



# 9 REDENEN

om de verwerking van per fax, e-mail  
en EDI ontvangen orders te automatiseren

## HET VERHAAL VAN DE ORDERS...

Het succes en de concurrentiekracht van een onderneming hangen rechtstreeks samen met de efficiëntie van het orderverwerkingsproces. Heeft u genoeg van onoverzichtelijke processen, hoge kosten en inefficiëntie in verband met de handmatige verwerking van orders per fax, e-mail en EDI? **Lees dan de 9 redenen om dit proces integraal te automatiseren.**

### 01 Geld besparen

Zakelijk gezien lijkt het geen twijfel dat automatisering van de orderstroom de belangrijkste manier is om te bezuinigen.

Vergissingen, achterstallige facturen, handmatig werk en instandhouding van de infrastructuur kunnen gemakkelijk leiden tot hoge kosten. Door de orders automatisch te verwerken, kunt u de kosten aanzienlijk verlagen. Met de Esker-oplossing kunnen bedrijven gemiddeld 40 tot 70% besparen.

### Wat is het verschil?

De totale kosten voor de verwerking van een order bedragen bij automatische verwerking **gemiddeld € 1 à € 3**, bij handmatige verwerking ligt dit op **€ 30 à € 60**.

### 02 Snellere orderverwerking

Hoe sneller een order na ontvangst in behandeling wordt genomen, des te sneller wordt deze verwerkt en verzonden.

Elke vertraging bij het afdrukken, verspreiden, controleren of andere handelingen kan leiden tot extra verzend- of aanvoerkosten en zelfs tot puur verlies.

Automatisering met Esker versnelt de Order-to-Cash cyclus: het inlezen van de ordergegevens, de goedkeuring en de archivering verlopen automatisch en met de garantie dat alles in uw ERP-systeem wordt geïntegreerd.



### Enkele cijfers

Klanten van Esker **profiteerden dankzij automatisering van een daling van 40 tot 90% van de verwerkingstijd.**

## 03 Eenvoudige klachtenafhandeling

De mogelijkheden van de dashboards van Esker gaan verder dan het zicht op verkooporders, want zij bieden ook real-time informatie over klachten die in behandeling zijn.

Door gebruik te maken van dezelfde interface als voor de orders, kunnen de orderverwerkers elektronisch klachten aanmaken, beheren en monitoren, waarbij ze volledig zicht blijven houden op het proces, vanaf de orderaanmaak tot de ontvangst van het product.

Aangezien zij directe toegang hebben tot de documenten, zijn de orderverwerkers in staat om vragen van klanten over de status van hun orders snel te beantwoorden. Dit is goed voor de klantrelatie en bevorderlijk voor de samenwerking en het werkplezier binnen het bedrijf.



### Directe communicatie

**Dankzij de chatfunctie in het klantportaal kunt u eenvoudig contact maken met klanten** en snel reageren op vragen.

## 04 Grotere nauwkeurigheid

De kosten voor het opnieuw verwerken van een order (bij onjuiste gegevens of verlies van documenten enz.) kunnen oplopen tot € 200.

Gelukkig kunnen bijna alle fouten worden voorkomen door te automatiseren.

Door de geïntegreerde character recognition-technologieën (OCR, ICR) te combineren met het vergelijken van de bestaande databases, is Esker in staat om elk willekeurig gegeven op elke willekeurige plaats in het document te decoderen.



### Resultaat

Door orders elektronisch in te lezen, kan Esker **tot 99% van de invoerfouten voorkomen**.

## 05 Waardering voor uw klantenservice-medewerkers

Uw klantenservice-medewerkers zijn intelligente en ontwikkelde mensen. Het grootste deel van de dag zijn ze echter bezig met handmatige werkzaamheden met een lage toegevoegde waarde. Dat probleem kan alleen door automatisering worden opgelost. Esker verzamelt, valideert en archiveert alle ordergegevens elektronisch, waardoor de handmatige invoer komt te vervallen. Nu de orderverwerkers niet langer belast zijn met deze vervelende taken, komt tijd vrij die zij kunnen besteden aan zaken met een hogere toegevoegde waarde, zoals bijscholingen op het gebied van software of om hun taken als beheerder van de Order-to-Cash-cyclus beter te kunnen uitvoeren.



### Verbetering van uw productiviteit

**Met automatisering kan 65% meer tijd worden vrijgemaakt**, waardoor uw medewerkers zich kunnen concentreren op werkzaamheden met een hogere toegevoegde waarde, zoals het oplossen van klachten. Dit komt de klantrelatie ten goede.

# 06

## Een optimale klantervaring

De klantenservice-medewerkers hoeven zich niet meer bezig te houden met het invoeren van gegevens, waardoor ze klanten keer op keer een unieke ervaring kunnen bezorgen.

Het internetportaal van de Esker-oplossing zorgt voor een betere klantervaring. Klanten hebben gratis toegang en kunnen direct communiceren, het inboeken van orders is heel eenvoudig en er zijn gebruiksvriendelijke dashboards beschikbaar.

Het gebruiksgemak en de uitgebreide opties voor "zelfbediening" maken de communicatie en de samenwerking tussen bedrijven en klanten eenvoudiger, waardoor de klantervaring op een hoog niveau wordt gebracht.



### Eenvoudig orders inboeken

Klanten kunnen vanuit uw eigen product- of dienstencatalogus hun orders eenvoudig via het internetportaal indienen. Daarnaast is het mogelijk eerder ingediende orders opnieuw te uploaden, wat tijdswinst betekent bij herhalingsorders.

# 07

## Altijd 100% overzicht

Bij elke handmatige stap verliezen bedrijven een essentieel deel van het zicht op het beheer van hun orders. Dit kan leiden tot fouten in de begroting, de planning of prognoses en maakt het onmogelijk om voorrang te geven aan dringende orders of om klachten op een efficiënte manier af te handelen.

Esker zorgt voor een betere controle en zichtbaarheid van elke fase van de orderverwerking, van aanmaak tot uitlevering.

Met de dashboards en de key performance indicators (KPI's) kunt u uw taken beter beheren, uw prestaties nauwkeuriger meten en sneller reageren waardoor u problemen kunt voorkomen. Daardoor wordt elke handeling relevanter en strategischer.



### Klanttevredenheid

Esker helpt u het overzicht te houden, efficiënter in te spelen op de eisen van uw klant, **uw servicebeloften (SLA) na te komen**, te bepalen welke orders voorrang moeten krijgen..., dit alles om de klanttevredenheid te bevorderen.

## 08 Groei genereren zonder extra personeel

Om de groeiende stroom orders te beheren, kunnen bedrijven extra personeel aannemen. Zelfs al hebt u een efficiënte "papieren werkwijze" en voldoende personeel, dan nog is het onmogelijk om vragen van klanten snel te beantwoorden en processen bij te sturen. Bovendien hebt u weinig zicht op de orders die nog behandeld moeten worden.

Door te automatiseren krijgen uw medewerkers meer flexibiliteit en ruimte om zichzelf verder te ontwikkelen. Zo kunt u uw personeel optimaal inzetten naargelang de schommelingen in uw ordervolumes en in het hele proces de prestaties hoog houden.



### De werkdruk beheren

De Esker-oplossing is een betaalbare oplossing voor **een efficiënt beheer van de groeiende ordervolumes**.

## 09 Fouten in EDI-orders oplossen zonder tussenkomst van IT

Esker heeft de ervaring dat tot 35% van de inkomende EDI-orders fouten bevat. Voor het oplossen van de fouten is menselijke tussenkomst vereist en daarom doen medewerkers vaak een beroep op de IT-afdeling. Hier is niemand bij gebaat.

Doordat Esker de inkomende EDI-orders inleest en een begrijpelijke versie voor de gebruiker creëert, maakt deze oplossing inschakeling van IT-medewerkers voor het ontcijferen van de orders overbodig. De medewerkers kunnen orders vervolgens gemakkelijk controleren en zo nodig corrigeren en de gewone workflow opstarten.

De kers op de taart? Alles gebeurt via dezelfde interface: de orderverwerkers kunnen dus elke willekeurige order (zowel EDI als niet-EDI) snel en gemakkelijk bekijken.



### Eenvoudige integratie

De Esker-automatiseringsoplossing voor verkooporders is eenvoudig te configureren en kan, in uw eigen tempo, aan allerlei infrastructures worden gekoppeld. **Vervanging van uw bestaande EDI- of ERP-infrastructuren is niet nodig!**



Het belangrijkste principe achter de Esker-oplossingen is het helpen van bedrijven bij de overgang naar papierloos werken waardoor zij hun slagvaardigheid kunnen vergroten, kosten kunnen verlagen en een beter zicht hebben op hun processen.

Esker biedt oplossingen voor het uitbannen van de grote hoeveelheden papier die verband houden met de Order-to-Cash-cyclus (van het inboeken van de order tot het debiteurenbeheer en de behandeling van eventuele klachten) en de Purchase-to-Pay-cyclus (van het inkoopverzoek tot de toestemming voor het betalen van de inkoopfactuur).

