

Customer Inquiry Management  
Order Management



# Neudefinition des Kundenservices als proaktive, wertsteigernde Einheit

FUCHS Lubricants hat ein neues Kapitel aufgeschlagen: von alltäglichen und manuellen Kundenserviceprozessen zu Eskers KI-gestützten Lösungen, um globale Sichtbarkeit, Entscheidungsfindung und Geschäftsergebnisse zu verbessern.



## Auf einen Blick

# FUCHS Lubricants



**Chemische Industrie**



**SAP® (ERP)**



**Gegründet 1931**



**5.700 Mitarbeitende weltweit**



**57 Unternehmen in 45 Ländern**



# Herausforderungen

## Keine Zeit für höherwertige Aktivitäten

Wenn Sie Chris Raleigh, Business Process Expert (O2C) Americas bei FUCHS Lubricants Co, gefragt hätten, wie es im Jahr 2017 im Customer Solutions Team lief, hätte er Ihnen wahrscheinlich keine genaue Antwort geben können. „Unser vorheriger Prozess war so von alltäglichen, administrativen Aufgaben überlagert, dass es praktisch unmöglich war, Antworten auf Fragen wie ‚Wie weit sind wir im Rückstand?‘ zu bekommen“, sagte er. „Es gab keine wirkliche Harmonie in dem, was wir taten – es war inakzeptabel.“

Eine der Hauptquellen der Ineffizienz war das gemeinsame Postfach von FUCHS. Da 75 % der Anfragen elektronisch an eine einzige E-Mail-Adresse gesendet wurden, verbrachten die Vorgesetzten den Großteil ihres Tages damit, die Arbeit zu sortieren, zu verteilen und zuzuweisen. „Das war alles, was sie taten“, sagte Raleigh. „Es war so zeitaufwendig, dass keine Zeit für die Überwachung oder Entwicklung des Teams blieb. Es konnte 2-3 Tage dauern, um eine einzelne Bestellung, eine Dokumentationsanfrage, einen Liefernachweis, ein Angebot oder den Status einer Bestellung zu bearbeiten.“

Die Auftragsbearbeitung stellte für Raleighs Team einen besonderen Schmerzpunkt dar. Es gab nicht nur keine Möglichkeit, die 200-250 Bestellungen, die täglich im gemeinsamen Postfach eingingen, zu trennen, sondern die damit verbundenen manuellen Aufgaben forderten ihren Tribut. „Es war offensichtlich, dass wir zu viel Zeit damit verbrachten, Dokumente zu verfolgen, Daten einzugeben und Bestätigungen zu erstellen“, sagte Raleigh. „Sie hatten keine Zeit, etwas von höherem Wert zu tun. Und aus geschäftlicher Sicht betrachtet: Je länger es dauert, eine Bestellung zu bearbeiten, desto schwieriger wird es, diese Bestellung pünktlich zu liefern.“

## Ziele



**Verringerter Zeitaufwand** für die Zuordnung von Kundenanfragen per E-Mail



**Verbesserung der Effizienz der Auftragserfassung**



**Verbesserte Sichtbarkeit und Zusammenarbeit** innerhalb der Abteilung Customer Solutions



**Eliminierung mühsamer manueller** Aufgaben zur Steigerung der Wertschöpfung im gesamten Unternehmen

# Lösung

## Befähigung von Teammitgliedern mit KI-gesteuerter Effizienz und Analytik

Bei der Recherche nach Kundenservice-Lösungen fand FUCHS mehrere Unternehmen, die Fähigkeiten anboten, die ihren Anforderungen nahe kamen. Laut Raleigh stach jedoch Esker aus der Menge heraus. „Wir wussten, dass Esker unserem Team leicht beizubringen wäre. Die anderen Lösungen waren bei weitem nicht so intuitiv oder benutzerfreundlich – es war ein echter Wendepunkt“, sagte er.

### Phase 1: Esker Order Management

Die erste Phase der Automatisierungsinitiative von FUCHS begann 2018, als das Unternehmen Esker Order Management implementierte – eine KI-gesteuerte Lösung, die es den Nutzern ermöglicht, alle eingehenden Bestellungen über eine cloudbasierte Schnittstelle zu automatisieren, zu validieren und zu archivieren. Für FUCHS bedeutete dies nicht nur die vollständige Beseitigung des zuvor verwendeten Papiers, sondern auch die Befreiung des Teams von den „fruchtlosen“ Aufgaben, an die sie zuvor gebunden waren.

Unter den vielen Funktionen der Lösung war das Tool zur Erkennung von Prioritätsbestellungen ein Favorit des Teams. „In einem Pool von 200-250 täglich eingehenden Bestellungen kann Esker tatsächlich die Stimmung in jeder Bestellung erkennen, prioritäre Bestellungen identifizieren und sie für unser Team hervorheben“, sagte Raleigh. „Das führt zu einer viel zufriedeneren Kundenbasis, da diejenigen, die dringend etwas benötigen, zuerst bedient werden.“

### Phase 2: Esker Customer Inquiry Management

Im Jahr 2021 ging FUCHS zur zweiten Phase seiner Automatisierungsinitiative im Kundenservice über, indem es Esker Customer Inquiry Management (CIM) implementierte – einen KI-gestützten digitalen Assistenten für gemeinsame Postfächer. Mit Esker CIM kann FUCHS nun alle anderen Kundenanfragen schnell und genau klassifizieren, weiterleiten und beantworten, wodurch die Teammitglieder weiter entlastet werden und sich auf erfüllendere und wertsteigernde Aktivitäten konzentrieren können.

„Diese Lösungskombination hat es uns ermöglicht, einen strategischeren Ansatz für unsere Arbeit zu verfolgen“, sagte Raleigh. „Wir haben jetzt die zusätzliche Zeit, die wir immer gebraucht haben. Sobald wir alle notwendigen Punkte abgehakt haben, können wir den Rest unseres Tages proaktiver und weniger reaktiv verbringen.“



„Für mich ist die KI-Engine von Esker magisch. Sie ordnet alle unsere Anfragen automatisch in die richtigen Kategorien ein, die wir bei der Einrichtung der Lösung festgelegt haben.“

**Chris Raleigh**

Business Process Expert (O2C) Americas, FUCHS Lubricants

# Ergebnisse

## Schnelligkeit, Präzision und Transparenz in allen Bereichen des Kundenservices

Beim Start dieses Automatisierungsprojekts hatte Raleigh eine klare Vorstellung davon, wie sich die Rolle des Kundenservices entwickeln sollte. „Wir wollten nicht einfach nur die alltäglichen Aufgaben eliminieren und dies durch Personalabbau bezahlen“, sagte er. „Es ging darum, dem Unternehmen wieder Mehrwert zu bringen. Wir möchten unseren aktuellen und potenziellen Mitarbeitenden zeigen, dass wir mit Esker ein Unternehmen der Zukunft sind und dass wir Verbesserungen und neue Effizienzen gemeinsam umsetzen.“

Zu den vielen Verbesserungsbereichen gehörte eine der bedeutendsten: die neu gewonnene Transparenz durch das Esker-Dashboard, das dem Team viele Vorteile bringt:

- Sofortige Sichtbarkeit des Status offener Bestellungen und Anfragen an jedem beliebigen Tag
- Einrichtung benutzerdefinierter KPIs zur Messung der täglichen/wöchentlichen/monatlichen Einhaltung von Kundenverpflichtungen
- Praktizieren des „Level Loadings“, sodass Arbeitslasten von Bestellungen und Anfragen gleichmäßig im Team verteilt werden können
- Verfolgung der Lösungszeit und der durchschnittlichen Antwortzeiten der Teammitglieder

„Esker hat unsere ursprüngliche Vision Wirklichkeit werden lassen“, schloss Raleigh. „Es war alles, was wir uns erhofft hatten. Wir haben jetzt eine starke Grundlage und eine klare Vorstellung davon, wie unser ‚Nordstern‘ der Kundenservice-Exzellenz aussieht.“

• • •  
• • •  
• • •  
• • •  
• • •  
• • •  
• • •  
• • •  
• • •  
• • •  
**„In Esker sehen wir die genaue Aufteilung der Arbeit, die wir vor uns haben. Und von dort aus können wir einzelne Mitarbeitende neu positionieren, um ein besseres Gleichgewicht für unser Team zu schaffen.“**

**Chris Raleigh**

Business Process Expert (O2C) Americas, FUCHS Lubricants

## Highlights



**Reduzierte Auftragsbearbeitungszeit um 25 %**



**Verbesserte Auftragsbearbeitungszeit** von 24-48 Stunden auf 6 Stunden



**Automatische Klassifizierung von 84 % aller eingehenden Kundenanfragen**



**100% papierlos** dank elektronischer Archivierung



**Verbesserte Mitarbeiterzufriedenheit** durch Ausgleich der Arbeitslasten, Freisetzung von Zeit für erfüllendere und wirkungsvollere Arbeit und Reduzierung der Anzahl der Kundenstatusanfragen



# Möchten Sie Ihre Kundenserviceprozesse wie FUCHS Lubricants transformieren?

Unser Team steht Ihnen zur Verfügung.

---

## 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 Mitarbeitenden 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](mailto:info@esker.de) • [www.esker.de](http://www.esker.de)

