

ORDER MANAGEMENT

Optimierung der Auftragsmanagementprozesse mit KI-Automatisierung sorgt für mehr Transparenz und Produktivität

FUCHS Lubricants erzielt mit Esker einen
Automatisierungsgrad von 96,8 %



ESKER®

AUF EINEN BLICK

FUCHS Lubricants

 Branche: Fertigungsindustrie

 Mitarbeitende: 6.000

 Hauptsitz: Mannheim, Deutschland

 ERP: SAP®



Herausforderungen

Manuelle Auftragserfassung begrenzt die Produktivität

FUCHS Lubricants ist Teil der FUCHS Gruppe, einem weltweit renommierten, familiengeführten Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim, Deutschland. Mit Niederlassungen in Australien und Neuseeland bedient FUCHS eine vielfältige Kundenbasis aus den Bereichen Bergbau, industrielle Spezialprodukte, Automotive und Einzelhandel. Angesichts des breiten Produktspektrums – von Fetten und Kühlmitteln bis hin zu Schmierstoffen für offene Getriebe – sowie eines hohen Auftragsvolumens, das von mehreren Customer-Service-Teams bearbeitet wird, wurde die Aufrechterhaltung von Effizienz und Genauigkeit in der Auftragsbearbeitung zunehmend zur Herausforderung.

Vor der Automatisierung wurden Kundenbestellungen manuell in SAP eingegeben. Jede Bestellung konnte Dutzende von Positionen enthalten, deren Verarbeitung bis zu 30 Minuten dauerte und eine erneute Überprüfung erforderte, um kostspielige Fehler zu vermeiden. „Einige unserer Kunden senden Bestellungen mit bis zu 50 Positionen“, erklärt Corinne Cullen, Sales Operations Manager, Mining and Industrial. „Man gibt jedes Detail manuell ein und wenn man einen kleinen Fehler macht, kann es ewig dauern, ihn zu korrigieren.“

Für die Sparte Automotive und Retail waren die Herausforderungen ähnlich. Robert Hanson, Sales Operations Manager, Automotive & OEM, merkt an: „Unser Team verarbeitet rund 7000–8000 Bestellungen pro Monat, daher brauchten wir eine Automatisierung, die so viel manuelle Arbeit wie möglich eliminiert.“

Die Einschränkungen von Outlook und der manuellen SAP-Eingabe führten zudem zu mangelnder Transparenz und uneinheitlichen Prozessen. Die Suche in der Bestellhistorie war mühsam und jeder Mitarbeitende hatte eine andere Art, Daten zu bearbeiten – was Ineffizienzen und fehlende Standardisierung verursachte.

Lösung

Vereinfachung für mehr Transparenz und Effizienz

Esker Order Management optimierte die Erfassung und Freigabe von Aufträgen, indem manuelle Arbeitsschritte reduziert und ein einheitlicher Prozess für alle Teams sichergestellt wurden. „Esker macht es so einfach. Man kann jede Bestellung durchsuchen und Anhänge einsehen. Zudem ist alles direkt mit SAP verknüpft“, sagte Corinne. „Es ist außerdem einheitlich: Jeder Benutzer verarbeitet Bestellungen jetzt auf die gleiche Weise.“ Diese verbesserte Transparenz bedeutet, dass Teammitglieder die ursprüngliche Kunden-E-Mail und zugehörige Dokumente direkt aus dem Bestellvorgang abrufen können, was die Nachverfolgung, Überprüfung und Beantwortung von Anfragen in Echtzeit erheblich erleichtert.

Wichtige Funktionen wie die Datenerfassung mit Esker Synergy AI, Automatisierung der Datenzuordnung und die Reporting-Dashboards erwiesen sich als besonders wertvoll. Das Daten-Mapping vereinfachte ein umfangreiches SKU-Transformationsprojekt, bei dem FUCHS 23.000 Artikelnummern auf globale Materialcodes migrierte. „Ohne Eskers Mapping-Fähigkeiten wäre das unmöglich gewesen. Jeder hätte gekündigt!“, scherzte Robert. „Esker hat den Umstieg reibungslos gestaltet.“ Die Reporting-Funktionen von Esker ermöglichten es den Teams außerdem, Leistungsdaten zu analysieren und die Verantwortlichkeit zu stärken. „Es ist so einfach, zu Stakeholdern zu gehen und Daten zu zeigen. Man sieht, wer an die falsche Inbox mailt oder welche Bestellungen verzögert sind – das schafft Transparenz und Verantwortlichkeit“, fügte Robert hinzu.

„Esker hat unsere Arbeitsweise komplett verändert, indem monotone und fehleranfällige Aufgaben praktisch eliminiert wurden. Der Unterschied ist unglaublich!“

Robert Hanson

Sales Operations Manager, Automotive & OEM





Highlights:

- Durchschnittliche Auftragsbearbeitungszeit um 91 % reduziert
- Automatisierungsgrad auf 96,8 % gesteigert
- Fehler und manuelle Korrekturen deutlich reduziert
- Verbesserte Auftragsübersicht durch SAP-Integration
- Mitarbeiterzufriedenheit und -wohlbefinden gesteigert

Ergebnisse

Reduzierung der Auftragsbearbeitungszeit durch Steigerung des Automatisierungsgrads

Die Transformation bei FUCHS war bemerkenswert. Was zuvor ein manueller, zeitaufwendiger Prozess war, ist heute nahezu berührungslos und hoch effizient, sodass sich die Teams auf wertschöpfendere Aufgaben und stärkere Kundenbeziehungen konzentrieren können. Dieser Erfolg wurde durch die enge Zusammenarbeit zwischen FUCHS und den Projekt- und Customer Success-Teams von Esker ermöglicht, was einen reibungslosen Rollout und eine schnelle Akzeptanz in beiden Geschäftsbereichen sicherstellte.

Die durchschnittliche Auftragsbearbeitungszeit ist drastisch gesunken – von 30 Minuten pro Auftrag auf nur 2,6 Minuten. Und das alles mit weniger Fehlern und manuellen Korrekturen. Die Customer-Service-Teams können nun Bestellungen schneller bearbeiten und Kundenanfragen mit größerer Genauigkeit und Sicherheit beantworten.

Ein Automatisierungsgrad von 96,8 % hat zudem vollständige Transparenz in der Auftragsverfolgung über SAP gebracht und die Kommunikation und Verantwortlichkeit zwischen den Abteilungen verbessert. Ebenso wichtig: Die Automatisierung hat die Stimmung verbessert und die Work-Life-Balance gestärkt. Teams, die früher länger bleiben mussten, können jetzt pünktlich nach Hause gehen, nachdem sie ihre Zeit für Weiterentwicklung und proaktive Kundenbetreuung genutzt haben. Das Ergebnis ist eine zufriedener und motiviertere Belegschaft.

Aufbauend auf diesem Erfolg plant FUCHS, seine Automatisierungsreise fortzusetzen, indem das Unternehmen auf die neueste Version von Esker Order Management mit erweiterten KI-Funktionen und automatischen Updates umsteigt. Das Team möchte außerdem neue Funktionen wie interne Kommunikationstools und Customer Inquiry Management (CIM) ausprobieren, um die Zusammenarbeit und das Kundenerlebnis weiter zu verbessern.

„Früher hatten wir Leute, die bis 21 Uhr gearbeitet haben, um die täglichen Aufgaben zu erledigen. Mit Esker kann sich das Team auf die Kunden statt auf die Dateneingabe konzentrieren und hat sogar Zeit für Entwicklung und Schulung.“

Corinne Cullen

Sales Operations Manager, Mining & Industrial

Möchten Sie Ihre Customer-Service-Prozesse so transformieren wie FUCHS Lubricants?

Unser Team ist für Sie da

Über 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. Mit über 40 Jahren Branchenerfahrung ist Esker in Nord- und Lateinamerika, Europa und im Asien-Pazifik-Raum tätig. Der globale Hauptsitz befindet sich in Lyon, Frankreich, der US-Hauptsitz in Madison, Wisconsin.

ESKER[®]

www.esker.de

