



## ÜBER FLIR SYSTEMS, INC.

**Branche:** Wärmebildtechnik

**ERP:** SAP®

**Lösung:** Auftragsverarbeitung

FLIR Systems, Inc. entwirft, entwickelt, fertigt, vermarktet und vertreibt Technologien, die die Wahrnehmung und das Bewusstsein verbessern. FLIR bringt innovative Sensorlösungen in das tägliche Leben durch Wärmebildtechnik, Bildgebung bei sichtbarem Licht, Videoanalyse, Mess- und Diagnosesysteme und fortschrittliche Bedrohungserkennung. Das breit gefächerte Portfolio von FLIR hilft außerdem Ersthelfern und Militärangehörigen, Leben zu schützen und zu retten, die Effizienz im Handwerk zu fördern und innovative Technologien für Verbraucher zu entwickeln.

## VORTEILE AUF EINEN BLICK



50%-ige Reduzierung der manuellen Auftragserfassung



Verkürzte Bearbeitungszeit für Großaufträge von Stunden auf Minuten



Steigerung der Auftragserfassung um 20 % ohne zusätzliches Personal



# FLIR SYSTEMS, INC. CUSTOMER STORY

## BESEITIGUNG VON ENGPÄSSEN BEI EDI- UND GROßAUFTRÄGEN DURCH AUTOMATISIERUNG DER AUFTRAGSVERWALTUNG

FLIR Systems, Inc. wurde 1978 gegründet, um Pionierarbeit bei der Entwicklung leistungsstarker und kostengünstiger Infrarot- (Wärmebild-)Systeme zu leisten. Heute ist das Unternehmen das weltweit größte kommerzielle Unternehmen, das sich auf die Entwicklung und Produktion von Wärmebildkameras, Komponenten und Bildsensoren spezialisiert hat - und das Wachstum des Unternehmens zeigt keine Anzeichen einer Verlangsamung. Angesichts der globalen Präsenz und des stetig wachsenden Auftragsvolumens wusste FLIR, dass der manuelle Auftragsverarbeitungsprozess wertvolle Zeit und Ressourcen vergeudete und die Kundendienstmitarbeiter daran hinderte, sich auf sinnvolle Kundeninteraktionen zu konzentrieren. Als FLIR beschloss, den Prozess zu automatisieren, entschied man sich für die Order Management-Lösung von Esker, um die Ziele der digitalen Transformation zu erreichen.

## ZEITERSPARNIS, DIE DEN UNTERSCHIED AUSMACHT

Die größte Herausforderung, die FLIR mit der KI-gesteuerten Automatisierung angehen wollte, war die Tatsache, dass zwar die Auftragsvolumina stiegen, nicht aber die Anzahl der Mitarbeiter. Kim Johnson, Senior Manager of Global Booking bei FLIR, wusste sehr wohl, dass es Lösungen auf dem Markt gab, die es den Kundenbetreuern ermöglichten, die Auftragseingabe durch Automatisierung der manuellen Dateneingabe zu erhöhen. „Wir mussten wirklich die Dateneingabe reduzieren“, sagte Kim. „Das Unternehmen wuchs, aber leider wuchs nicht die Anzahl der Mitarbeiter. Wir mussten Mittel und Wege finden, um die Dateneingabe zu automatisieren, damit wir die gleiche Anzahl an Mitarbeitern einsetzen konnten, die wir hatten, während wir gleichzeitig zusätzliche Aufgaben übernahmen. Ein Automatisierungstool war für uns der logischste Schritt, um dies zu erreichen.“

Nachdem FLIR seinen Auftragsverarbeitungsprozess automatisiert hat und nun 50 % aller Aufträge über Esker laufen, hat das Unternehmen eine hervorragende Zeitersparnis erzielt. Nicht nur die Zeit, die für die Bearbeitung eines einzelnen Auftrags benötigt wird, sank von fünf Minuten auf eine Minute, sondern es wurde auch eine 20-prozentige Steigerung bei der Auftragserfassung mit der gleichen Anzahl von Kundendienstmitarbeitern verzeichnet.

**„Esker hat ein tolles Team. Bei den seltenen Gelegenheiten, bei denen wir ein Problem haben, sind sie immer sofort zur Stelle, um zu helfen. Es ist eine tolle Gruppe.“**

Kim Johnson | Senior Manager of Global Booking





**Wir wollten, dass sich unser Team mehr auf die Kundeninteraktionen konzentrieren und nicht einen Großteil der Dateneingabe erledigen muss. Jetzt können sie das.**

Kim Johnson | Senior Manager of Global Booking



## ÜBERWINDUNG VON ENGPÄSSEN, DIE DURCH GROßAUFTRÄGE ENTSTEHEN

FLIR hat ein jährliches Auftragsvolumen von über 230.000 Bestellungen, von denen viele Großaufträge sind, deren manuelle Eingabe mehrere Stunden dauern kann. Glücklicherweise konnte FLIR die Bearbeitungszeit für Großaufträge drastisch reduzieren und den Kundendienstmitarbeitern mehr Zeit für die Interaktion mit Kunden und andere strategische Aufgaben geben.

„Wir haben den größten Nutzen mit Esker bei großen Bestellungen gefunden. Bei der Eingabe von Großaufträgen in SAP kam es zu großen Verzögerungen“, so Kim. „Wir hatten Großaufträge, bei denen es Stunden dauerte, sie in das System einzugeben. Mit Esker mussten wir uns zwar erst einarbeiten, aber nachdem es alle Aufträge erkannt hatte, sind sie jetzt innerhalb von 10 Minuten eingegeben.“

## SCHNELLE AKZEPTANZ BEI ANWENDERN

Aufgrund der benutzerfreundlichen Oberfläche von Esker und der erfahrenen Schulungs- und Supportteams haben sich die Kundendienstmitarbeiter von FLIR schnell und problemlos mit der Lösung vertraut gemacht. „Es ist ziemlich intuitiv, wenn sich die Leute erst einmal daran gewöhnt haben, und die Schulung erfolgt anhand der Dokumente. Die Schulung war also recht einfach“, so Kim. „In weniger als sechs Monaten hatten wir den Großteil der Gruppe von Esker überzeugt.“ Jetzt verwenden rund 50 FLIR Kundendienstmitarbeiter Esker in allen Geschäftsabteilungen weltweit.

**„Wir waren sogar in der Lage, zusätzliche Aufgaben zu übernehmen, und das alles unter Beibehaltung des bereits vorhandenen Personals.“**

Kim Johnson | Senior Manager of Global Booking

## VEREINFACHUNG & OPTIMIERUNG VON EDI-BESTELLUNGEN

Wenn eine EDI-Bestellung den vorgesehenen Empfänger nicht erreicht, kann die Behebung mühsam und zeitaufwendig sein. Angesichts des schieren Volumens des Kundenstamms von FLIR wurde die Verwaltung von EDI-Fehlern zu einer Vollzeitaufgabe für das IT-Team, was die Ressourcen stark beanspruchte. Glücklicherweise konnte die Auftragsmanagement-Automatisierung dazu beitragen, diesen Prozess-Engpass zu beseitigen, indem EDI-Fehler automatisch an Esker weitergeleitet wurden.

Da das IT-Team für die Bearbeitung von EDI-Fehlern zuständig war und die Kundenbetreuer alle anderen Aufträge bearbeiteten, erforderte die Behebung von EDI-Fehlern auch eine Hin- und Her-Kommunikation zwischen zwei getrennten Abteilungen. Dadurch wurde der Prozess noch weiter in die Länge gezogen. Jetzt, da EDI-Fehler automatisch an Esker gesendet werden und schnell und einfach korrigiert werden können, wurde das IT-Team komplett aus der EDI-Abwicklung herausgenommen.

„Es war eine manuelle Kommunikation hin und her mit den Kundendienstmitarbeitern, um die richtigen Informationen zu bekommen, das Dokument zu aktualisieren und es abzuschicken“, sagt Kim. „Ich habe immer unterschätzt, wie viel Zeit das in Anspruch nimmt. Selbst wenn sie nur 15 Minuten für ein Dokument brauchen, ist das für sie keine gut investierte Zeit. Esker hilft dabei, einen Teil dieses Hin und Hers zu verringern, das vorher manuell erledigt werden musste.“

**„Ich liebe Esker, denn wenn man es einmal angelernt hat, weiß es Bescheid. Es geht nur darum, ein paar Schlüsselfelder zu überprüfen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind, und dann weiterzumachen. Es ist viel effizienter.“**

Kim Johnson | Senior Manager of Global Booking

©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 be de es fr it nl uk

AMERICAS us ca

ASIA - PACIFIC asia au