



# HEINEKEN SPANIEN

## SCHNELLERE AUFTRAGSVERARBEITUNG UND OPTIMIERTER KUNDENSERVICE

### HINTERGRUND

HEINEKEN Spanien, der führende Entwickler und Vermarkter von Premium-Bier- und Cider-Marken wie Heineken®, Cruzcampo, Amstel und Buckler, erhält jährlich mehr als 40.000 Aufträge per Fax und E-Mail (EDI-Aufträge ausgenommen). Vor der Implementierung von Esker wurden diese Aufträge manuell in das SAP®-System des Unternehmens eingegeben.

Die Herausforderungen der manuellen Verarbeitung veranlassten HEINEKEN Spanien dazu, eine alternative Lösung für die Auftragsverarbeitung zu suchen. Der Fokus lag darauf, die Reaktionszeiten für Kunden zu verbessern, Fehler bei der manuellen Bearbeitung zu reduzieren und die Transparenz der Auftragsverarbeitung zu erhöhen. Das Unternehmen entschied sich für die automatisierte Esker-Lösung zur Auftragsverarbeitung.

### DIE LÖSUNG

Die KI-gesteuerte Lösung von Esker extrahiert alle Auftragsdaten aus per Fax und E-Mail eingehenden Aufträgen (z. B. Kundennummern, Produktcodes, Mengen, Lieferadressen usw.) und gleicht sie automatisch mit den Stammdaten von HEINEKEN ab. Nach dem Lesen, Interpretieren und Validieren wird der Auftrag als IDoc-Datei über den vorhandenen EDI-Kanal an das SAP-System von HEINEKEN übermittelt.

Da jeder Auftrag automatisch von der Esker-Plattform erfasst und analysiert wird, können wichtige Daten auf der Dashboard-Startseite angezeigt werden. Das sorgt für eine höhere Transparenz im Kundendienstteam sowie eine schnellere und fehlerfreie Produktlieferung.

Darüber hinaus werden die Aufträge automatisch nach Produktarten aufgeteilt, und in SAP werden mehrere Aufträge für einen Auftragsbeleg angelegt. Dank dieser Funktionalität teilt Esker einen Auftrag, der verschiedene Produkttypen enthält, automatisch in zwei separate Aufträge auf und integriert sie in das SAP-System.



**DANK ESKER ARBEITEN UNSERE KUNDENDIENSTMITARBEITER EFFIZIENTER UND PRODUKTIVER. DIE VERWENDUNG AGILER METHODEN ZUR LÖSUNGSBEREITSTELLUNG SORGT FÜR EINE SCHNELLERE UND ANSPRECHENDERE NUTZERERFAHRUNG.“**

LUIS FERNÁNDEZ-PALACIOS | ORDER MANAGEMENT MANAGER



### ANWENDERBERICHT

#### ÜBER HEINEKEN SPANIEN

**Settore:** Nahrungs- und Genussmittel  
**ERP:** SAP

**Lösung:** Auftragsverarbeitung

HEINEKEN Spanien ist ein Tochterunternehmen der internationalen Brauerei HEINEKEN, die Premium-Biere und Cider entwickelt und vermarktet. Unter der Führung der Marke Heineken® verfügt die Unternehmensgruppe über ein Portfolio von über 250 internationalen, regionalen, lokalen und spezialisierten Bier- und Cider-Marken. Das Unternehmen setzt auf Innovation, langfristige Markeninvestitionen, disziplinierte Vertriebsabwicklung und gezieltes Kostenmanagement. HEINEKEN Spanien blickt auf eine mehr als 110-jährige Geschichte zurück und hat vier Produktionsstätten in Madrid, Valencia, Sevilla und Jaén, in denen 2016 über 10 Millionen Hektoliter Bier gebraut wurden.

#### VORTEILE AUF EINEN BLICK

**5x** schnellere Auftragsverarbeitung

**74%** aller Aufträge vollständig und ohne Änderungen automatisiert

**50%** davon mit direkter geräuschloser ERP-Verbuchung



**WIR KONNTEN DIE ANZAHL DER FEHLER BEI DER MANUELLEN AUFTRAGSEINGABE REDUZIEREN UND VERARBEITUNGSZEITEN DEUTLICH VERKÜRZEN. DADURCH KONNTEN WIR UNS WIEDER MEHR AUF AUFGABEN MIT EINEM HÖHEREN MEHRWERT KONZENTRIEREN, WAS WIEDERUM DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT VERBESSERT HAT.“**

LUIS FERNÁNDEZ-PALACIOS | ORDER MANAGEMENT MANAGER

## VORTEILE

Innerhalb weniger Monate nach der Implementierung der Esker-Lösung hat HEINEKEN Spanien zahlreiche Erfolge erzielt, darunter:



**AUFTRÄGE WERDEN FÜNF MAL SCHNELLER VERARBEITET**  
(von durchschnittlich 170 auf jetzt 30 Sekunden)



**74 % DER AUFTRÄGE** werden ohne Änderungen validiert



**DER GESAMTE AUFTRAGSVERARBEITUNGSPROZESS IST ZU 100 % TRANSPARENT**



**DANK ESKERS INTELLIGENTER BILDERKENNUNG UND DURCH MASCHINELLES LERNEN** werden Aufträge ohne manuelle Eingriffe verarbeitet



**50 % DER BESTELLUNGEN WERDEN VOLL AUTOMATISIERT** ohne manuelle Validierung verarbeitet



## NÄCHSTE SCHRITTE

Esker arbeitet bereits an mehreren Verbesserungen, damit HEINEKEN Spanien seinen Kunden einen höheren Mehrwert bieten kann, einschließlich Versandanzeige, Fakturierung und Retourenabwicklung. HEINEKEN Spanien erweitert zudem den Einsatz der Esker-Lösung zur Automatisierung seiner EDI-Aufträge, um eine 100 %-ige Transparenz über alle Auftragseingangskanäle für den Einzelhandel sowie die Lebensmittel- und Dienstleistungsbranche zu erreichen. Die Dashboards von Esker bieten Metriken und Analysen in Echtzeit auf der Grundlage von Kennzahlen, erkennen Inkonsistenzen und zeigen Informationen zur Ressourcenverwaltung an, um eine hohe Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.



**UNSER TEAM IST BEGEISTERT VON DER EINFACHEN IMPLEMENTIERUNG DER LÖSUNG UND VON DER FUNKTIONALITÄT UND FLEXIBILITÄT, DIE ESKER IN DIE TÄGLICHE ARBEIT EINGEBRACHT HAT.“**

LUIS FERNÁNDEZ-PALACIOS | ORDER MANAGEMENT MANAGER

©2020 Esker S.A. Alle Rechte vorbehalten. Esker und das Esker-Logo sind eingetragene Warenzeichen von Esker S.A. in den USA und in anderen Ländern. Alle anderen Warenzeichen