



ÜBER ODL

Branche: Baumaterialien

ERP: Oracle

Lösung: Auftragsverarbeitung

Das Unternehmen ODL mit Hauptsitz in Zeeland, Michigan, wurde 1945 gegründet. Rund 75 Jahre später stellt das Unternehmen eine Vielzahl von Produkten her, darunter dekoratives und klares Türglas, geschlossene Jalousien, einziehbare Paravents, röhrenförmige Oberlichter und Türglasrahmen, vor allem den ZEEL®-Türglasrahmen - alles Produkte, die darauf ausgelegt sind, den Wert des Hauses und des Arbeitsplatzes zu steigern. Für weitere Informationen besuchen Sie www.odl.com.

VORTEILE AUF EINEN BLICK



Höhere Genauigkeit bei der Auftragsfassung



Verbesserte Transparenz im End-to-End-Prozess der Auftragsverarbeitung



Stabiler Personalbestand in einer Zeit steigender Auftragsvolumina



ODL CUSTOMER STORY

AUTOMATISIERUNGSRATE VON ÜBER 90 % IN DER BAUSTOFFINDUSTRIE

ODL ist ein Hersteller von Baumaterialien, der täglich mehr als 300 Kundenbestellungen erhält, von denen 80 % per E-Mail eintreffen. Das Unternehmen wollte seinen Auftragsverarbeitungsprozess schneller, genauer und transparenter gestalten und entschied sich für die Automatisierungslösung Order Management von Esker, die im September 2019 in Betrieb genommen wurde. Seitdem hat ODL erhebliche Verbesserungen erzielt, insbesondere wie sein Team Bestellungen bearbeitet, mit Kunden interagiert und auf wichtige auftragsbezogene Daten zugreift und diese analysiert.

SICHTBARKEIT IN DEN VORDERGRUND RÜCKEN

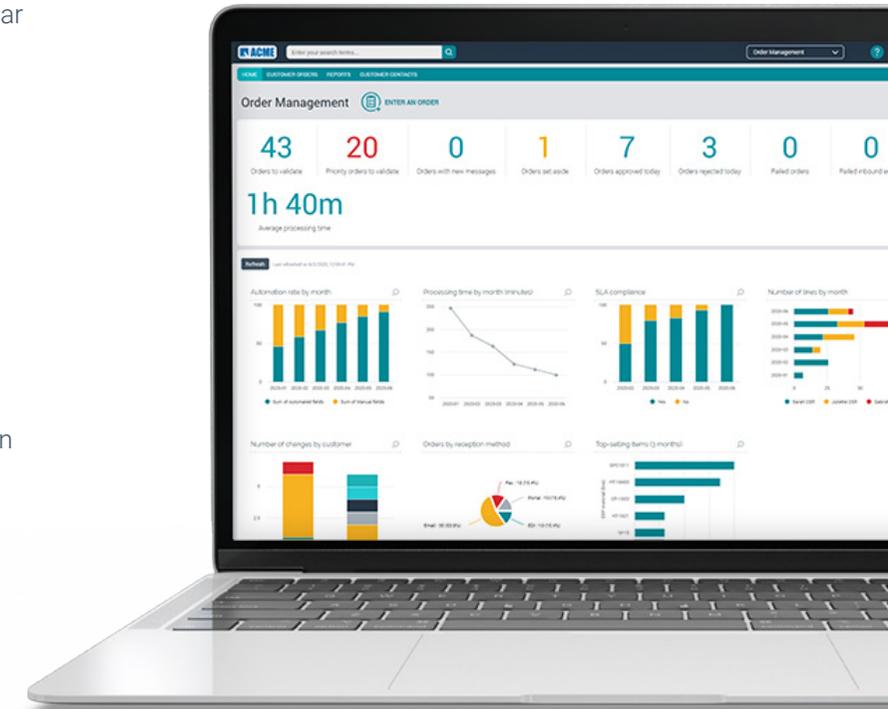
Eines der größten Probleme, mit denen ODLs bisheriger manueller Auftragsverarbeitungsprozess zu kämpfen hatte, war die mangelnde Sichtbarkeit für die Kundendienstmitarbeiter (CSRs) des Teams und die Manager. Selbst mit Hilfe von fax.com, das die Anzahl der gefaxten Bestellungen reduzierte, hatte das Unternehmen immer noch mit Sichtbarkeitsproblemen zu kämpfen, die durch Bestellungen verursacht wurden, die per E-Mail eintrafen - insbesondere, wenn ein Kundendienstmitarbeiter gerade nicht im Büro war.

„Es war immer etwas umständlich, einen Kundendienstmitarbeiter in Vertretung mit der Bearbeitung von Bestellungen zu beauftragen, da diese in Outlook im Posteingang eines anderen Benutzers eingerichtet werden mussten“, so Dan Hagger, Customer Service Manager. „Außerdem wusste ich als Manager nie, wann die Bestellungen eintreffen und wie schnell sie bearbeitet werden.“

„Esker hat dazu beigetragen, einen Großteil der Unsicherheiten und Schwierigkeiten zu beseitigen, die früher Teil unseres manuellen Auftragsverarbeitungsprozesses waren.“

Dan Hagger | Customer Service Manager

Heute, da 90 % der Aufträge elektronisch über die Esker-Lösung abgewickelt werden, ist ODL in der Lage, seinem Team eine deutlich höhere Transparenz über den Auftragsverarbeitungsprozess zu bieten. Dank integrierter intelligenter Dashboards kann jeder Benutzer auf Knopfdruck auf relevante Auftragsdaten zugreifen.





Ich denke, Esker leistet großartige Arbeit, wenn es darum geht, mein Team dort zu vernetzen, wo ich es nicht unmittelbar kann – allen voran mit dem **Esker All Access Community Hub.“**

Dan Hagger | Customer Service Manager

BEDEUTUNG FÜR DAS ARBEITEN AUF DISTANZ

Die cloud-basierte Technologie der Auftragsmanagementlösung von Esker bedeutet, dass die Vorteile der Transparenz auch mit dezentralen Arbeitsumgebungen kompatibel sind - etwas, das für den Großteil des Jahres 2020 und darüber hinaus von entscheidender Bedeutung war. Für Hagger bedeutet der jederzeitige Zugriff auf wichtige Auftragsinformationen viel weniger Stress für ihn und sein Team, wie er sagt:

„Ohne Esker hätten wir den COVID-Shutdown nicht überstehen können, mit allem, was wir zu tun hatten, dem Umzug von Mitarbeitern und der Arbeit von zu Hause aus. Ich kann die Dinge ganz einfach aus der Ferne überwachen, und das Team kann sich gegenseitig unterstützen, da wir jetzt einen vollständigen Überblick über alle Aufträge haben.“



AUTOMATISIERUNG ERHÖHT GENAUIGKEIT & FÖRDERT UNTERNEHMENSWACHSTUM

Andere Probleme, die für ODL auf der Seite der Auftragsverarbeitung ein Problem darstellten, waren die Begrenzung der Auftragsmenge, Eingabefehler im Prozess zu vermeiden (ein häufiger Nebeneffekt von manuellen Prozessen) und das erwartete wachsende Auftragsvolumen ohne großen Personalzuwachs zu bewältigen.

„Als Unternehmen haben wir ziemlich ehrgeizige Wachstumspläne, die im Wesentlichen darin bestehen, dass wir unser Geschäft innerhalb eines bestimmten Zeitraums verdoppeln“, so Hagger. „Wir wussten also, dass wir dafür automatisieren mussten, um das wachsende Auftragsvolumen zu bewältigen - das macht es nicht nur einfacher für die Mitarbeiter, sondern auch strategischer für unser Unternehmen.“

Was die Reduzierung von Fehlern betrifft, so nutzt die Order Management-Lösung von Esker verschiedene Schichten von KI-gesteuerter Technologie, um relevante Daten aus eingehenden Bestellungen zu extrahieren - was die fehleranfällige manuelle Dateneingabe im Wesentlichen überflüssig macht sowie zu einer drastischen Verbesserung der Genauigkeit und Rationalisierung der Überprüfung beiträgt.

„Wir hatten festgelegt, dass 90 % der Bestellungen über Esker laufen würden – und ich freue mich berichten zu können, dass dies bei 10 meiner Kundendienstmitarbeiter, die die Lösung nutzen, der Fall ist.“

Dan Hagger | Customer Service Manager

©2021 Esker S.A. All rights reserved. Esker and the Esker logo are trademarks or registered trademarks of Esker S.A. in the U.S. and other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.



EUROPE



AMERICAS



ASIA - PACIFIC

