung benötigen, einschließlich EDI, haben unsere Effizienz-KPIs erheblich verbessert.“

María Carmen Cano

Head of Customer Service & Commercial Admin, Accord Healthcare



Fazit

Immer mehr B2C-Kundeninteraktionen verlagern sich auf Omnichannel Einkaufserlebnisse, daher müssen die Auftragsverarbeitungssysteme für B2B-Einkäufe diese Veränderungen widerspiegeln. Ein Unternehmen, das Käufern eine neue Möglichkeit bietet, eine Bestellung aufzugeben, aber dennoch alles manuell oder mit veralteten Lösungen hinter den Kulissen abwickelt, läuft Gefahr, von Wettbewerbern überholt zu werden, die Kundenerwartungen erfüllen und neue Technologien nutzen.

Esker Order Management erleichtert den Bestellprozess für beide Seiten – Einkäufer und Lieferanten – mit:

- Bestellannahmemethoden, die für den Kunden funktionieren und gleichzeitig eine einfache Verarbeitung auf der Anbieterseite ermöglichen.
- Eine Reduzierung von Fehlern und Lieferzeiten durch KI-gestützte Tools, die mit jeder Bestellung genauer werden.
- Datengetriebene Erkenntnisse, die dem Kundenservice helfen, bessere und schnellere Entscheidungen zu treffen.

Die Implementierung der Automatisierung der Auftragsverarbeitung wird dazu beitragen, Kunden zufrieden zu stellen und sie dauerhaft an das Unternehmen zu binden.



Hi, wir sind Esker

Eskers KI-Automatisierungssuite für das Office of the CFO nutzt die neuesten Technologien im Bereich Agentic AI und Automatisierung, um das Working Capital und den Cashflow zu optimieren. Zugleich werden strategische Entscheidungen verbessert und die zwischenmenschlichen Beziehungen zu Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden gestärkt. Eskers Lösungen für Source-to-Pay und Order-to-Cash automatisieren diese Geschäftsprozesse und unterstützen gleichzeitig langfristige Wachstumsstrategien.



> 40

Jahre Erfahrung, davon mehr als 20 Jahre in der Cloud



> 1.200

Mitarbeitende betreuen mehr als 1.120.000 User und 3.000 Kunden weltweit



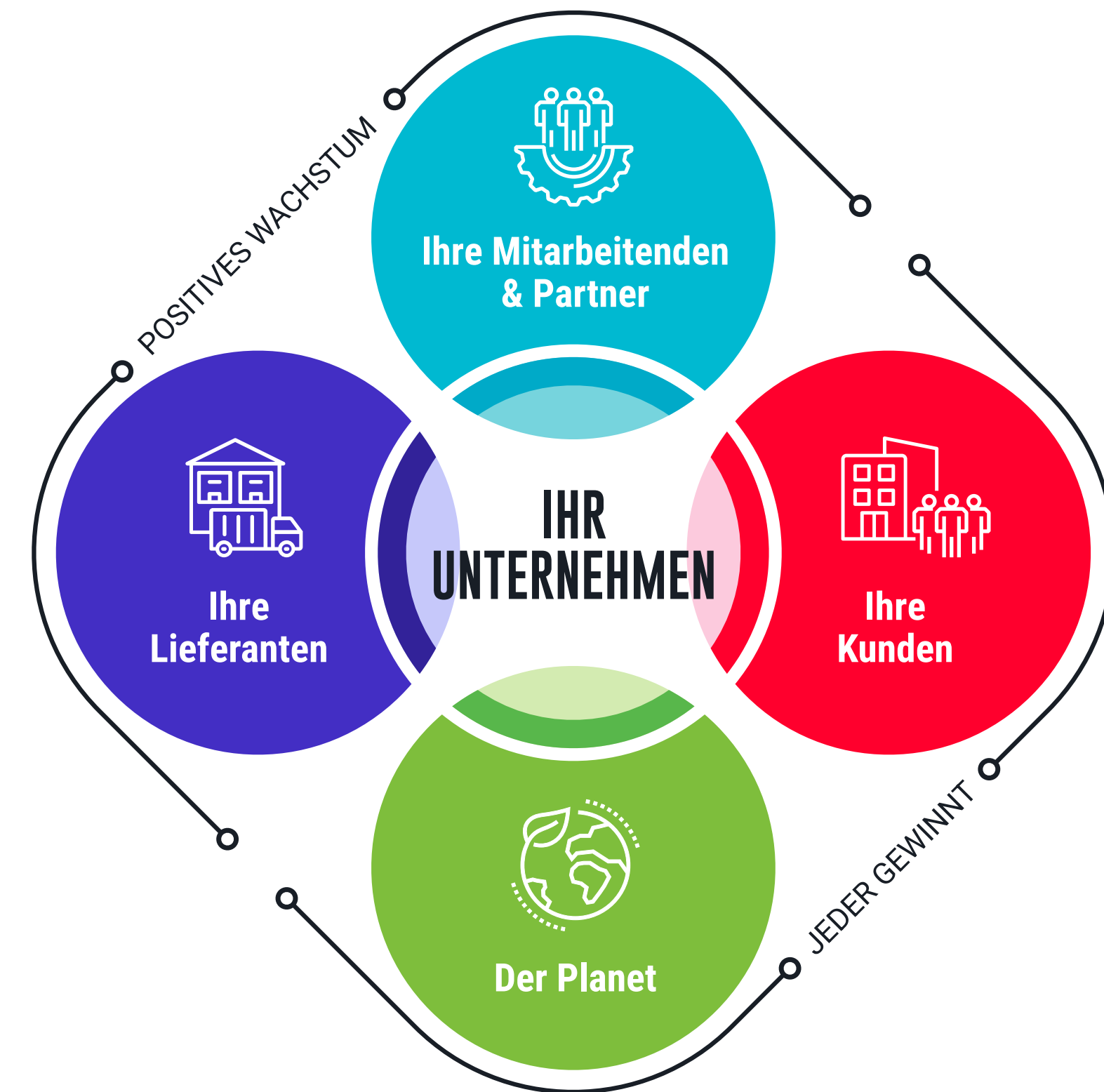
15

globale Standorte mit Hauptsitz in Lyon, Frankreich, & zwei deutschen Niederlassungen



~250 Mio. €

Umsatz im Jahr 2025



Erfolg ist am besten, wenn man ihn teilt

Wir bei Esker glauben, dass der einzige Weg zu einer echten, sinnvollen Veränderung in einem positiven Wachstum (wir nennen es Positive Sum Growth) besteht. Das bedeutet, dass der Geschäftserfolg nicht auf Kosten eines Einzelnen, einer Abteilung oder eines Unternehmens geht – alle gewinnen! Aus diesem Grund ist unsere KI-gesteuerte Technologie so konzipiert, dass sie alle Stakeholder unterstützt und gleichzeitig eine langfristige Wertschöpfung fördert.

