

ORDER MANAGEMENT

Stärkung der Kundenbeziehungen & übertroffene Automatisierungsziele

Durch die Implementierung von Esker parallel zur SAP®-Einführung gelingt H.B. Fuller der nahtlose Übergang zu einem effizienteren, standardisierten Auftragsverarbeitungsprozess.



ESKER®

AUF EINEN BLICK

H.B. Fuller

 Herstellung chemischer Klebstoffe

 6.500 Mitarbeitende

 3 Mrd. \$ Jahresumsatz

 SAP®



Herausforderungen

Verbesserung des Kundenerlebnisses und der Arbeitszufriedenheit durch Automatisierung.

H.B. Fuller ist ein führender Hersteller von chemischen Klebstoffen (Leim) mit 72 Werken in über 36 Ländern, der Unternehmen auf der ganzen Welt mit Klebstoffen versorgt, die für alle Anwendungszwecke – von Autos bis hin zu Kartoffelchips-Tüten – benötigt werden. Mit den Worten von Amy Wuertz, Trainerin für Kundenservice und E-Commerce bei H.B. Fuller: „Können keine Nägel verwendet werden, klebt man es.“ Vor diesem Hintergrund kann man sich leicht vorstellen, wie viele Kundenbestellungen bei H.B. Fuller täglich eingehen – einige davon können mehr als 100 Einzelpositionen in einer einzigen Bestellung umfassen.

Das Unternehmen ist dabei, SAP® weltweit einzuführen, und entschied sich im Jahr 2020 für die Implementierung einer automatisierten Auftragsverarbeitungslösung. H.B. Fuller entschied sich für die KI-gesteuerte Auftragsverarbeitungslösung von Esker, um im Zuge der Einführung des neuen ERP-Systems alle globalen Standorte zu automatisieren und so Technologielücken zu schließen sowie Effizienzgewinne zu erzielen. Der nahtlose Übergang in der Systemlandschaft steht für die Arbeit der Kundendienstmitarbeiter sowie aus Perspektive des Kunden im Fokus.

Das Hauptziel der Automatisierung für H.B. Fuller ist es, die Auftragsverarbeitungsprozesse in allen Werken zu standardisieren, um die Schulung, die Anpassung an die Nachfrage und die Pflege enger Kundenbeziehungen einfacher, kostengünstiger und individueller zu gestalten.

Ziele

- Gleichzeitige Implementierung von Automatisierungslösung und SAP, um einen nahtlosen Übergang für den Kundendienst zu schaffen und den Kunden gegenüber transparent zu arbeiten.
- Standardisierung der Auftragsverarbeitung, um dem Kundendienst personenübergreifenden Einblick in die Aufgaben zu geben und einen effizienteren Bestellprozess zu schaffen.
- Verbesserung des Kundenerlebnisses, indem die Mitarbeitenden mehr Zeit mit den Kunden verbringen können, anstatt Bestellungen einzugeben.

Lösung

Automatisierung zur Überwindung technologischer Lücken.

Einer der Vorteile der Automatisierung mit der Auftragsverarbeitungslösung von Esker war die Möglichkeit, Esker als Brücke zwischen der bestehenden E-Commerce-Website von H.B. Fuller in EIMEA und SAP zu nutzen, um einen nahtlosen, für die Kunden fast unbemerkten Übergang zu gewährleisten.

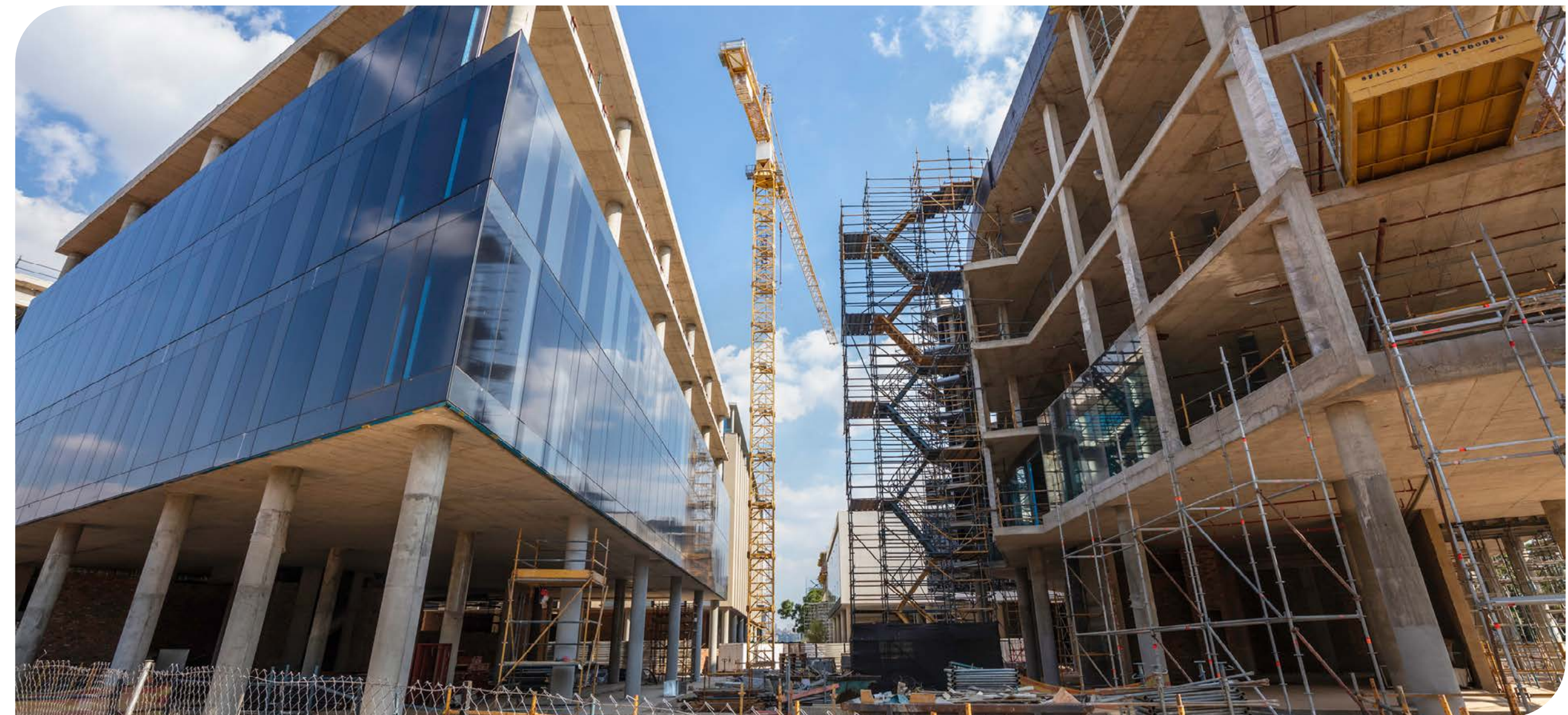
Mike Carney, Manager of North America Customer Service, erklärt dies hier: „Wir konnten Esker nutzen, um Kundenbestellungen, die auf dem alten Portal eingegeben wurden, zu erfassen und sie direkt in SAP einzugeben. So mussten wir diese Kunden nicht drei oder vier Monate lang von der Nutzung des Online-Portals abschneiden, während wir das neue Portal entwickelten.“ Wir konnten ihnen sagen: „Sie können Ihre Bestellungen weiterhin eingeben, und sie werden sofort in unser neues SAP-System übertragen. Wir haben Esker als eine Art Zwischenhändler benutzt, und es funktioniert immer noch sehr gut.“

Während H.B. Fuller die Umstellung seiner anderen globalen Standorte fortsetzt, hat sich diese Taktik als äußerst effektiv und vorteilhaft sowohl für den Kundendienst als auch für die Kunden erwiesen. Insgesamt war das Unternehmen in der Lage, noch engere Beziehungen zu den Kunden aufzubauen, da die manuelle Auftragserfassung erheblich an Zeit gekostet hat, die den Kundendienst-Mitarbeitenden nun wieder zur Verfügung steht – Zeit, die zur Steigerung der Kundenzufriedenheit genutzt werden kann.

„Die Auftragserfassung macht nicht den größten Teil der Arbeit unseres Kundendienst-Teams aus, aber sie beeinträchtigt ihre Fähigkeit, unseren Kunden gegenüber so proaktiv zu sein, wie sie es sein möchten. Die Automatisierung hat ihnen wirklich geholfen, das zu tun.“

Mike Carney

Manager of North American Customer Service, H.B. Fuller



„Die Einarbeitung eines neuen Mitarbeitenden in Esker ist so viel einfacher als die Einarbeitung in unser eigenes ERP-System. Wenn ich ihnen Esker zeige, sagen sie: ‚Oh, toll, das ist so viel einfacher‘.“

Amy Wuertz

Customer Service/E-Commerce Trainer, H.B. Fuller



Highlights

- Steigerung der elektronischen Bestellungen um 41 %, das ursprüngliche Ziel wurde um 5% übertroffen
- 10 % weniger Fehler bei der Auftragserfassung
- 55 % aller Aufträge werden elektronisch über Esker abgewickelt

Ergebnisse

Übertreffen der Automatisierungsziele und drastische Reduzierung von Fehlern.

Das Change Management kann manchmal das größte Hindernis für die digitale Transformation sein. Deshalb nutzte H.B. Fuller das Konzept „Probieren geht über Studieren“, um die Kundendienst-Teams zu Esker-Cheerleadern zu machen und sie für die neue Auftragsverarbeitungslösung zu begeistern. „Wir haben versucht, ihnen die Vorteile von Esker persönlich zu vermitteln“, sagt Mike Carney, „dass es ihre Arbeit einfacher und effizienter machen wird, so dass sie nicht mehr so gestresst sind, weil sie die Bestellungen heute einreichen müssen, sondern sie schneller einreichen können und mehr Zeit für die eigentliche Kundenbetreuung haben.“

Nach der Automatisierung der Auftragsverarbeitung mit Esker dauert die Eingabe von Aufträgen, die früher Stunden in Anspruch nahm, jetzt nur noch wenige Minuten – und wenn die Zeilen vorausgefüllt sind, müssen die Mitarbeitenden sie nur noch überprüfen und genehmigen, was eine erhebliche Zeitersparnis bedeutet.

H.B. Fuller hatte sich für das erste Jahr der digitalen Transformation der Auftragsverarbeitung ein hohes Automatisierungsziel gesetzt: 70 % der Bestellungen sollten elektronisch erfolgen. Derzeit werden 75 % der Aufträge elektronisch abgewickelt, 55 % davon über Esker. Dank der Automatisierung wird H.B. Fuller in der Lage sein, mit der Nachfrage Schritt zu halten, während das Unternehmen weltweit auf ein neues ERP-System umstellt.

„Mit Esker verringern Sie das Risiko von Fehlern bei der Auftragserfassung und verbessern so Ihre Genauigkeit. Wenn Sie alles manuell machen, ist das Risiko menschlicher Fehler einfach höher.“

Mike Carney

Manager of North American Customer Service, H.B. Fuller

Möchten Sie Ihre Auftragsverrrbeitung wie H.B. Fuller automatisieren?

Unser Team steht Ihnen zur Verfügung.

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

