



SIEMENS
Healthineers

**Die digitale Transformation des
Auftragsverarbeitungsprozesses**

Auf einen Blick

Siemens Healthineers



Medizintechnik



70+ globale Standorte



170+ Jahre an Erfahrung



SAP® (ERP)



Herausforderungen

Rationalisierung des Auftragsverarbeitungsprozesses bei Einhaltung der Compliance

Das führende Medizintechnikunternehmen Siemens Healthineers wollte seinen stark manuell geprägten Auftragserfassungsprozess automatisieren, um die Kundenservicemitarbeitenden von zeitaufwendigen geringwertigen Aufgaben zu entlasten und die Auftragsverarbeitung unabhängig von Auftragsart und -format zu erleichtern. Außerdem war es wichtig, dass das Unternehmen in der Lage ist, die italienische E-Ordering-Verordnung im Gesundheitswesen zu erfüllen. Unternehmen wie Siemens Healthineers, die das staatliche Gesundheitswesen (SSN) beliefern, sind verpflichtet, den Empfang von E-Orders über Nodo Smistamento Ordini (NSO), die Plattform der italienischen Regierung, zu verwalten.

Siemens Healthineers Italien wandte sich an Esker, um seinen Auftragsverarbeitungsprozess zu automatisieren, standardisieren und rationalisieren und die volle Kompatibilität mit NSO sicherzustellen.

- ▪ ▪ „Wir sind jetzt in der Lage, das Problem der
- ▪ ▪ manuellen Konvertierung der von unseren Kunden
- ▪ ▪ bereitgestellten Produktcodes zu lösen, die
- ▪ ▪ selten mit unseren Codes übereinstimmen. Esker
- ▪ ▪ kümmert sich darum, indem die Lösung das
- ▪ ▪ Mapping automatisch lernt.“

Massimiliano Bonizzon
EMEA Commerce Director

Lösung

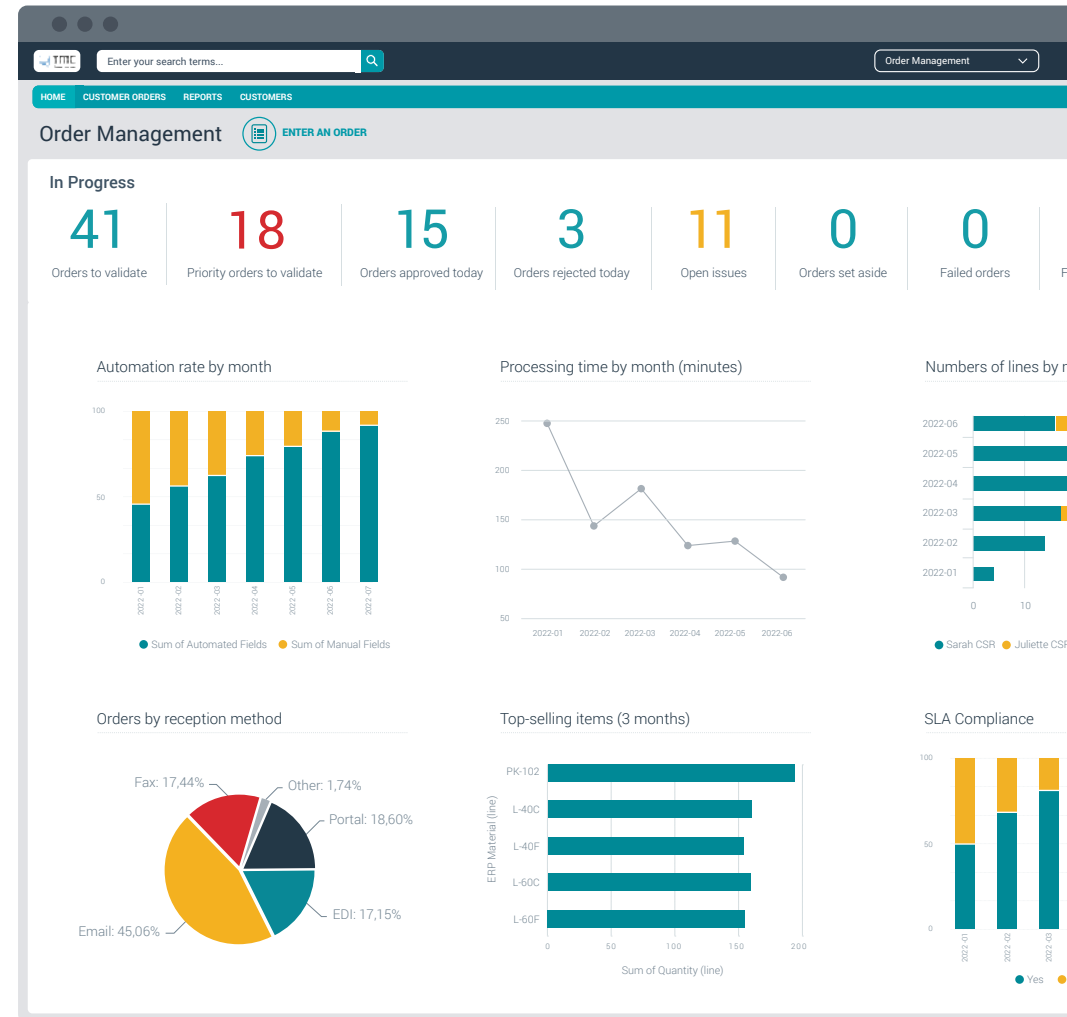
Automatisierung mit Hilfe künstlicher Intelligenz

Die italienische Niederlassung von Siemens Healthineers bearbeitet jährlich 27.000 oft wiederkehrende Aufträge mit 300.000 Positionen für seine Labordiagnostik-Produkte. Das 12-köpfige Kundenservice-Team von Siemens Healthineers verbrachte viel Zeit damit, diese extrem heterogenen Bestellungen (die in verschiedenen Formaten und Strukturen eintreffen) manuell zu erfassen und jedes einzelne SAP®-Feld auszufüllen.

Die Automatisierungslösung Order Management von Esker schaltet sich zwischen den eingehenden Datenfluss und das SAP-System. Sie erfasst Bestelldaten durch „intelligente“ Erfassung, interpretiert und modelliert sie unabhängig von der Quelle, löst alle kritischen Probleme im Zusammenhang mit falschen oder nicht standardmäßigen Dateneingaben und transformiert den Bestellprozess digital.

„Wir sind in der Lage, die Arbeitslast zwischen unseren Kundenservicemitarbeitenden perfekt auszubalancieren und ihre Produktivität zu optimieren, da wir nun die eingehenden Aufträge korrekt klassifizieren können.“

Massimiliano Bonizzon
EMEA Commerce Director



Ergebnisse

Vor der Einführung von Esker waren nur 8 % der Bestellungen automatisiert. Heute automatisiert Siemens Healthineers 85 % der eingegangenen Bestellungen, wobei 93 % der Bestellfelder von der Lösung korrekt erkannt werden.

Dank der optimalen Datenerkennungsfähigkeiten der einzigartigen KI-Engine von Esker konnte Siemens Healthineers bereits nach einer kurzen Zeit des Selbstlernens von hohen Erkennungsraten profitieren. Neben der automatischen Konvertierung von Produktcodes und der Reduzierung von Dateneingabefehlern war Siemens in der Lage, interne Bestellungen und das Bestellrouting nach geografischen Regionen effizient zu verwalten und die Arbeitslast gleichmäßiger auf die Kundenservicemitarbeitenden zu verteilen.

Verbesserung der Mitarbeitererfahrung

Die Lösung von Esker war dank ihres umfassenden Funktionsumfangs und der nahtlosen SAP-Integration in kürzester Zeit einsatzbereit und erforderte nur wenige Anpassungen. Teamschulung und Onboarding dauern nur drei Tage und für komplexere Szenarien bietet Esker zusätzliche Lehr- und Skriptfunktionen an.

Zukunftspläne

Siemens Healthineers ist mit den in Italien erzielten hervorragenden Ergebnissen äußerst zufrieden und plant, die Partnerschaft auszuweiten und die Order Management-Lösung von Esker in den USA, West- und Osteuropa sowie in Südafrika zu implementieren.

■ ■ ■ **„Die KI-Engine von Esker hat nicht nur unseren Auftragsverarbeitungsprozess automatisiert, sondern auch die Fähigkeiten unseres Kundenservice-Teams verbessert, indem die KI-Engine es ihnen erleichtert hat, sich auf die Kundenbedürfnisse und -erfahrungen zu konzentrieren.“**

Andrea Zoppi

CFO and member of Board of Directors



Highlights



Verbesserte Automatisierungsrate bei Aufträgen von 8 % auf 85 %



93 % der Auftragsfelder werden vom KI-gesteuerten System korrekt erfasst



Bessere Nutzung der Zeit und Ressourcen des Kundenserviceteams

Möchten Sie Ihren Auftragsverarbeitungsprozess wie Siemens Healthineers automatisieren?

Unser Team ist für Sie da.

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 Source-to-Pay (S2P).

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 2023 einen Umsatz von 178,6 Millionen Euro, zwei Drittel davon außerhalb Frankreichs. Weitere Informationen über Esker und die Lösungen des Unternehmens finden Sie unter:

info@esker.de • www.esker.de

