



Bessere Kundenerfahrung durch Rationalisierung der Auftragsverarbeitung

NCI Packaging automatisiert Aufgaben für mehr Effizienz, weniger Fehler und verbesserte Transparenz mit der KI-gesteuerten berührungslosen Verarbeitungslösung von Esker



Auf einen Blick

NCI Packaging



Verpackungsunternehmen



500+ Mitarbeitende



Zentrale:
Preston, Victoria
(Australien)



1954 gegründet



SAP® ERP



Herausforderungen

Effizienz der Auftragsverarbeitung durch manuelle Dateneingabe beeinträchtigt

NCI Packaging ist ein privates Verpackungsunternehmen mit Niederlassungen in Australien, Neuseeland, Fidschi und Papua-Neuguinea und beliefert viele führende Hersteller und Marken. NCI hat sich von einem spezialisierten Hersteller von Dosen zu einem wichtigen Produktpartner für viele der führenden australischen Farben-, Lebensmittel- und Aerosolmarken wie Dulux und Heinz entwickelt..

Das vorherige Auftragsverarbeitungssystem basierte in hohem Maße auf manuellen Prozessen, bei denen das Customer Service Team alle Bestellungen manuell in SAP eingeben musste. Dieser Ansatz war nicht nur zeit- und arbeitsaufwändig, sondern auch fehleranfällig. Carolyn Aitchison, Kundenservicemitarbeitende bei NCI Packaging erläutert: „Es gibt eine überwältigende Anzahl von Produktcodes in unserem System, und sie sind bemerkenswert komplex.“ Wenn Kunden Änderungen an ihren Druckvorlagen vornehmen, führt dies zu einem enormen Arbeitsaufwand hinter den Kulissen, einschließlich der Aktualisierung der Codes in SAP. Dies wird besonders mühsam, wenn große Aufträge bearbeitet werden. Ein Fehler bei der Dateneingabe kann eine Kettenreaktion auslösen: Die Verantwortung für die Korrektur des Fehlers fällt in der Regel auf das SAP-Team, das die Transaktionshistorie überprüft und eine Lösung für die Korrektur und Aktualisierung der Datensätze vorschlägt.

NCI Packaging erkannte, dass die Automatisierung des Auftragsverarbeitungsprozesses entscheidend dafür war, manuelle Eingriffe zu reduzieren, Fehler zu minimieren und die Prozesstransparenz zu erhöhen.

Ziele



Weniger Fehler durch Eliminierung der manuellen Dateneingabe



Schnellere und genauere Bearbeitung von Aufträgen



Vollständige Auftragstransparenz von Anfang bis Ende



Eine Lösung finden, die sich nahtlos in SAP integrieren lässt

Lösung

Das perfekte Paket: Optimierte Auftragsabwicklung & praktische Funktionalitäten

In dem Bestreben, die manuelle Bearbeitung und die damit verbundenen Fehler zu verringern, hat das Unternehmen Esker Order Management eingeführt, um einen besseren Einblick in seine Prozesse zu erhalten.

Mit Esker Order Management fand NCI Packaging die Lösung, nach der das Unternehmen gesucht hatte: nahtlose Integration in die bestehende SAP-Umgebung und einen optimierten Auftragseingangsprozess. Das angestrebte Ergebnis ist die Optimierung aller nachfolgenden Schritte, einschließlich Auftragsfassung, Auftragsverfolgung, Kommunikation und mehr. Durch den Einsatz von KI und RPA Technologien adressiert Esker Order Management effektiv die sich wiederholenden, geringwertigen Aspekte der Auftragsabwicklung über eine sichere, zentralisierte, cloudbasierte Plattform. Die Lösung ermöglicht es den Kundendienstmitarbeitenden von NCI mühelos Bestellungen zu bearbeiten und zu überwachen, die in einem beliebigen Dateiformat (EDI, E-Mail, PDF usw.) eingehen, mit 100 %iger Genauigkeit, Transparenz und betrieblicher Effizienz.

Laut Irene Harkou, Leiterin des Kundenservice-Teams bei NCI Packaging, ist ein herausragendes Feature von Esker Order Management die Möglichkeit, die Transparenz durch anpassbare Dashboards und Analysefunktionen stark zu erhöhen: „Die Verwendung von Dashboards macht es unglaublich bequem, alles direkt vor Augen zu haben, einen klaren und schnellen Überblick über unseren Status zu erhalten, so dass wir ausstehende Aufträge leicht erkennen können.“ Die Lösung sendet auch Warnungen, um doppelte Aufträge zu verhindern. Darüber hinaus wird die Navigation durch die Aufträge mit Esker zum Kinderspiel. „Wann immer Sie eine bestimmte Bestellung suchen, geben Sie einfach die Bestelldaten in das Suchfeld ein, und schon wird die gesamte Historie mit allen Kommentaren angezeigt. Im Falle einer Ablehnung finden Sie auch eine Erklärung für die Ablehnung“, fügt Frau Harkou hinzu.

„Die Funktion „Zurückstellen“ ist ein absolutes Novum. Anstatt den Überblick über Aufträge zu verlieren, die nicht sofort bearbeitet werden können, haben wir jetzt die Möglichkeit, sie vorübergehend beiseite zu legen und zu einem späteren Zeitpunkt wieder auf sie zurückzukommen“, kommentiert Frau Aitchison. Die Lösung erweist sich als wertvoll auch bei der Bearbeitung von Änderungswünschen: Wenn Kunden geänderte Bestellungen einreichen, kann das Team diese in Esker und SAP anhängen, was den Verwaltungsaufwand erheblich reduziert. NCI Packaging beschreibt die Erfahrungen bei der Zusammenarbeit mit Esker als außergewöhnlich. Die Remote-Arbeit an dem Projekt erforderte eine transparente Kommunikation, einen unermüdlichen Einsatz aller Beteiligten, um die Aufgabe zu bewältigen, und gründliche Klärungen durch das Esker-Team. „Die Qualität der Gespräche war ausgezeichnet, und wir haben alles erfolgreich zum Laufen gebracht. Es war eine bemerkenswert reibungslose Erfahrung“, sagte Daniel Kennedy, Business Analyst bei NCI Packaging.



„Zweifellos hat sich der Alltag des Kundenservice-Teams verbessert! Was früher Stunden der Auftragsverarbeitung waren, hat sich auf wenige Minuten reduziert. Das Ergebnis ist, dass unser Team jetzt die „zusätzliche“ Zeit effektiver nutzen kann, indem es sich mit unseren Kunden beschäftigt und Anfragen umgehend bearbeiten kann.“






Carolyn Aitchison

Customer Service Representative, NCI Packaging





Highlights

-  **Verringerung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit um 88 %, von ca. 20 Min. pro Auftrag auf 2,5 Min.**
-  **Verdoppelung der täglichen Auftragsbearbeitungskapazität von 80 Aufträgen pro Tag auf 150-180 Aufträge**
-  **Bessere Sichtbarkeit durch anpassbare Dashboards**
-  **Verbessertes Wohlbefinden der Mitarbeitenden**
-  **Freigewordene Zeit für die Konzentration auf höherwertige Aufgaben**

Ergebnisse

Verkürzung der Auftragsabwicklungszeit und Verdoppelung der täglichen Kapazitäten

Seit der Implementierung von Esker Order Management profitiert NCI Packaging von zahlreichen Vorteilen, die weit über die Kundenserviceabteilung und die Auftragsverarbeitung hinausgehen. Esker hat es dem Customer Service Team ermöglicht, mit anderen Abteilungen zusammenzuarbeiten, Probleme im Voraus zu erkennen und die Genauigkeit der Aufträge zu gewährleisten.

Mit der Einführung von Esker Order Management konnte das Team eine erhebliche Effizienzsteigerung erreichen, da der Auftragsstatus von Anfang bis Ende vollständig sichtbar ist. Esker rationalisierte die Auftragsabwicklung, was zu einer bemerkenswerten Reduzierung der Fehlerquote führte und das Customer Service Team konnte sich interessanteren und strategischeren Aufgaben widmen. Das Team ist nun unglaublich motiviert, was vor allem auf die benutzerfreundlichen Funktionen der Lösung und die Transparenz der Dashboards zurückzuführen ist. „Was die Mitarbeiterbindung angeht, so habe ich festgestellt, dass ich in den letzten Jahren nicht mehr so viele Nutzerprofile im Customer Service einstellen musste, weil die User Esker lieben“, kommentiert Herr Kennedy. „Esker ist sehr intuitiv und lässt sich schnell erfassen und erlernen“, so Kennedy weiter.

Das Team, das früher nur 80 Bestellungen pro Tag bearbeiten konnte, kann jetzt 150 bis 180 Aufträge pro Tag mit Esker effizient bearbeiten. „Nachdem ich 18 Jahre im Kundenservice tätig war, kann ich gar nicht sagen, wie froh ich bin, dass die monotonen Aufgaben ein Ende haben, und das alles dank Esker“, sagte Frau Aitchison. Zuvor betrug die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Aufträgen zwanzig Minuten. Mit der Einführung der Automatisierung ist es dem Team gelungen, diese Zeit deutlich auf nur noch zweieinhalb Minuten zu reduzieren.

Esker hat auch dazu beigetragen die Kundenbeziehungen von NCI zu verbessern. Aufträge werden nun schneller bearbeitet, so dass die Kunden ihre Auftragsbestellungen viel früher erhalten.

 **„Ich fand Esker unglaublich intuitiv, und es lässt sich nahtlos in unser SAP-System integrieren.“**

Irene Harkou
Customer Service Team Leader, NCI Packaging

Sie möchten Ihre Auftragsverarbeitungsprozesse wie NCI Packaging automatisieren?

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 2023 einen Umsatz von 178,6 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

