

etex

AUTOMATISIERUNG DES AUFTRAGSEINGANGS MIT BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

Die Etex Division Industry Europa der Etex Gruppe erreicht mehr Effizienz und schafft die Grundlage für zukünftiges Wachstum

AUF EINEN BLICK

Etex Division Industry Europa



Baumaterialien



11.000 Mitarbeitende
(Etex Group)



3 Mrd. € Umsatz (Etex Group)



SAP®

HERAUSFORDERUNGEN

Hohe Aufwände durch individuelle Produkte und manuelle Prozesse in der Auftragsverarbeitung

Als Teil der weltweit agierenden Etex Group ist die Division Etex Industry auf die Herstellung von Baumaterialien in den Bereichen Brandschutz und Hochtemperaturisolierung spezialisiert. Der Verkauf der Produkte erfolgt in der Division Industry B2B an Original Equipment Manufacturer (OEM).

In den Jahren 2020 und 2021 erfolgte eine größere interne Umstrukturierung: Waren Funktionsbereiche wie der Vertrieb und der Customer Service zuvor nach Ländern aufgeteilt, sind diese nun nach Anwendungsgebieten (Segmente) geordnet. Der Customer Service wird zentral von Deutschland aus gesteuert und geleitet, für die meisten einzelnen Länder gibt es jedoch lokale Teams, um einen persönlichen Kundenservice in der jeweiligen Landessprache zu bieten.

Eine zentrale Herausforderung für den Customer Service war die Erfassung der Kundenaufträge, die einen hohen Aufwand verursachte. Die meisten Aufträge gehen als E-Mails ein, entweder mit PDF-Anhang oder als textliche Bestellung. Ein paar Kunden bestellen außerdem noch per Fax. Da sowohl Standard- als auch individualisierte Produkte von den Kunden bestellt werden, waren die Erfassung und Validierung der Auftragsdaten entsprechend komplex. „Die Auftragserfassung hat unseren Customer Service zwischen 40 und 50 % der Arbeitszeit gekostet“, sagt Michael Jansen, Head of Customer Service Europe. Gleichzeitig war es nicht möglich, die Kunden mit elektronischem Datenaustausch (EDI) anzubinden, da



der überwiegende Teil der Kunden nicht EDI-fähig ist.

Für die Automatisierung der eingehenden Aufträge wurde deshalb eine skalierbare Lösung gesucht, mit der die individuellen Bestellungen effizient verarbeitet werden können und der Customer Service in Europa fit für die Zukunft gemacht wird.



Die Daten laufen im gewünschten Format direkt in unser SAP® und unsere Teams können sie dort einsehen.“

Michael Jansen

Head of Customer Service Europe

LÖSUNG

Die Automatisierung der Auftragsverarbeitung beseitigt Blockaden für Nutzer und Produktion gleichermaßen

Die Division Etex Industry Europa verfolgte während der Umstrukturierung mehrere Ziele gleichzeitig. Neben der Änderung der Zuständigkeiten sollten auch die internen Prozesse im Customer Service modernisiert und mit einer passenden Automatisierungslösung unterstützt werden. Die Mitarbeitenden im Customer Service sollten dabei nicht in mehreren Oberflächen arbeiten müssen.

Die Entscheidung fiel auf den Business Process Outsourcing Service „Digital Documents“ von Esker. Die Daten aus den eingehenden Bestellungen werden über die hauseigene Esker-Lösung für die Auftragsverarbeitung ausgelesen und vom Digital Documents Team validiert. Anschließend laufen die Daten über eine Schnittstelle in das ERP-System von Etex und können dort nach kurzer Sichtung für die Produktion freigegeben werden. „Wir erhalten die Daten aus den Aufträgen so, als wenn Sie unser Kunde per EDI übermittelt hätte“, erklärt Michael Jansen. „Das Monitoring und die Prüfung können wir direkt in SAP® durchführen und müssen keine andere Oberfläche nutzen.“

Gleichzeitig mit der Einführung von Digital Documents straffte die Division Etex Industry Europa die internen Prozesse im Kundenservice. Vorher lagen Korrespondenzen in den E-Mail-Postfächern der jeweiligen Mitarbeitenden, zudem wurden schriftliche Auftragsmappen genutzt. Jetzt wird der Schriftverkehr



digital in SAP abgelegt, dies wird auch durch Digital Documents unterstützt. Michael Jansen erläutert einen zentralen Vorteil der Automatisierung: „Über Digital Documents werden die Originalbestellungen des Kunden als Anhang im SAP®-Auftrag hinzugefügt. Das erleichtert die Recherche bei Rückfragen enorm.“

Bei der Einführung der Lösung verfolgte die Division Etex Industry Europa einen ambitionierten Plan: Im März 2021 schaltete man die Lösung zunächst in der DACH-Region live, danach folgte alle zwei Wochen ein weiteres, länderspezifisches Rollout. Mittlerweile ist die Lösung europaweit im Einsatz: In Deutschland, Österreich, Schweiz, Polen, Spanien, Frankreich, Belgien, den Niederlanden, Luxemburg, Italien, dem Vereinigten Königreich, Skandinavien und der Tschechischen Republik.

ERGEBNISSE

Hohe Not-Modified-Rate und Effizienzgewinne im Customer Service

Zum Start der Lösung in der DACH-Region wurden 39 % der eingehenden Aufträge über das Digital Documents Team verarbeitet. Mit dem Rollout in weiteren Ländern liegt diese Quote mittlerweile bei 80 %. Ein Großteil dieser Bestellungen wird ohne manuelle Eingriffe sofort im ERP-System weiterverarbeitet. „Eine Not-Modified-Rate von 85 % ist angesichts der vielen individualisierten Produkte sehr gut“, sagt Michael Jansen. „Das spart unseren Customer Service Teams viel Zeit für höherwertige Aufgaben.“ Die Auftragsverarbeitung erfolgt nun 2-3 mal schneller als vor der Einführung.

Die anfänglichen Zweifel der Mitarbeitenden im Customer Service sind mittlerweile vollständig verflogen. „Es herrscht eine hohe Akzeptanz“, weiß Michael Jansen zu berichten. Der Einsatz von Digital Documents hat die Teams von repetitiven Aufgaben entlastet. Jetzt steht mehr Zeit für die individuelle Kundenbetreuung zur Verfügung. Auch auf der technischen Seite sieht Michael Jansen Effizienzgewinne für seine Teams, da die zugrunde liegende KI-basierte Software nicht Inhouse weiterentwickelt und angelernt werden muss. Seit der Nutzung von Digital Documents arbeitet der Customer Service papierlos und trägt so zu mehr Nachhaltigkeit im Unternehmen bei. So fügt sich Digital Documents nahtlos in die unternehmensweite Strategie zur Vereinheitlichung von Prozessen und Nachhaltigkeitsinitiativen ein.

Den nächsten Entwicklungsschritten sieht man bei der Division Etex Industry Europa positiv entgegen: Für den Customer Service werden interne Service

Level Agreements eingeführt, zeitgleich sollen die Nutzungs- und Automatisierungsraten von Digital Documents noch weiter gesteigert werden. Für die Zukunft sieht Michael Jansen seine Teams gut gewappnet: „Dank der Skalierbarkeit von Digital Documents können wir steigende Auftragszahlen problemlos verarbeiten und zukünftiges Wachstum ermöglichen“.



Die Verarbeitung der Aufträge erfolgt jetzt **2-3 mal schneller** und unser Customer Service hat **mehr Zeit für die individuelle Kundenbetreuung**“

Michael Jansen
Head of Customer Service Europe

AUF EINEN BLICK



85 % Not-Modified-Rate
(Auftraggeber, Warenempfänger, Materialnummer, Menge, Mengeneinheit müssen nicht manuell angepasst werden)



2-3 mal schnellere
Auftragsverarbeitung



Mehr Zeit für die individuelle
Kundenbetreuung

Möchten Sie die Auftragsverarbeitung wie die Division **Etex Industry Europa** automatisieren?

UNSER TEAM IST FÜR SIE DA.

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