



ORDER MANAGEMENT

Hero España

VORBEREITUNG AUF NACHHALTIGES WACHSTUM DURCH AUTOMATISIERUNG WICHTIGER BACK-OFFICE-PROZESSE

In dem Bestreben, ein nachhaltiges Unternehmen zu werden, hat Hero Spain mitten in der Pandemie erfolgreich seine Auftragsverarbeitung gestrafft und anschließend auf Lieferanten- und Rechnungen aus Sonderaktionen ausgeweitet.

AUF EINEN BLICK

Hero Gruppe®



Lebensmittelverarbeitung



Gegründet 1886 in
Lenzburg, Schweiz & 1922
in Spanien



4.300 Mitarbeiter



1,15 Milliarden Euro
Umsatz



Weltweit in über 30
Ländern vertreten



SAP® ERP

HERAUSFORDERUNGEN

Überwindung von Prozessengpässen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit

Hero Spain mit Sitz in Alcantarilla, Murcia, gehört zur Hero Gruppe mit Sitz in der Schweiz, die derzeit einer der Marktführer für Kinderlebensmittel, Süßigkeiten und Marmeladen ist. Die Gruppe hat sich verpflichtet, bis 2030 klimapositiv zu werden - sie wird mehr zurückgeben als sie verbraucht. Als Teil dieser Verpflichtung wollten die Management- und Verwaltungsteams von Hero Spain die digitale Transformation der Back-Office-Prozesse angehen, um das Unternehmen effizient zu führen und für nachhaltiges Wachstum vorzubereiten. Sie wollten eine Lösung einführen, die sowohl die Arbeitsleistung als auch das Wohlbefinden der Mitarbeiter verbessern würde. Ziel war es, den Kunden eine bessere und reibungslose Erfahrung zu bieten, indem die Abhängigkeit von ineffizienten manuellen Verfahren beseitigt wurde, die bei hoher Nachfrage zu Engpässen führte.

Hero Spain entschied sich zunächst die Auftragsverwaltung in Angriff zu nehmen, bevor man sich zu einem späteren Zeitpunkt mit den Rechnungen für Werbeaktionen und Lieferanten befassen würde. Die gewählte Lösung sollte schnell implementiert werden, um die Umstellung dieser Prozesse auf Remote-Arbeit zu erleichtern.

ZIELE



Rationalisierung der
Auftragsverarbeitung



Berichte und Leistungskennzahlen
erstellen und gemeinsam nutzen



Mehr Mitarbeiter für den
Kundenservice einsetzen



Manuelle Verfahren mit geringer
Wertschöpfung eliminieren



Vereinfachung von Prozessen



Ermöglichung von mobilem Arbeiten
zur Verbesserung der Work-Life-
Balance



**Wir wollten branchenführende
Technologie, um unsere
Effizienz und Produktivität
zu steigern und unsere
Geschäftsabläufe zu
vereinfachen.**

Fernando Gómez

Credit and Customer Service Manager, Hero
Spain



LÖSUNG

Den Bestellprozess digital umgestalten

Hero Spain war mit der Fähigkeit von Esker vertraut, komplexe Prozesse wie Kundenbestellungen und Rechnungen aus Werbeaktionen zu automatisieren. Aufgrund der Empfehlung eines Esker-Kunden entschied sich Hero Spain für Esker.

Mit dem Ziel, den Bestellprozess zu beschleunigen, implementierte Hero Spain die Order Management-Lösung von Esker, um die Verarbeitung von über 27.000 Bestellungen pro Jahr zu automatisieren. Aufgrund der durch die Pandemie verursachten Schwierigkeiten wurde der Implementierungsprozess beschleunigt, so dass die Lösung von Esker im Januar 2021 implementiert werden konnte.

Es wurden zwei Hauptanwender benannt, die während der Implementierungsphase und danach für jedes der beiden Vertriebsgebiete (Spanien und International) Unterstützung leisten. Die Lösung von Esker identifiziert das mit jeder Bestellung verbundene Vertriebsgebiet, zeigt eine nach Prioritäten geordnete Listenansicht an und bietet Live-SAP-Simulationsfunktionen bei der Validierung von Bestellungen.



Esker transformiert unseren Kundenservice digital, was zu optimierten Auftragsabwicklungszeiten führen wird, die für einen integrierten Order-to-Cash-Prozess unerlässlich sind.

Fernando Gómez
Credit and Customer Service Manager,
Hero Spain

ERGEBNISSE

Schnelligkeit, Effizienz und Transparenz sorgen für zufriedenere Kunden und Mitarbeiter

Vor der Implementierung der Esker Lösung konnte es bis zu 15 Minuten dauern, bis das Kundendienstteam von Hero Spain eine Bestellung bearbeitet hatte.

Jetzt dauert es weniger als eine Minute. Dieses Zeitersparnis wurde von Anfang an erzielt, da 20 % aller in der Esker-Lösung erfassten Bestellungen automatisch validiert werden konnten, da sie keine Änderungen mehr erforderten. Darüber hinaus sind bei den 30 % der Aufträge, die manuelle Anpassungen erfordern, im Durchschnitt nur noch ein oder zwei Änderungen notwendig. Das Team von Hero Spain ist nicht nur in der Lage, Aufträge schneller zu bearbeiten, sondern schätzt auch die Transparenz, die die Dashboards bieten, die es ihnen ermöglichen, die Geschäftsentwicklung in Echtzeit zu überwachen.

VORTEILE



Bearbeitung von Aufträgen in weniger als 1 Minute



20 % der Aufträge vollständig automatisiert



30 % der Aufträge erfordern nicht mehr als 2 Änderungen



Live-SAP-Simulation vor Auftragserstellung und -freigabe



Für uns ist es wichtig, über Dashboards einen Überblick über alle Auftragsaktivitäten sowohl in Spanien als auch in Portugal zu haben, denn so können wir den Fortschritt von Aufträgen in der Warteschlange, die bearbeitet oder validiert werden müssen, sowie den Auftragsstatus in Echtzeit verfolgen.

María del Mar González
Sales Analyst, Hero Spain

Machen Sie Esker zu einem Bestandteil Ihres Unternehmenserfolgs!

Unser Team hilft Ihnen gerne weiter

TRETEN SIE MIT ESKER IN KONTAKT

ÜBER ESKER

Esker ist eine globale Cloud-Plattform, die einen strategischen Mehrwert für Finanz- und Kundendienstabteilungen schafft und die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen durch Automatisierung des Cash Conversion Cycles stärkt. Esker wurde 1985 gegründet und ist in Nordamerika, Lateinamerika, Europa und im asiatisch-pazifischen Raum tätig, mit dem globalen Hauptsitz in Lyon, Frankreich, und einer US-Zentrale in Madison, Wisconsin. Unsere Kunden nutzen unsere Cloud-Lösungen, um die Effizienz, Produktivität und Transparenz ihrer Procure-to-Pay (P2P)- und Order-to-Cash (O2C)-Prozesse zu steigern.

info@esker.de • www.esker.de