



# ERLEICHTERUNG BEI DER AUFTRAGSVERARBEITUNG

Durch die Automatisierung der Auftragsverarbeitung konnte Zimmer Biomet die Lieferung wichtiger medizinischer Geräte rationalisieren und beschleunigen




AUF EINEN BLICK

# ZIMMER BIOMET

 Herstellung und Vertrieb von medizinischen Geräten

 Aktiv in über 100 Ländern

 ca. 20.000 Aufträge pro Monat

 ERP: SAP

# HERAUSFORDERUNGEN

## Doppelter Einsatz für die Auftragsverarbeitung

Zimmer Biomet entwickelt, fertigt und vertreibt innovative medizinische Geräte für orthopädische Chirurgen und Klinikärzte in über 100 Ländern. Mit seinen Produkten, die für Operationen bestimmt sind, muss sich Zimmer Biomet auf einen schnellen und effizienten Auftragsverarbeitungsprozess verlassen können. Dies veranlasste Eric Bertorello, EMEA IT Sales Region Leader bei Zimmer Biomet, sich nach einer Lösung für die Auftragsverarbeitung umzusehen. „Es ist wirklich wichtig für uns, dass wir alle Bestellungen noch am selben Tag abschließen können, denn am nächsten Morgen stehen in vielen Krankenhäusern neue Operationen an.“

Zwei Jahre nach der Implementierung der Order Management-Lösung von Esker bei Biomet musste sich Bertorello zusammen mit seinem Team der Herausforderung einer Fusion zwischen den Unternehmen Zimmer und Biomet stellen, was zu einem erheblichen Anstieg des Auftragsvolumens führte. „In diesem Moment hat sich die Anzahl der Kundenaufträge verdoppelt“. Da eine Verdopplung der Personalkapazität keine Option war, begann Zimmer Biomet, sich mehr und mehr auf Esker zu verlassen.

## HERAUSFORDERUNGEN



Schnelle und rechtzeitige Lieferung von Medizinprodukten für Operationen sicherstellen



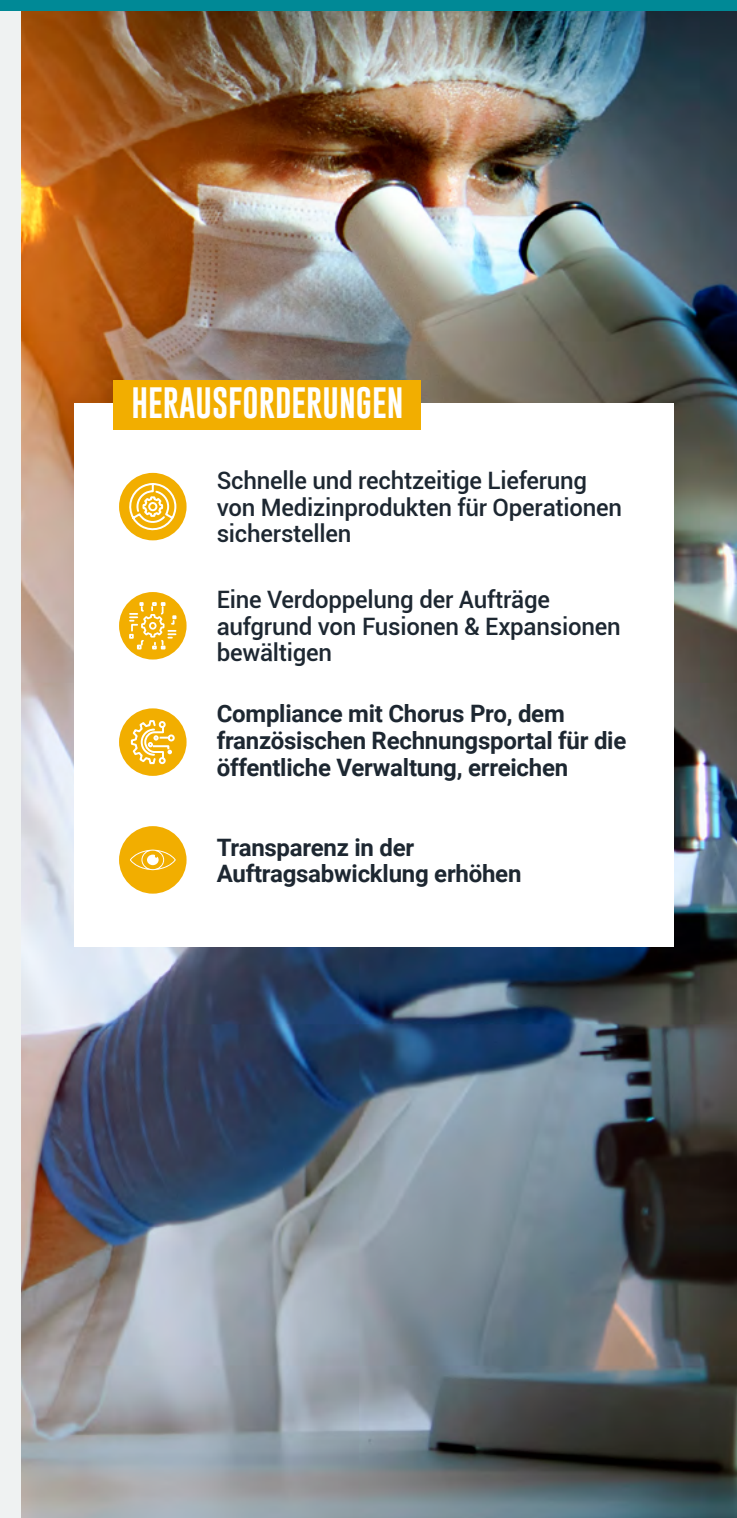
Eine Verdoppelung der Aufträge aufgrund von Fusionen & Expansionen bewältigen




Compliance mit Chorus Pro, dem französischen Rechnungsportal für die öffentliche Verwaltung, erreichen



Transparenz in der Auftragsabwicklung erhöhen





Die Dashboards helfen uns wirklich dabei, die verbleibenden Aufträge in der Pipeline zu sehen und daraus abzuleiten, was wir vor dem Ende des Tages tun müssen.



**Eric Bertorello**  
EMEA IT Sales Region Leader

# LÖSUNG

## Automatisierung der Auftragsabwicklung weltweit ausbauen

Zimmer Biomet entschied sich 2014 für Esker, um seine Auftragsverarbeitungsprozesse in den französischen Niederlassungen zu automatisieren. Nach dem Zusammenschluss der Unternehmen Zimmer und Biomet stiegen die Verkaufsaufträge auf fast 20.000 pro Monat, die über eine Vielzahl von Kanälen (Fax/E-Mail/EDI/Portal/Mobile Anwendung) eintreffen.

Der standortübergreifende Wechsel der Arbeit sowie der pandemiebedingte Übergang zur mobilen Arbeit schuf eine neue Ebene von Anforderungen, insbesondere für die Debitorenbuchhaltung. Diese hatte seit 2014 gedruckte Rechnungen verwendet, was jedoch angesichts der mobilen Arbeit und der Anzahl der bearbeiteten Rechnungen nicht mehr praktikabel war.

Die Tatsache, dass Esker mehrere Lösungen auf einer einzigen Plattform anbieten konnte, erwies sich als enormer Vorteil. Für ein Unternehmen, das über 15.000 Rechnungen pro Monat versendet, macht die Möglichkeit, mehrere Prozesse auf einmal zu automatisieren, einen großen Unterschied in der Qualität ihrer Auftragsverarbeitung.





# ERGEBNISSE

## Verbesserung der Kommunikation und Sichtbarkeit bei gleichzeitiger Sicherstellung der Geschäftskontinuität

Mit der Order Management-Lösung von Esker wurden die Auftragsdurchlaufzeiten deutlich verkürzt und entlasteten zudem das Kundenservice-Team von Erinnerungs-E-Mails oder -Anrufen. Die Workflow-Automatisierung „erleichtert die Kommunikation und Dokumentation zwischen zwei Beteiligten. Es ist wirklich wichtig, eine unmittelbare Interaktion zu haben“, beobachtete Eric Bertorello.

Darüber hinaus können die Kundendienstabteilungen dank der Esker-Dashboards die täglichen Aktivitäten verfolgen und vermeiden, Aufträge zu verpassen, was Stresssituationen für die Teams erheblich reduziert. Auch der standortübergreifende Wechsel von lokaler zur mobiler Arbeit oder Home Office wurde durch die Esker-Lösung erleichtert, wodurch die Arbeitsabläufe reibungsloser und weniger fehleranfällig wurden.

Diese Umstrukturierung führte nicht nur zu einer verbesserten internen Kommunikation bei Zimmer Biomet, sondern auch zu einer Verbesserung der Kundenbeziehungen. Sie wissen, dass sie sich auf eine pünktliche Auftragsabwicklung und eine schnelle und effiziente Konfliktlösung verlassen können, falls ein solcher Fall eintreten sollte.



Als ich die verschiedenen Kundendienstabteilungen in EMEA befragte, waren wir uns alle einig, dass es ohne Esker völlig unmöglich gewesen wäre, auf diese Weise zu arbeiten.



**Eric Bertorello**  
EMEA IT Sales Region Leader

# Möchten Sie Ihren Order Management Prozess wie Zimmer Biomet automatisieren?

DAS TEAM VON ESKER HILFT IHNEN GERNE WEITER

**ÜBER ESKER:** Esker bietet eine globale Cloud-Plattform zur Automatisierung von Dokumentenprozessen und unterstützt Finanz- und Kundendienstabteilungen bei der digitalen Transformation in den Bereichen Order-to-Cash (O2C) und Procure-to-Pay (P2P). Die Lösungen von Esker werden weltweit eingesetzt und beinhalten Technologien wie künstliche Intelligenz (KI), um die Produktivität und die Transparenz im Unternehmen zu erhöhen. Zugleich wird damit die Zusammenarbeit von Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern gestärkt. Esker verfügt über Niederlassungen in Nord- und Lateinamerika, Europa und im Asien-Pazifik-Raum, wobei sich die deutschen Standorte in Feldkirchen/ München und Ratingen befinden. Das in Frankreich börsennotierte Unternehmen erwirtschaftete im Jahr 2020 einen Umsatz von 112 Millionen Euro, zwei Drittel davon außerhalb Frankreichs. Weitere Informationen über Esker und die Lösungen des Unternehmens finden Sie unter:

[www.esker.de](http://www.esker.de) und [blog.esker.de](http://blog.esker.de)

