AUFTRAGSVERARBEITUNG

aliaxis

OPTIMIERUNG DER AUFTRAGSVERARBEITUNG ZUR VERBESSERUNG DES KUNDENSERVICES

Die Betriebe von Aliaxis Latin America haben zuvor manuelle Prozesse digitalisiert. Seitdem ist die Auftragsverarbeitung schneller, fehlerfreier und generiert mehr Nutzen für Mitarbeiter und den Kundenservice.

ESKER®

AUF EINEN BLICK

Aliaxis

14.000+ Mitarbeitende

40+ Länder

80 Produktionsstätten

120 Vertriebszentren

SAP® (ERP)

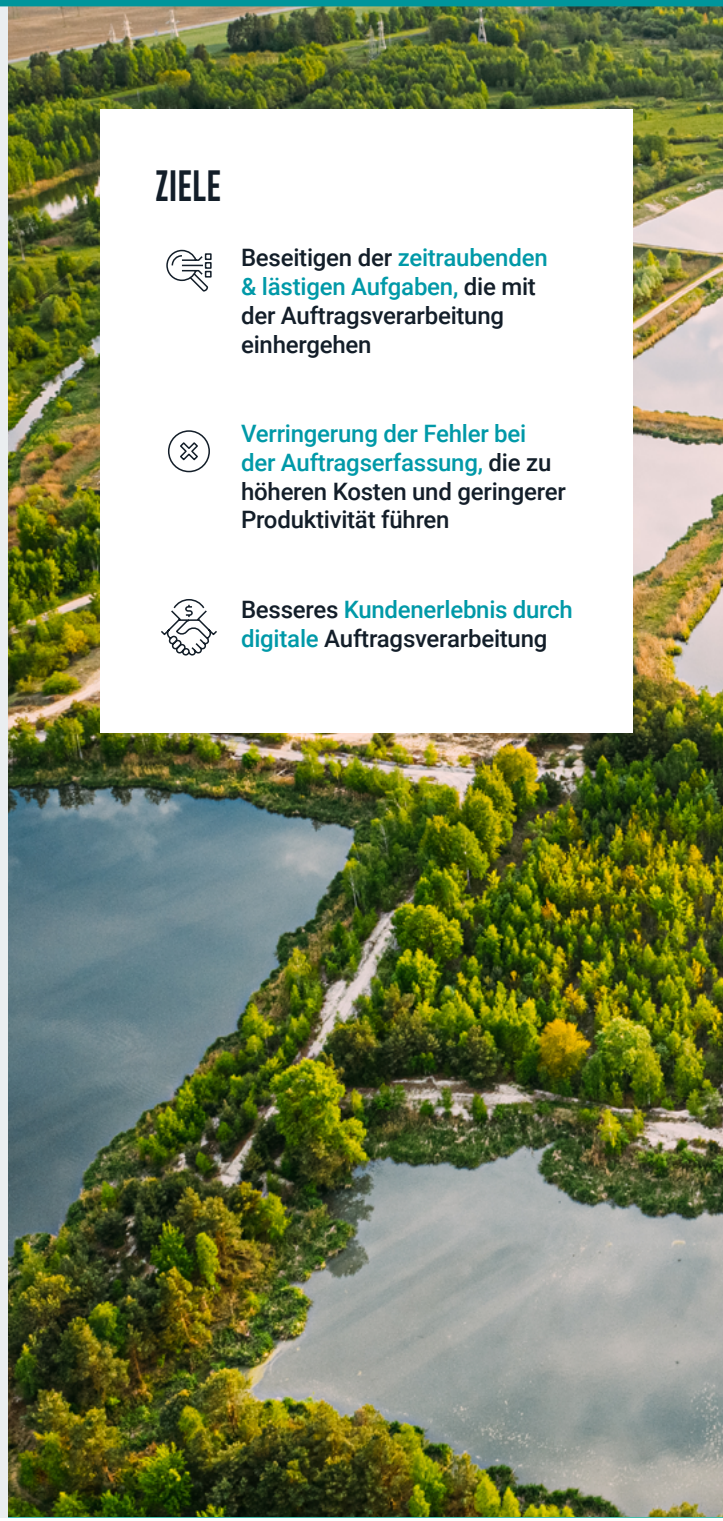
HERAUSFORDERUNGEN

Ineffiziente Auftragsverarbeitung mit Auswirkungen auf Team-Produktivität und Kundenzufriedenheit

Aliaxis ist ein weltweit führendes Unternehmen für die Herstellung und den Vertrieb von Rohrleitungssystemen, die für den Transport von Flüssigkeiten und Energie sorgen. Vor dem Einsatz der Esker-Lösung war Aliaxis Latin Amerika (LATAM) auf einen Auftragsverarbeitungsprozess angewiesen, bei dem die Mitarbeiter Auftragsdaten manuell in SAP® eingeben mussten, während sie gleichzeitig 460.000 verschiedene Arten von Aufträgen jährlich verarbeiteten.

Aus Sicht von Marcela Castillo Ugalde, Regional Business Process Owner, verursachte dieser Prozess Probleme für alle Beteiligten. „Die Menge der Zeit, die ein Teammitglied für die Eingabe einer Bestellung benötigte, verursachte Frustration nicht nur bei Kunden, sondern auch in unserem Team, das Zeit in das Aktualisieren, Korrigieren und Eingeben von Bestellungen in unser ERP-System investieren musste", sagte sie. „Der Prozess war noch mühsamer, wenn Bestellungen viele Zeilen mit unterschiedlichen Materialien und Mengen hatten."

Aliaxis LATAM war auf der Suche nach einer digitalen Lösung, die den Auftragsverarbeitungsprozess beschleunigen und gleichzeitig für Ugalde und ihr Team die Auswertung und Qualität der Auftragsdaten in SAP verbessern würde.



ZIELE

- Beseitigen der zeitraubenden & lästigen Aufgaben, die mit der Auftragsverarbeitung einhergehen
- Verringerung der Fehler bei der Auftragserfassung, die zu höheren Kosten und geringerer Produktivität führen
- Besseres Kundenerlebnis durch digitale Auftragsverarbeitung

Dank Esker haben unsere Kundendienstmitarbeiter mehr Zeit, um Aufträge genau zu überwachen und unseren Kunden zeitnahe Antworten zu geben.“

Marcela Castillo Ugalde
Regional Business Process Owner, Aliaxis LATAM

LÖSUNG

Straffung & Zentralisierung der Auftragsverarbeitung in einer einfach zu bedienenden Cloud-Lösung

Mit Esker hat Aliaxis LATAM die Lösung für die digitale Auftragsverarbeitung gefunden, nach der das Unternehmen suchte: eine Lösung, die sich nahtlos in die bestehende SAP-Umgebung integrieren ließ und die Kundenbestellungen automatisiert, so dass der restliche Prozess (Auftragserfassung, Datenverfolgung, Kommunikation, usw.) optimiert wurde.

„Esker hat sich zu unserem wichtigsten Auftragserfassungstool entwickelt, weil es unseren Prozess rationalisiert”, so sagte Ugalde. Unterstützt durch KI-Technologien, optimiert die Lösung von Esker die Datenerkennung und Überprüfung eingehender Aufträge, so dass Engpässe wie die manuelle Dateneingabe (und die damit verbundenen Fehler) beseitigt werden. Ugalde fügte hinzu: „Die Beschleunigung der Auftragserfassung hat mehr Zeit für die Nachbearbeitung von Aufträgen freigesetzt, was einen echten Mehrwert für die Kunden und mehr Erfüllung für unser Team bedeutet.”

Eine der wirkungsvollsten Funktionen der Lösung für die Auftragsverarbeitung von Esker war die Transparenz, die durch anpassbare Dashboards und Analysen gegeben ist. „Esker gibt uns die notwendigen Warnungen, damit Aufträge nicht doppelt oder mit einer ungewöhnlichen Menge verarbeitet werden”, so Ugalde. „Wir erhalten auch Berichte, die Daten über die Leistung unseres Teams liefern.”

Wir sind auf einer ‘ersten Stufe’ der Verbesserung mit Esker, denn wir können noch viel mehr aus dem Tool herausholen – es gibt eine Menge Potenzial für zukünftige Vorteile.“

Marcela Castillo Ugalde
Regional Business Process Owner, Aliaxis LATAM

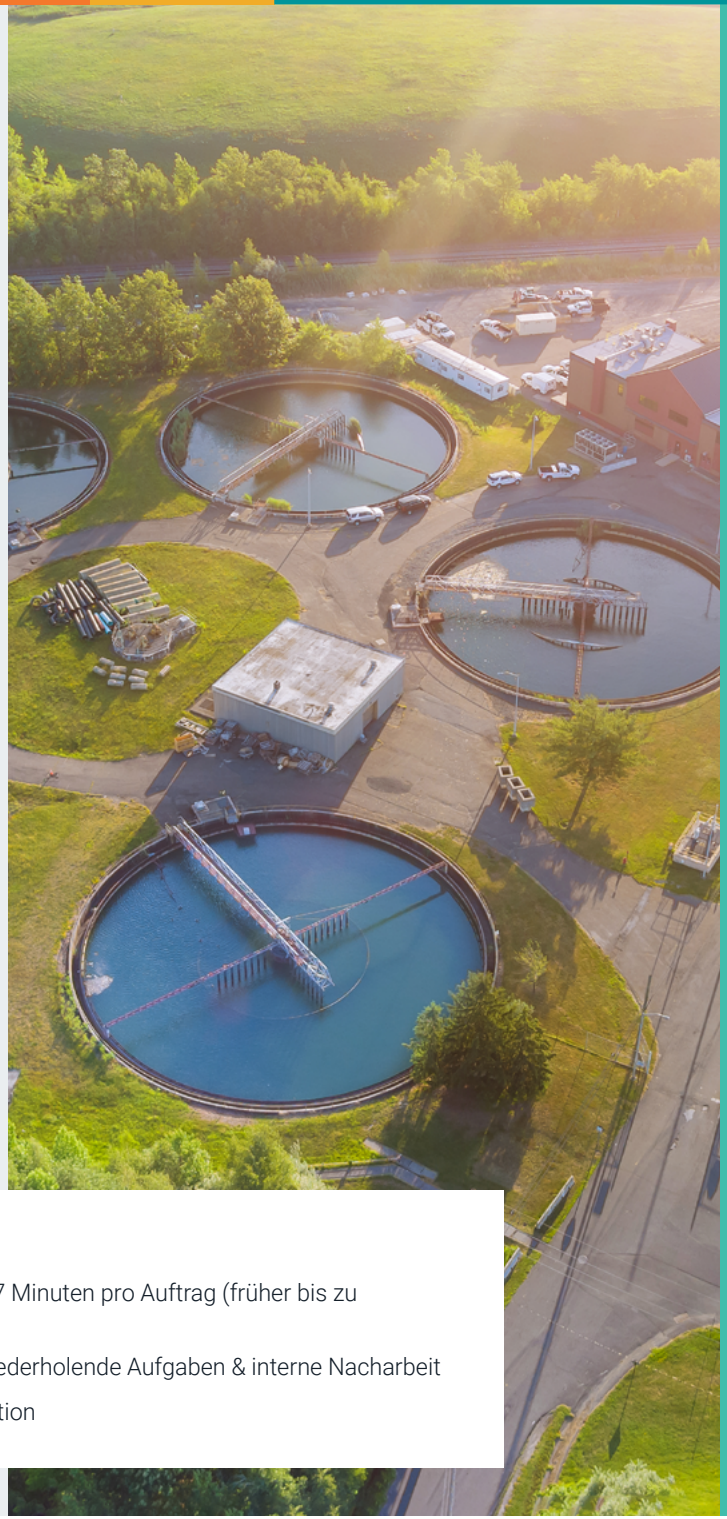
ERGEBNISSE

Profitieren von einem digitalen Umfeld mit positivem Wachstum für alle Akteure

Während viele digitale Lösungen nur eindimensionale Vorteile bieten (z. B. schnellere Bearbeitung, geringere Kosten usw.), hat die Order Management Lösung von Esker Aliaxis LATAM in die Lage versetzt, ein Umfeld für ein rundherum positives Wachstum zu schaffen. Die Vorteile sind für praktisch jeden Stakeholder direkt ersichtlich, ohne dass dies auf Kosten eines anderen geht. In diesem Fall hat die Implementierung von Esker eine positive Auswirkung für Aliaxis LATAM als Unternehmen, für sein Kundendienstteam und für seinen Kundenstamm.

„Esker hat unsere Arbeitsumgebung wirklich verändert und hat uns geholfen, dem Titel 'Kundenservice' gerecht zu werden", sagte Ugalde. „Für unsere Mitarbeiter war es sehr motivierend die Fortschritte zu sehen, die sie gemacht haben, und so bemühen sie sich umso mehr, sich mit Hilfe des Esker-Tools weiter zu verbessern."

Sobald alle 10 Länder in LATAM vollständig eingerichtet sind und automatisierte Auftragsverarbeitung nutzen, plant Aliaxis LATAM die Nutzung der Lösung auch auf die EDI-Funktionen zu erweitern.



WESENTLICHE VORTEILE

- Reduzierung der durchschnittlichen Auftragseingabe auf 2,47 Minuten pro Auftrag (früher bis zu 20 Minuten oder mehr)
- Verbesserte Teamproduktivität durch weniger Fehler, sich wiederholende Aufgaben & interne Nacharbeit
- Erhöhte Kundenzufriedenheit und verbesserte Arbeitsmotivation

> **Einer der Schlüssel zum Erfolg unseres Projekts war die großartige Unterstützung durch das Esker Team … ihre Beratung, Anleitung und Verfügbarkeit."**

Marcela Castillo Ugalde
Regional Business Process Owner, Aliaxis LATAM

Möchten Sie die Auftragsverarbeitung wie Aliaxis automatisieren?

Unser Team ist für Sie da.

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

CS-OM-DE-010-A

©2022 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.

ESKER®