



Ein großer Schluck Effizienz durch die Automatisierung der Auftragsverarbeitung

Britvic bearbeitet mehr Aufträge mit weniger Fehlern dank
Esker Order Management



Auf einen Blick

Britvic



**Erfrischungsgetränke
für das Gastgewerbe,
lizenzierte Einzelhändler
& britische Großhändler**



36.000 Aufträge pro Jahr



4.279 Mitarbeitende



1.618 Milliarden Pfund Umsatz



FTSE 250-Unternehmen



SAP® ERP



Herausforderungen

Komplizierte Prozesse führen zu Fehlern

Britvic wurde in den 1930er Jahren gegründet und hat sich zu einem globalen Unternehmen mit 38 kultigen Erfrischungsgetränkemarken entwickelt, die in über 100 Ländern verkauft werden. Zu diesen Marken gehören Robinsons, Tango, J20, Fruit Shoot, Purdey's und viele mehr. In Großbritannien und Irland hat Britvic die Exklusivlizenz mit PepsiCo für die Herstellung und den Verkauf von Pepsi MAX, 7UP, Rockstar Energy und Lipton Eistee. Die Aufträge, die Britvic erhält, sind äußerst komplex und oft 20 bis 50 Zeilen lang.

Der Kundenservice musste jeden Produktcode und alle anderen Daten manuell eingeben und jede Bestellung ausdrucken. Das bedeutete, dass es zu Fehlern, teuren Produktrücksendungen und Auftragsverzögerungen kam. Das Hauptaugenmerk bei der Implementierung einer Automatisierungslösung lag auf der Reduzierung manueller Berührungspunkte und Fehler zu reduzieren, was wiederum die Auftragsabwicklung beschleunigen würde.

Ziele

-  **Bessere Sichtbarkeit für das Kundenservice-Team**
-  **Verbesserter Arbeitsablauf**
-  **Verringerung manueller Eingriffe**
-  **Reduzierung von Fehlern**
-  **Steigerung der Team-Motivation**
-  **Höhere Zufriedenheit der Lieferanten**

Lösung

Volumenwachstum und Kosteneinsparungen erzielen

Die Fehlerreduzierung bei der manuellen Dateneingabe war der Hauptgrund für die Automatisierung der Auftragsverarbeitung für die Gastronomie, den lizenzierten Einzelhandel und die britische Großhandelssparte von Britvic.

Esker wurde Britvic erstmals vor einigen Jahren von einem Kollegen empfohlen, der bei Walkers PepsiCo, einem weiteren Esker-Kunden, arbeitete. Nach einem strengen Auswahlverfahren, entschied sich das Team für Esker aufgrund seiner KI- und Auto-Learning-Fähigkeiten. „Die Tatsache, dass Esker direkt mit SAP integriert werden kann, war ebenfalls ein wichtiges Kriterium“, sagt Pam Salisbury, Business Solution Manager für IT, Finanzen und Beschaffung bei Britvic.

Britvic ging mit Esker Order Management, einem Teil der Esker Customer Service Solution Suite, im Jahr 2021 live. Das Auftragsvolumen lag damals bei etwa 1.300 Aufträgen pro Monat, ist aber auf etwa 3.000 pro Monat im Jahr 2023 gestiegen. Durch Schulung und nach einer Rampup-Phase sind die Fehler drastisch zurückgegangen, und die Bestellungen werden viel reibungsloser abgewickelt.

Laut David Cullen, Deployment Controller bei Britvic Irland, verschafft ihm die Zeitersparnis bei der Auftragsabwicklung mehr Zeit für die Direktbeschaffung aus der Produktionsstätte. Dadurch spart das Unternehmen sofort 500 Euro pro Woche oder 26.000 Euro pro Jahr. „Das Potenzial für Kosten- und Zeiteinsparungen mit Esker ist sehr vielversprechend“, sagt David Cullen.

Das Team schätzt die Transparenz, die es über alle Aufträge hat, und die Möglichkeit, die Konversationen direkt bei den Aufträgen zu verfolgen. Mit den übersichtlichen Dashboards und KPIs, sind die Verwaltung von Anfragen und die Berichterstattung viel einfacher. Dies hat zu deutlich verbesserten und vereinfachten Arbeitsabläufen geführt, wodurch Situationen beseitigt wurden, in denen die Arbeit ungleichmäßig zwischen den Teammitgliedern verteilt waren. Die Mitarbeitenden des Britvic-Kundenservices können klar erkennen, welche Bestellungen inkonsistente Mengen oder ungültige Kundennummern haben und können diese schnell und effizient bearbeiten, ohne andere, korrekte Bestellungen zu verzögern.

Aufgrund der ausgezeichneten Ergebnisse rollt Britvic Esker in seinen irischen und anderen Teams international aus, was bedeutet, dass ein viel größeres Auftragsvolumen über Esker laufen wird, schätzungsweise 43.300 zusätzliche Bestellungen pro Jahr.

„Das Esker-Team hat uns bei der Automatisierung unseres Kundenservices unterstützt. Wir hatten einen sehr reibungslosen Implementierungsprozess und waren besonders von der agilen Methodik begeistert“, so Pam Salisbury.



„Die Effizienzsteigerungen, die wir mit Esker erzielt haben, wurden intern als ein fantastisches Beispiel für den Einsatz von KI-Technologie herangezogen!“

Pam Salisbury

Business Solution Manager for IT, Finance and Procurement,
Britvic





Highlights

- ⊗ **66 % weniger Fehler bei der Auftrags erfassung, trotz gestiegenem Volumen**
- 👁️ **100%ige Transparenz des gesamten Auftragsprozesses**
- 😊 **Zufriedeneres Kundenservice-Team**
- 🙌 **Hohe Zufriedenheit der Lieferanten**

Ergebnisse

Erhebliche Effizienzsteigerungen und beeindruckend niedrige Fehlerquoten

Der Auftragseingabeprozess ist viel schneller geworden, bietet mehr Transparenz und läuft reibungsloser, da Esker die Informationen aus den verschiedenen Auftragszeilen automatisch übernimmt. Vor zwei Jahren mussten noch etwa 5 % der Felder manuell eingegeben werden, während heute dieser Anteil auf 1,5 % gesunken ist. Obwohl das Auftragsvolumen gestiegen ist, hat Britvic in den letzten zwei Jahren einen Rückgang der Fehlerquote um 22 % erreicht. Dies entspricht einer Gesamtreduzierung von 66 % im Verhältnis zum gestiegenen Volumen.

„Die Effizienzsteigerungen, die wir mit Esker erreicht haben, sind fantastisch. Selbst in unserer arbeitsreichsten Zeit im Sommer fühlt sich das gesamte Team viel wohler durch mehr Kontrolle über den Prozess“, sagt Emma Allsop, Leiterin des Kundenservice-Teams bei Britvic.

Das hat zu einem Team geführt, das sich wohler fühlt, das besser zusammenarbeitet und weniger gestresst ist. Mit Esker kann sich das Team außerdem auf wertschöpfende Tätigkeiten und andere Kundenanfragen konzentrieren, was das Kundenerlebnis bei Britvic stark verbessert hat.

„Esker hat sich deutlich bezahlt gemacht, und wir prüfen jetzt weitere Esker-Lösungen innerhalb des Unternehmens.“, sagte Pam. Unser Ansprechpartner bei Esker ist der beste, den wir je erlebt haben, und die Esker Professional Services und Schulungsteams sind fantastisch. Das gesamte Esker-Team hat uns bei der Automatisierung unseres Kundenservices unterstützt.“, so Pam Salisbury abschließend.

„Esker hatte auch einen positiven Einfluss auf unsere Kunden, da sie nichts tun mussten! Die KI-Funktionen übersetzen Bestellungen, egal in welchem Format sie gesendet werden, und unsere Kundendienstmitarbeitenden kümmern sich um den Rest.“

Gemma Harvey
Customer Operations Manager, Britvic

Sie möchten Ihre Prozesse in der Auftragsverarbeitung automatisieren wie Britvic?

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

