

Order Management



**Schnellere
Auftragsverarbeitung und
optimierter Kundenservice**



Auf einen Blick

HEINEKEN Spain



Lebensmittel- und
Getränkeindustrie



1.400 Mitarbeitende



Gegründet 1900



SAP® (ERP)



Herausforderungen

HEINEKEN Spanien, der führende Entwickler und Vermarkter von Premium- Bier- und Cider-Marken wie Heineken®, Cruzcampo, Amstel und Buckler, erhält jährlich mehr als 40.000 Aufträge per Fax und E-Mail (EDI-Aufträge ausgenommen). Vor der Implementierung von Esker wurden diese Aufträge manuell in das SAP®-System des Unternehmens eingegeben.

Die Herausforderungen der manuellen Verarbeitung veranlassten HEINEKEN Spanien dazu, eine alternative Lösung für die Auftragsverarbeitung zu suchen. Der Fokus lag darauf, die Reaktionszeiten für Kunden zu verbessern, Fehler bei der manuellen Bearbeitung zu reduzieren und die Transparenz der Auftragsverarbeitung zu erhöhen. Das Unternehmen entschied sich für Esker Order Management.

Lösung

Die KI-gesteuerte Lösung von Esker extrahiert alle Auftragsdaten aus per Fax und E-Mail eingehenden Aufträgen (z. B. Kundennummern, Produktcodes, Mengen, Lieferadressen usw.) und gleicht sie automatisch mit den Stammdaten von HEINEKEN ab. Nach dem Lesen, Interpretieren und Validieren wird der Auftrag als IDoc-Datei über den vorhandenen EDI-Kanal an das SAP-System von HEINEKEN übermittelt.

Da jeder Auftrag automatisch von der Esker-Plattform erfasst und analysiert wird, können wichtige Daten auf der Dashboard-Startseite angezeigt werden. Das sorgt für eine höhere Transparenz im Kundenserviceteam sowie eine schnellere und fehlerfreie Produktlieferung.

Darüber hinaus werden die Aufträge automatisch nach Produktarten aufgeteilt, und in SAP werden mehrere Aufträge für einen Auftragsbeleg angelegt. Dank dieser Funktionalität teilt Esker einen Auftrag, der verschiedene Produkttypen enthält, automatisch in zwei separate Aufträge auf und integriert sie in das SAP-System.

Möchten Sie Ihren Auftragsverarbeitungsprozess umgestalten wie HEINEKEN Spanien?

Unser Team ist für Sie da.

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

