

Automatisierung der Auftragsverarbeitung

in der Medizintechnik- & Pharmaindustrie

Die Esker-Lösung für die Auftragsverarbeitung automatisiert sich wiederholende und wenig wertschöpfende Tätigkeiten der Auftragserfassung. Die Lösung setzt auf künstliche Intelligenz (KI) und robotergesteuerte Prozessautomatisierung (RPA), auf einer zentralen und sicheren Cloud-Plattform. Jeder Auftrag, unabhängig von der Art des Eingangs (E-Mail, EDI, Fax, Web-Portal, Mobil), und jede Reklamation können mit 100%iger Genauigkeit, Transparenz und Effizienz elektronisch verarbeitet und nachverfolgt werden.

Warum mit Esker automatisieren?



Aufträge schneller bearbeiten
durch Automatisierung die Produktivität erhöhen und kostspielige Fehler reduzieren.



Verbessertes Kundenerlebnis
durch schnellere Auftragsabwicklung, verbesserte Kommunikation und Self-Service-Tools.



Transparenz erhöhen
mehr Sichtbarkeit durch individuelle Kennzahlen über den gesamten Verarbeitungsprozess, unabhängig vom Eingangskanal.



Höherer Gewinn
durch Senkung der Betriebskosten, Steigerung der Geschäftssagilität und Generierung neuer Umsätze.

Funktionsweise

Esker bietet eine umfassende Cloud-Lösung, die jede Phase der Auftragsverarbeitung automatisiert – vom Eingang eines Kundendokuments bis zur Versandmitteilung, durch die Erstellung eines entsprechenden Auftrags im ERP-System. Zeitaufwändige manuelle Arbeitsschritte entfallen und bieten Ihren Mitarbeitenden die nötige Freiheit für wichtigere, wertschöpfende Aufgaben.

1. Auftragseingang & Triage

Alle eingehenden Aufträge, unabhängig von Art und Format (z. B. E-Mail, Fax, EDI, Portal usw.), werden an die entsprechende Warteschlange für die elektronische Verarbeitung weitergeleitet.

2. Datenextraktion & Validierung

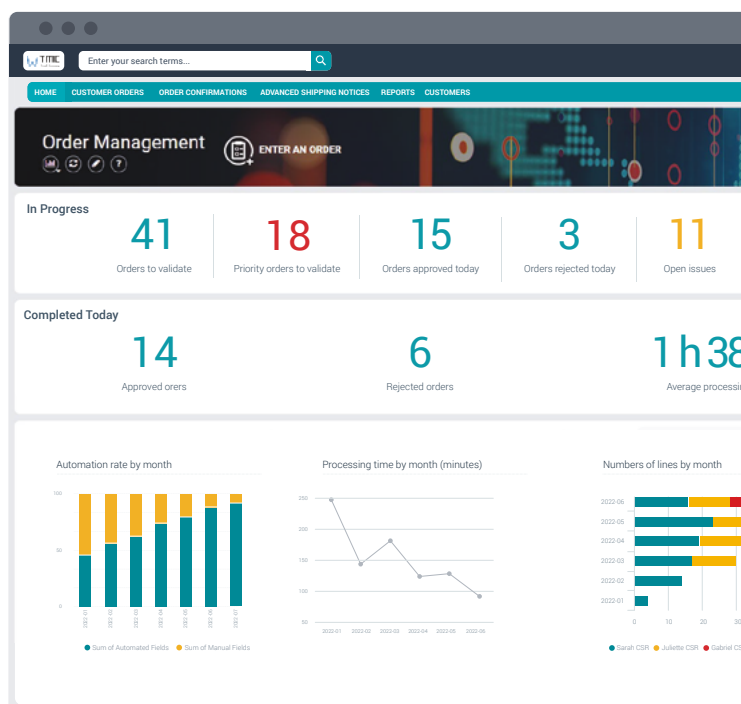
Verschiedene Ebenen KI-basierter Technologien extrahieren relevante Daten aus den Aufträgen, gleichen sie mit ERP-Stammdaten ab und identifizieren mögliche Anomalien.

3. ERP-Integration & Archivierung

Aufträge werden automatisch im ERP-System angelegt und so lange archiviert wie gewünscht. Ein vollständiger Audit-Trail zeigt auf, wer was, wann und wo getan hat.

4. Auftragsbestätigung

Auftragsbestätigungen und Versandmitteilungen werden vom ERP an die Kunden gesendet, je nach ihren Präferenzen (z. B. E-Mail, Portal, EDI, etc.).



Funktionen

Über 37 Jahre Praxiserfahrung und ein hohes Engagement in der Produktentwicklung sind der Schlüssel für die kontinuierliche Innovation unserer Lösung für die Auftragsverarbeitung. Nachfolgend finden Sie einige der wichtigsten Funktionen:

E-Mail-Klassifizierung

Die Auftragsverarbeitungslösung von Esker setzt eine KI-Engine für die Klassifizierung ein, die Technologien zur Verarbeitung natürlicher Sprache nutzt. So werden Aufträge unter den Anfragen im E-Mail-Eingang identifiziert und deren Weiterleitung zur weiteren Auftragsverarbeitung automatisiert.

KI & RAP-Technologie

Die Lösung basiert auf KI-gestützter Datenerkennung und robotergesteuerter Prozessautomatisierung, um die Datenextraktion und -überprüfung zu optimieren und die manuelle Dateneingabe zu vermeiden. Die KI-Technologie von Esker ahmt die menschliche Intelligenz nach und kombiniert mehrere Ebenen der Datenerkennung, die zusammenarbeiten. Das neuronale Netzwerk Esker Synergy ist ein Experte für die Identifizierung von Daten bei Erstbestellungen, da es mit Hilfe von Deep Learning an einer großen Anzahl von Bestellungen trainiert wurde. Das maschinelle Lernen sorgt wiederum dafür, dass das System automatisch aus Benutzerkorrekturen lernt, um den Automatisierungsgrad kontinuierlich zu verbessern.

Dashboards und Analysen

Intelligente Dashboards in der Lösung ermöglichen Echtzeit-Analysen (z. B. die Anzahl der Aufträge oder Eilbestellungen in der Warteschlange, den Auftragswert, Automatisierungsraten, Verarbeitungszeiten usw.). Diese Funktion ist vollständig anpassbar, sodass Benutzer wählen können, was sie anzeigen und nachverfolgen möchten.

ERP-Integration

Über APIs und/oder Flat Files lässt sich Esker in jedes ERP-System integrieren und umfasst Standardkonnektoren für SAP® und Oracle® EBS. Esker bietet auch die gleichzeitige Integration mit mehreren ERP-Systemen und vereinfacht so die Nutzung in Umgebungen, die sich aus Fusionen und Übernahmen ergeben.

EDI-Auftragsverarbeitung

Esker erweitert Ihren EDI-Auftragsprozess durch zusätzliche Sichtbarkeit, Flexibilität und Autonomie für den Kundenservice. Durch die Umwandlung einer maschinenlesbaren Bestellung in eine menschenlesbare Version, können Kunden, die EDI-Standardformate (z. B. EDIFACT, X12, UBL XML, Idoc usw.) verwenden, sofort eingebunden werden und EDI-Ausnahmen einfach und ohne IT-Aufwand verwalten.

E-Commerce & mobile Bestellungen

Der komfortable E-Commerce-Webshop von Esker ermöglicht Kunden die einfache Aufgabe und Verfolgung von Bestellungen direkt auf der Website oder aus ihrer Beschaffungsanwendung über das PunchOut-Protokoll, während die mobile Anwendung Esker Anywhere™ den Vertriebsmitarbeitenden die Freiheit gibt, dasselbe von unterwegs aus zu tun. Die Auftragsverarbeitungslösung von Esker bietet eine einzige Schnittstelle für alle Bestellungen, unabhängig von Empfangskanal oder Format: Fax, E-Mail, EDI, sowie E-Commerce-Portal und mobile Bestellungen.

Zusammenarbeit und Kommunikation

Vor der Ausführung von Aufträgen ermöglicht Esker den Kundendienstmitarbeitenden eine einfache Klärung mit internen Abteilungen (z. B. Vertrieb, Logistik, Kreditwesen usw.) und direkt mit dem Kunden über verfolgbare Gespräche, die mit den Bestellungen verknüpft sind.

Lieferbestätigung

Esker automatisiert nicht nur die Auftragserstellung im ERP, sondern sendet auch Auftragsbestätigungen und erweiterte Versandmitteilungen an die Kunden. Diese werden automatisch nach den Empfangspräferenzen des Kunden formatiert (z. B. E-Mail, Portal, EDI, etc.). Um den Kreislauf von der Bestellung zur Rechnung zu schließen, können elektronische Rechnungen auch auf ähnliche Weise versendet werden.

Diese Medizintechnik- und Pharmaunternehmen vertrauen uns

Die Verwaltung von Aufträgen ist nur ein Teil des Kundendienstes. Kundendienstmitarbeitende überwachen auch den Fluss der Anfragen, die in ihrem gemeinsamen Posteingang eingehen (z. B. Preis-, Verfügbarkeits- und Statusanfragen). Eskers Lösung zur Bearbeitung von Kundenanfragen (Customer Inquiry Management) hilft Ihrem Team, die Kundenzufriedenheit kontinuierlich zu verbessern, während Ihr Unternehmen wächst.



Givaudan



www.esker.de • info@esker.de