

Order Management

MOEN®

50% schnellere Auftragsabwicklung

Der Einsatz von Esker Order Management bei Moen hat einen manuellen, arbeitsintensiven Prozess in den US-amerikanischen und kanadischen Niederlassungen positiv verändert.



Auf einen Blick

Moen



Industrie: Produzierendes Gewerbe



Zentrale: Ohio, USA



Gegründet 1947



SAP® (ERP)



Herausforderungen

Vor der Einführung von Esker wurden etwa 70 % der Bestellungen, die Moen in den USA erhielt, per Fax verschickt (gegenüber nur 30 % per EDI) und mussten manuell in das SAP®-System des Unternehmens eingegeben werden.

Laut Karen Rechenbach, Customer Service Business Support Leader bei Moen, verursachte dies eine Reihe von Problemen für ihr Team: „Unsere Mitarbeitenden mussten einen Großteil ihrer Zeit damit verbringen, zu Faxgeräten zu laufen, Bestellungen zusammenzustellen, sie zu heften - alle geringwertigen manuellen Aufgaben, die die Geschwindigkeit und Produktivität hemmen.“

Nachdem Moen eine Handvoll Branchenanalysten zu Rate gezogen hatte, suchte das Unternehmen bei verschiedenen Anbietern nach potenziellen Lösungen zur Rationalisierung seines Auftragsverarbeitungsprozesses.

■ ■ ■ „Die anderen Anbieter hatten damals nicht
■ ■ ■ annähernd den Funktionsumfang, den Esker
■ ■ ■ bieten konnte. Das hat uns die Entscheidung
■ ■ ■ letztlich sehr leicht gemacht“.

Karen Rechenbach

Customer Service Business Support Leader

Lösung

Letztlich entschied sich Moen aus drei wichtigen Gründen für Esker Order Management:

- **Papierloser Arbeitsablauf.** Die Fähigkeit von Esker, Auftragsdaten direkt in SAP einfließen zu lassen, ohne dass die Mitarbeitenden von Moen auch nur ein Blatt Papier anfassen müssen, bedeutete eine enorme Einsparung.
- **Verbesserte Nutzung der Ressourcen.** Die Implementierung von Esker bedeutete, dass die Person, deren Hauptaufgabe das Sammeln, Scannen und Verteilen von Faxbestellungen war, neue Aufgaben übernehmen konnte.
- **Einfache Auftragserstellung.** Die Möglichkeit, das Validierungsformular mit den Anpassungsoptionen übersichtlich darzustellen, war für Moen ein großer Vorteil im Hinblick auf die Erzielung zusätzlicher Effizienzgewinne.

Esker Order Management macht die herkömmliche Auftragsverwaltung überflüssig, indem es praktisch alle manuellen Berührungspunkte beseitigt, vom Eingang eines Auftrags über seine Erstellung im ERP-System bis hin zur elektronischen Archivierung. Dadurch wird eine schnelle Bearbeitung und Nachverfolgung von Aufträgen in Echtzeit ermöglicht, unabhängig davon, wie sie eingehen, und zwar mit vollständiger Genauigkeit, Transparenz und Effizienz.

- ■ ■ **„Mit Esker spielt es wirklich keine Rolle mehr, wie wir unsere Aufträge erhalten. Sie kommen alle über eine Schnittstelle und fließen in SAP ein - so einfach ist das.“**

Karen Rechenbach

Customer Service Business Support Leader

Ergebnisse

Seit der ersten Implementierung von Esker Order Management hat Moen die Automatisierungsmöglichkeiten sowohl auf seine US-amerikanischen als auch auf seine kanadischen Standorte ausgeweitet. Darüber hinaus haben die Kunden die Verwendung von Faxen zugunsten von E-Mails reduziert, was dem Auftragsverwaltungsprozess von Moen eine weitere Dimension verleiht.

Für Karen Rechenbach hat Esker einen beruhigenden Effekt auf das, was sonst ein komplizierter Prozess gewesen wäre: „Mit Esker spielt es wirklich keine Rolle mehr, wie wir die Bestellungen erhalten. Sie kommen alle über eine Schnittstelle und fließen in SAP ein - so einfach ist das.“

Moen hat auch gute Erfahrungen mit den Esker-Teams gemacht, sowohl bei der Implementierung und den Upgrades als auch bei den Kundenveranstaltungen von Esker.





„Ich schätze die Unterstützung durch die Esker-Community sehr“, so Rechenbach. „Ich habe das Gefühl, dass ich mich mit jeder Frage oder jedem Anliegen an die Teammitglieder wenden kann und wir immer gemeinsam an einer Lösung arbeiten. Die Esker-Teams sind nicht nur klug und hilfsbereit, sie sorgen auch dafür, dass alles mehr Spaß macht.“

- **„Wir sind von Null auf volle Transparenz in unserem Auftragsverarbeitungsprozess gekommen. Wir wissen genau, was vor sich geht, und können unsere Ressourcen nach Bedarf umschichten.“**

Karen Rechenbach
Customer Service Business Support Leader



Highlights

-  **Reduzierung der Auftragsabwicklungszeit um fast 50 %**
(4,5 Minuten auf 2,5 Minuten pro Auftrag)
-  **Bessere Priorisierung der Arbeitsabläufe**, so dass die Ressourcen angemessener zugewiesen werden können
-  **Gewährleistung einer taggleichen Bearbeitung** dank der Berichtsfunktionen
-  **Beibehaltung einer Genauigkeitsrate von 99,5 %**

Möchten Sie Ihren Auftragsverarbeitungsprozess wie Moen umgestalten?

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

