

ORDER MANAGEMENT



# STÄRKUNG DER KUNDENBEZIEHUNGEN & ÜBERTROFFENE AUTOMATISIERUNGSZIELE

Durch die Implementierung von Esker parallel zur SAP®-Einführung gelingt H.B. Fuller der nahtlose Übergang zu einem effizienteren, standardisierten Auftragsverarbeitungsprozess.



AUF EINEN BLICK

# H.B. Fuller Company



Herstellung chemischer  
Klebstoffe



6.500 Mitarbeiter



3 Mrd. \$ Jahresumsatz



SAP®

## HERAUSFORDERUNGEN

Verbesserung des Kundenerlebnisses  
und der Arbeitszufriedenheit durch  
Automatisierung.

H.B. Fuller ist ein führender Hersteller von chemischen Klebstoffen (Leim) mit 72 Werken in über 36 Ländern, der Unternehmen auf der ganzen Welt mit Klebstoffen versorgt, die für alle Anwendungszwecke - von Autos bis hin zu Kartoffelchips-Tüten - benötigt werden. Mit den Worten von Amy Wuertz, Trainerin für Kundenservice und E-Commerce bei H.B. Fuller: „Können keine Nägel verwendet werden, klebt man es.“ Vor diesem Hintergrund kann man sich leicht vorstellen, wie viele Kundenbestellungen bei H.B. Fuller täglich eingehen - einige davon können mehr als 100 Einzelpositionen in einer einzigen Bestellung umfassen.

Das Unternehmen ist dabei, SAP® weltweit einzuführen, und entschied sich im Jahr 2020 für die Implementierung einer automatisierten Auftragsverarbeitungslösung. H.B. Fuller entschied sich für die KI-gesteuerte Auftragsverarbeitungslösung von Esker, um im Zuge der Einführung des neuen ERP-Systems alle globalen Standorte zu automatisieren und so Technologielücken zu schließen und Effizienzgewinne zu erzielen. Der nahtlose Übergang in der Systemlandschaft steht für die Arbeit der Kundendienstmitarbeiter sowie aus Perspektive des Kunden im Fokus.

Das Hauptziel der Automatisierung für H.B. Fuller ist es, die Auftragsverarbeitungsprozesse in allen Werken zu standardisieren, um die Schulung, die Anpassung an die Nachfrage und die Pflege enger Kundenbeziehungen einfacher, kostengünstiger und individueller zu gestalten.

### ZIELE



Implementierung von  
Automatisierungslösung und  
SAP gleichzeitig, um einen  
nahtlosen Übergang für den  
Kundendienst zu schaffen  
und den Kunden gegenüber  
transparent zu arbeiten.



Standardisierung der  
Auftragsverarbeitung,  
um dem Kundendienst  
personenübergreifenden  
Einblick in die Aufgaben zu  
geben und einen effizienteren  
Bestellprozess zu schaffen.



Verbesserung des  
Kundenerlebnisses indem die  
Mitarbeiter mehr Zeit mit den  
Kunden verbringen können,  
anstatt Bestellungen einzugeben.



Die Auftragserfassung macht nicht den größten Teil der Arbeit unseres Kundendienst-Teams aus, aber sie beeinträchtigt ihre Fähigkeit, unseren Kunden gegenüber so proaktiv zu sein, wie sie es sein möchten. Die Automatisierung hat ihnen wirklich geholfen, das zu tun.

**Mike Carney**

Manager of North American Customer Service,  
H.B. Fuller

# LÖSUNG

## Automatisierung zur Überwindung technologischer Lücken.

Einer der Vorteile der Automatisierung mit der Auftragsverarbeitungslösung von Esker war die Möglichkeit, Esker als Brücke zwischen der bestehenden E-Commerce-Website von H.B. Fuller in EIMEA und SAP zu nutzen, um einen nahtlosen, für die Kunden fast unbemerkten Übergang zu gewährleisten.

Mike Carney, Manager of North America Customer Service, erklärt dies hier: „Wir konnten Esker nutzen, um Kundenbestellungen, die auf dem alten Portal eingegeben wurden, zu erfassen und sie direkt in SAP einzugeben. So mussten wir diese Kunden nicht drei oder vier Monate lang von der Nutzung des Online-Portals abschneiden, während wir das neue Portal entwickelten.“ Wir konnten ihnen sagen: „Sie können Ihre Bestellungen weiterhin eingeben, und sie werden sofort in unser neues SAP-System übertragen. Wir haben Esker als eine Art Zwischenhändler benutzt, und es funktioniert immer noch sehr gut.“

Während H.B. Fuller die Umstellung seiner anderen globalen Standorte fortsetzt, hat sich diese Taktik als äußerst effektiv und vorteilhaft sowohl für den Kundendienst als auch für die Kunden erwiesen. Insgesamt war das Unternehmen in der Lage, noch engere Beziehungen zu den Kunden aufzubauen, da die manuelle Auftragserfassung erheblich an Zeit gekostet hat, die den Kundendienst-Mitarbeitern nun wieder zur Verfügung steht - Zeit, die zur Steigerung der Kundenzufriedenheit genutzt werden kann.



Die Einarbeitung eines neuen Mitarbeiters in Esker ist so viel einfacher als die Einarbeitung in unser eigenes ERP-System. Wenn ich ihnen Esker zeige, sagen sie: „Oh, toll, das ist so viel einfacher“.

**Amy Wuertz**

Customer Service/E-Commerce Trainer, H.B. Fuller

# ERGEBNISSE

## Übertreffen der Automatisierungsziele und drastische Reduzierung von Fehlern.

Das Change Management kann manchmal das größte Hindernis für die digitale Transformation sein. Deshalb nutzte H.B. Fuller das Konzept „Probieren geht über Studieren“, um die Kundendienst-Mitarbeiter zu Esker-Cheerleadern zu machen und sie für die neue Auftragsverarbeitungslösung zu begeistern. „Wir haben versucht, ihnen die Vorteile von Esker persönlich zu vermitteln“, sagt Mike Carney, „dass es ihre Arbeit einfacher und effizienter machen wird, so dass sie nicht mehr so gestresst sind, weil sie die Bestellungen heute einreichen müssen, sondern sie schneller einreichen können und mehr Zeit für die eigentliche Kundenbetreuung haben.“

Nach der Automatisierung der Auftragsverarbeitung mit Esker dauert die Eingabe von Aufträgen, die früher Stunden in Anspruch nahm, jetzt nur noch wenige Minuten - und wenn die Zeilen vorausgefüllt sind, müssen die Mitarbeiter sie nur noch überprüfen und genehmigen, was eine erhebliche Zeitersparnis bedeutet.

H.B. Fuller hatte sich für das erste Jahr der digitalen Transformation der Auftragsverarbeitung ein hohes Automatisierungsziel gesetzt: 70 % der Bestellungen sollten elektronisch erfolgen. Derzeit werden 75 % der Aufträge elektronisch abgewickelt, 55 % davon über Esker. Dank der Automatisierung wird H.B. Fuller in der Lage sein, mit der Nachfrage Schritt zu halten, während das Unternehmen weltweit auf ein neues ERP-System umstellt.

### HIGHLIGHTS

- Steigerung der elektronischen Bestellungen um 41 % das ursprüngliche Ziel wurde um 5% übertroffen
- 10 % weniger Fehler bei der Auftragserfassung
- 55 % aller Aufträge werden elektronisch über Esker abgewickelt



**Mit Esker verringern Sie das Risiko von Fehlern bei der Auftragserfassung und verbessern so Ihre Genauigkeit. Wenn Sie alles manuell machen, ist das Risiko menschlicher Fehler einfach höher.**

**Mike Carney**

Manager of North American Customer Service, H.B. Fuller

# Möchten Sie Ihre Auftragsverrrbeitung wie H.B. Fuller automatisieren?

Unser Team steht Ihnen zur Verfügung.

TRETEN SIE MIT ESKER IN KONTAKT

## 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 2021 einen Umsatz von 133 Millionen Euro, zwei Drittel davon außerhalb Frankreichs. Weitere Informationen über Esker und die Lösungen des Unternehmens finden Sie unter:

[info@esker.de](mailto:info@esker.de) • [www.esker.de](http://www.esker.de)