



Ein Lächeln bei Kunden und Mitarbeitenden durch die digitale Transformation des Kundenservices herbeizaubern

Durch die Automatisierung der Auftragsverarbeitung und des Deduction Managements mit Esker konnte Risi die Effizienz und den Mehrwert seines Kundenservices erhöhen.

Auf einen Blick

Risi Group



Snackfood-Hersteller



1.300 Aufträge pro Monat von 200 Kunden



13 % jährliches Wachstum



SAP Business One (ERP)



„In nur kurzer Zeit hat Esker es uns ermöglicht alle eingehenden Bestellungen und Lieferscheine zu automatisieren, so dass sich unsere Kundenservice-Mitarbeitenden auf Aufgaben konzentrieren, die einen größeren Mehrwert schaffen. Dies ist ein entscheidender Schritt in unserer Strategie zur Prozessautomatisierung.“

Javier Paniagua
Technology and Project Director, Risi

Herausforderungen

Mehrere Kanäle und schlechte Druckqualität beschränken effiziente Auftragsverarbeitung

Risi ist Spaniens zweitgrößter Hersteller von Snacks, Chips, Keksen und Süßigkeiten. Das Unternehmen wurde vor über 50 Jahren in Torrejón de Ardoz gegründet und verfügt heute über mehrere Produktionszentren in der Nähe von Madrid und Sevilla. Bei einem jährlichen Wachstum von fast 13 % musste Risi seine interne Prozesseffizienz verbessern, um Wettbewerbsvorteile zu erlangen.

Die Prozessautomatisierung hatte das Potenzial, das Kundenerlebnis zu verbessern und das Kundenserviceteam in die Lage zu versetzen, seine Ressourcen auf höherwertige Aufgaben zu konzentrieren. Auf der Suche nach einer Lösung, die sowohl für die Kunden als auch für die Mitarbeitenden ein besseres Erlebnis bieten würde, beschloss Risi, seinen Kundendienst in zwei Phasen umzugestalten. Erstens sollte das Auftragsmanagement und der Lieferscheinprozess überarbeitet werden, und zweitens der Abzugsmanagement-Prozess.

Erste Phase: Auftrags- und Lieferscheinverwaltung

Jeden Monat erhält das Risi Customer Service Team 1.300 Bestellungen, die über eine Vielzahl von Kanälen wie E-Mail, Fax und EDI eingehen. Oftmals waren die Bestellungen und Lieferscheine von Händlern schwer zu lesen, was eine korrekte Datenerfassung erschwerte und zu Versandfehlern und Verzögerungen führte.

„Die größte Herausforderung war die schlechte Druckqualität einiger Lieferscheine“, sagt Jorge Calvo Gutiérrez, Leiter des Kundenservices bei Risi. „Die Zusammenarbeit mit Esker ermöglichte uns mehrere Aspekte des Prozesses zu verbessern, unter anderem die Art und Weise, wie wir mit unseren wichtigsten Kunden und Partnern kommunizieren.“

Ziele



Reduktion von Fehlern durch Eliminierung manueller Eingaben



Bearbeitung von Bestellungen und Lieferscheinen beschleunigen



Einblick in die Historie und die Prozessphasen in Echtzeit gewinnen

Lösung

Eine einheitliche Plattform vereinfacht die Auftragsannahme

Risi hat 2018 damit begonnen, seine Auftragsverarbeitungsprozesse zu überarbeiten. Beginnend mit der Ersetzung des früheren ERP durch SAP Business One trieb die Migration Risi dazu an, alle seine internen Prozesse zu definieren. Dies war ein idealer erster Schritt für das Projekt zur Prozessoptimierung.

Das im März 2021 implementierte Esker Order Management ermöglicht es, dass alle Bestellungen und Lieferscheine über Risis unterschiedliche Kanäle - Impulse, Food und Convenience - in verschiedenen Formaten wie etwa Fax, E-Mail und EDI empfangen werden. Mithilfe von KI-Funktionen erfasst die Lösung die Bestelldaten automatisch, was zu weniger Fehlern führt.

Die einfache Übernahme der Lösung durch das Front-Office Kundenservice-Team von Risi war ein wichtiger Bestandteil der erfolgreichen Implementierung, unterstützt durch eine solide Zusammenarbeit mit Eskers Abteilung für Kundenerfahrung. Die Implementierung wurde jedoch schwierig, als die COVID-19-Pandemie ausbrach. Esker half Risi bei der Überwindung der Projektbeschränkungen, indem es die Einrichtung, Schulung und Überwachung zu 100 % aus der Ferne durchführte.

„Die Implementierung der Lösung von Esker fiel zusammen mit der Einführung der pandemiebedingten Remote-Arbeit. Es war ein großes Unterfangen, das beträchtliche Anstrengungen über mehrere Stufen hinweg forderte. In dieser Situation war das Customer Experience-Team von Esker entscheidend für die erfolgreiche Einführung der Lösung und half uns, die Lösung optimal zu nutzen.“

Javier Paniagua
Technology and Project Director, Risi



Auswirkungen

- 🕒 Reduzierung der Auftragsabwicklungszeit um 80 %
- ⊗ Eliminierung manueller Dateneingabefehler
- 🚲 Schaffung von Transparenz in den Workflowphasen
- 🗣️ Flüssigerer unternehmensweiter Informationsaustausch
- 😊 Verbessertes Wohlbefinden der Mitarbeitenden
- ✅ Größere Kundenzufriedenheit



Ergebnisse

Verbesserte Transparenz führt zu einer schnelleren Auftragsabwicklung & zufriedeneren Kunden

Sobald die Lösung von Esker in Betrieb war, konnte Risi unmittelbare und positive Auswirkungen feststellen. Vor allem die täglichen Abläufe wurden vereinfacht. Das Ergebnis sind zufriedene Mitarbeitende und zufriedene Kunden: „Unsere Mitarbeitenden im Kundenservice sind jetzt viel ausgeglichener. Sie haben mehr Einblick in ihre Arbeit, können einen größeren Mehrwert für den Betrieb schaffen und sie arbeiten genauer“, sagt Jorge Calvo Gutiérrez, Leiter des Kundenservices bei Risi.

Da die KI-basierte Lösung die eingehenden Daten nun automatisch und korrekt erfasst, hat sich die Zeit für die Auftragsverarbeitung deutlich verringert - von durchschnittlich 10 Minuten pro Auftrag auf knapp 2 Minuten. Gutiérrez erklärte weiter, dass es für das Team auch sehr praktisch ist, Bestellungen in allen Formaten einschließlich EDI, in einem einzigen Dashboard zu sehen, das ihnen einen Überblick über alle eingehenden Daten in Echtzeit bietet.

Die Ermöglichung tiefgreifender Analysen mit Dashboards optimiert nicht nur die internen Prozesse für die gesamte Abteilung, sondern bietet auch eine unternehmensweite Sichtbarkeit. Relevante Daten können einfach in das unternehmensweite Business Intelligence System exportiert werden, einem Kommunikationszentrum für den Austausch strategischer Informationen mit der Unternehmensleitung. Interne Sichtbarkeit, Routingkontrolle und die Möglichkeit, wichtige Trends an die Geschäftsleitung zu reporten, sind die wichtigsten Vorteile, die Risi hervorhebt, wenn das Unternehmen die Auswirkungen der neuen Prozesse beschreibt. Angesichts der Ergebnisse, die sowohl für die Kunden als auch für die Mitarbeitenden erzielt wurden, hat Risi mit der zweiten Phase zur Automatisierung von Deductions begonnen.

„Auch unsere Kunden sind zufrieden, denn die Durchlaufzeiten sind kürzer und die Zuverlässigkeit ist höher.“

Jorge Calvo Gutiérrez
Customer Service Director, Risi

Zweite Phase: Deductions Management

Herausforderungen

Schaffung eines effizienten und schlanken Deductions Prozesses

Nach der erfolgreichen Implementierung von Esker Order Management wollte Risi seine Prozesse im Vertriebszyklus weiter verbessern. Anfang 2022 beschloss das Unternehmen daher, den Deduction Prozess zu automatisieren, um Unstimmigkeiten und Zahlungsausfälle in den Kundenkonten anzugehen. Nach Schätzungen von Risi gehen jährlich etwa 5.500 Lastschriften mit Abzugsforderungen in verschiedenen Formaten ein, darunter Post, E-Mail und EDI. Diese werden von nur drei Kundenservicemitarbeitenden bearbeitet. Ein neues Back-Office-Team wurde für die Überprüfung und Kategorisierung vor der Verkaufsgenehmigung geschaffen.

Lösung

Rationalisierung des Arbeitsablaufs und Verbesserung der Sichtbarkeit

Risi schätzte besonders die Funktionalität in Esker Claims & Deductions, die die Minderzahlungen und Buchungen mit dem Beleg in SAP verknüpft. Abzüge werden in zwei Kategorien eingeteilt: Handelsbezogene Claims im Zusammenhang mit Sonderangeboten und Rabatten sowie nicht handelsbezogene Claims wie Preis- oder Mengendifferenzen. Diese werden dann der richtigen Person zur Genehmigung und ERP-Integration zugewiesen. Wie bei den Aufträgen ermöglichen die Esker-Dashboards, die Abzugsforderungen einzusehen und ihren Fortschritt in Echtzeit zu verfolgen.

Ergebnisse

Kosten senken & Effizienz der Lieferkette steigern

Risi hat einen vollständigen Überblick über alle Arten von Deduction Claims erhalten und ist in der Lage, das Vertriebsteam um Genehmigungen zu bitten. Die Möglichkeit, Deduction Claims mit Kunden zu klären, hat sich spürbar auf die Kosten des Unternehmens ausgewirkt, Ineffizienzen verringert und zu weniger Stress in der Lieferkette beigetragen.

Auswirkungen

-  **Vollständige Transparenz über alle Arten von Deduction Claims**
-  **Umleitung von Claims zur Genehmigung der Deduction**
-  **Option zur Klärung von Ansprüchen hat positive Auswirkungen auf die Kosten**
-  **Geringere Belastung der Lieferkette**

• • •
• • •
• • •
• • •
• • •

„Dank Esker hat jeder Vertriebsmitarbeitende seinen eigenen Bericht über die eingegangenen Zahlungen, die Art der Deduction und was genehmigt wurde. Wir haben jetzt die Möglichkeit, alle Deduction Claims zu sortieren, zu verwalten und gegebenenfalls anzufechten, was sich finanziell sehr positiv ausgewirkt hat.“

Javier Paniagua,
Technology and Project Director, Risi

Nutzen Sie Esker als Zutat für Ihren Unternehmenserfolg!

Nehmen Sie Kontakt mit Esker auf

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 Source-to-Pay (S2P).

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 2022 einen Umsatz von 159,3 Millionen Euro, zwei Drittel davon außerhalb Frankreichs. Weitere Informationen über Esker und die Lösungen des Unternehmens finden Sie unter:

info@esker.de • www.esker.de

