

ORDER MANAGEMENT | CLAIMS & DEDUCTIONS

# Effiziente Prozesse für Bestellungen und Reklamationen auf den Weg bringen

Wie Damm seinen Kundenservice transformierte:  
die Automatisierung von Bestellungen und  
Deductions führte zu zufriedeneren Teams und  
herausragender Customer Experience.



ESKER®

## AUF EINEN BLICK

### Damm

- Getränkehersteller und -vertrieb**
- In über 133 Ländern vertreten**
- 5.700 Mitarbeitende**
- SAP ERP**

### Ziele

- Ein widerstandsfähiges Unternehmen aufbauen, das sich an strategische Veränderungen wie neue Übernahmen, Marken und Marktanforderungen anpassen kann
- Nahezu 70.000 Bestellungen ohne EDI und ohne Portal erfassen und dabei Fehler minimieren
- Die Verarbeitung von jährlich 30.000 Deductions automatisieren
- Bearbeitungszeiten für Bestellungen und Deductions beschleunigen
- Teams von manuellen Aufgaben entlasten, damit sie sich auf wertschöpfende Tätigkeiten konzentrieren können

# Herausforderungen

## Die kontinuierliche Neugestaltung interner Prozesse

Damm wurde 1876 als Brauerei gegründet und produziert und vertreibt heute mehr als 25 Getränkemarken mit einem Umsatz von 2,1 Milliarden Euro. Seit 1999 hat das Unternehmen sein Produktportfolio diversifiziert und bietet nun auch Wasser, Softdrinks und Catering sowie Distribution und Logistik an. Um die Nachfrage zu bedienen, betreibt Damm 10 Produktions- und Abfüllanlagen, zwei Mälzereien und steuert Verkaufsaktivitäten in über 133 Ländern.

2017 startete Damm auf Anfrage des Customer-Service-Teams ein umfassendes, unternehmensweites Digitalisierungsprojekt, intern bekannt als „Maximum Automation: Die digitale Transformation des Kundenservice und des kaufmännischen Managements“. Wie Alexy Sánchez, Head of Corporate Customer Service bei Damm, erklärte: „Das war nicht nur ein unternehmensweites Projekt, sondern ein kultureller Wandel, der unsere Arbeitsweise grundlegend verändert hat.“

Auslöser für diese Veränderung war die Vielzahl manueller Aufgaben im Order-to-Cash-Prozess von Damm, der jährlich rund 140.000 Bestellungen verarbeitet. Etwa die Hälfte der Bestellungen wird über Kanäle wie E-Mail, Fax, Telefon oder sogar WhatsApp übermittelt und die Formate reichen von PDF, HTML, Word bis hin zu Excel. Hinzu kam die Herausforderung, dass viele dieser Bestellungen nicht automatisch in SAP angelegt werden konnten.

Parallel zur Auftragsverarbeitung musste auch der Prozess für Kunden-Deductions optimiert werden. Die manuelle Bearbeitung eines sehr hohen Dokumentenvolumens erhöhte das Fehlerrisiko exponentiell und führte zwangsläufig zu neuen Abzügen. Die Eingabe einer einzelnen Abzugsrechnung konnte bis zu 10 Minuten dauern und es gab keine Nachverfolgbarkeit, wo sie sich im Prozess befand. Kunden waren verständlicherweise unzufrieden, da die Abstimmung und Abwicklung von Abzügen langsam und fehleranfällig war.

Um diese und weitere operative Herausforderungen zu bewältigen, startete Damm sein Automatisierungsprojekt und begann mit der Suche nach geeigneten Lösungen.

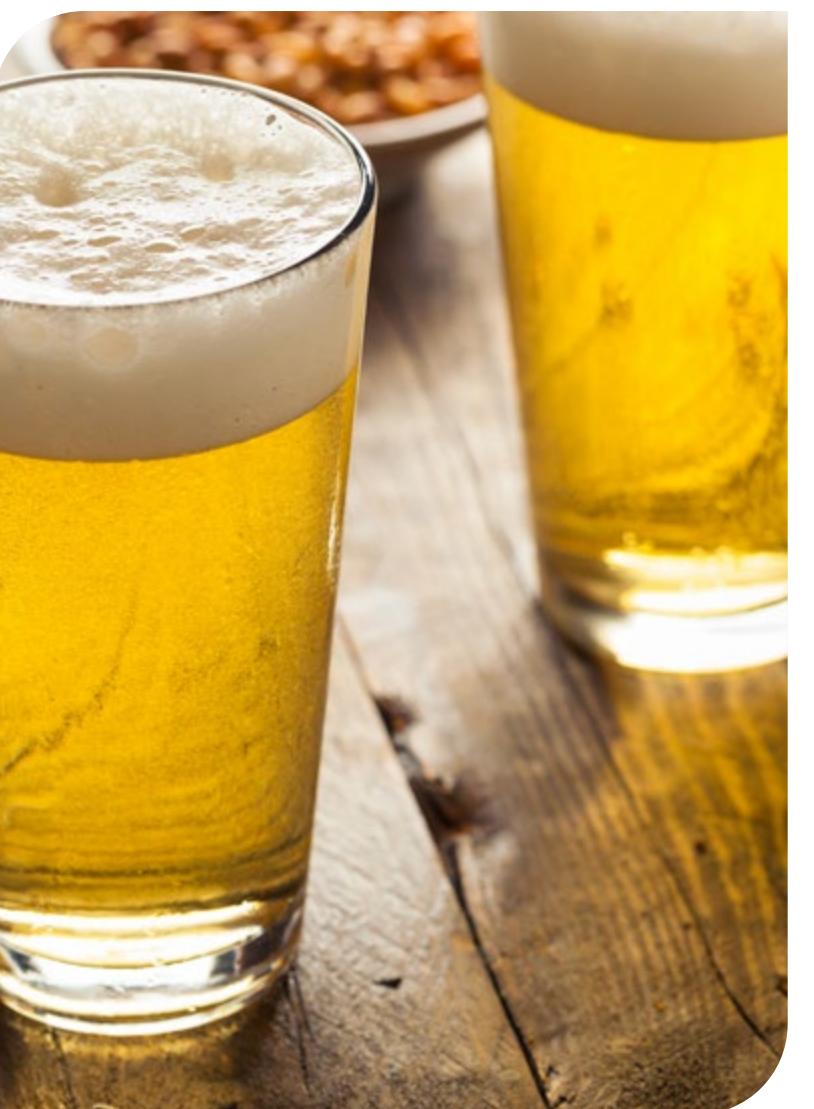


# Lösung

## Automatische Integration von Kundenbestellungen

Um die Abläufe zu optimieren, startete Damm zunächst das Auftragsverarbeitungsprojekt und markierte damit ein Wendepunkt für die täglichen Prozesse des Customer-Service-Teams. Mit Esker Order Management sind die Prozesse nun optimiert: Bestellungen werden heute vollständig automatisiert verarbeitet und die Bearbeitungszeit pro Bestellung wurde von vier Minuten auf nur 1,2 Minuten reduziert. Zusätzlich ermöglicht die mobile App Esker Anywhere™, dass Kunden Bestellungen unterwegs in wenigen Sekunden aufgeben können. Dies ist ein großer Vorteil, insbesondere für Kunden aus der Gastronomiebranche.

Nachdem Damm die Ergebnisse gesehen hatte, wurde die Partnerschaft mit Esker erweitert, um auch das Abzugsmanagement zu optimieren. Einer der größten Vorteile, wie Alexy Sánchez hervorhebt, ist die nahezu vollständige Reduzierung von Bestellfehlern, was zu einer deutlichen Reduzierung der Deductions sowie der damit verbundenen Kosten und Komplexitäten in der Lieferkette führt.



**„Wenn eine Deduction eintrifft, zeigt Esker seine Stärke: Es erfasst alle Daten, identifiziert sie, kategorisiert sie und erkennt automatisch die passende Handelsaktion oder die geltenden Konditionen.“**

**Alexy Sánchez**

Head of Corporate Customer Service, Damm

**„99 % der Bestellungen werden automatisch in SAP integriert – das beschleunigt den Prozess und reduziert Fehler praktisch auf null.“**

**Alexy Sánchez**

Head of Corporate Customer Service, Damm

## Besseres Management von Off-Invoice-Deductions

Off-Invoice-Deductions oder ungeplante Deductions sind am schwierigsten zu handhaben, da Preisabweichungen zwischen der Rechnung des Lieferanten und der Zahlung meist manuelle Eingriffe erfordern und viel Zeit kosten.

Wenn jedoch eine Off-Invoice-Deduction in Esker Claims & Deductions eingeht, erfasst die KI automatisch die wichtigsten Details wie Kundendaten, Datum und Produktkategorie. Anschließend kategorisiert sie die Deduction und erkennt, ob sie zu einer Lieferantenrechnung gehört, die über den Kreditoren-Workflow weiterbearbeitet werden muss oder ob eine Gutschrift erforderlich ist.

Esker Synergy AI gleicht die Deduction zudem automatisch mit der entsprechenden Handelsaktion im ERP ab und sorgt so für eine korrekte Zuordnung. Weitere Abgleiche und die endgültige Abwicklung erfolgen ebenfalls in der Esker-Anwendung, einschließlich der Ausbuchung des Eintrags im Kundenkonto.

Für Non-Trade-Deductions – also solche, die auf Preis- oder Mengenabweichungen beruhen – folgt Esker Claims & Deductions einem ähnlichen Prozess: Die Lösung erkennt automatisch die Art der Deduction (Preis- oder Mengenabweichung). Nach Abschluss der Prüfung und Genehmigung werden die entsprechenden Dokumente und Buchungen im ERP erstellt, wie z. B. eine Gutschrift oder ein Hauptbuch-Eintrag, um eine korrekte Beilegung sicherzustellen.

Diese Prozesse zeigen die Verbindung: Die Automatisierung von Bestellungen und deren schnellere, fehlerfreie Verarbeitung war der erste Schritt zu einem besseren Abzugsmanagement. Anschließend verlagerte sich der Fokus auf die Automatisierung von Deductions und die Optimierung der Workflows – insbesondere für solche, die nicht aus Bestellfehlern resultierten.

Da Damm jährlich rund 1,2 Millionen Rechnungen ausstellt und dabei etwa 11.000 On-Invoice-Deductions sowie 19.000 Off-Invoice-Deductions verarbeitet, hat diese Verbesserung erhebliche operative und finanzielle Vorteile gebracht.



**„Mit nur einem Klick sehe ich, wie viele Deductions offen sind, ihren Status, den Grund und den zugehörigen Kunden oder Key Account. Das ist unglaublich effizient und wirkt sich positiv auf die Kundenzufriedenheit aus.“**

**Alexy Sánchez**

Head of Corporate Customer Service,  
Damm

## Highlights

- Bearbeitungszeit für Bestellungen um 70 % reduziert – von 4 auf nur 1,2 Minuten
- Bearbeitungszeit für Deductions um 80 % reduziert – von 10 auf 2 Minuten
- Days Deduction Outstanding (DDO) um 67 % gesenkt – von 45 auf 15 Tage
- 2 FTEs freigesetzt, die nun für wertschöpfende Aufgaben eingesetzt werden und um das Wachstum voranzutreiben
- ROI innerhalb von 2 Jahren erreicht
- Mehr Kontrolle und Transparenz über den gesamten O2C-Prozess
- Höhere organisatorische Flexibilität und weniger Stress für das Team

# Ergebnisse

## End-to-End-Prozesstransparenz sorgt für ein besseres Kundenerlebnis

Damm hat die Bearbeitungszeit für Deductions um 80 % reduziert – von 10 Minuten auf nur eine Minute. Alexy Sánchez hebt außerdem die Auswirkungen auf die Days Deduction Outstanding (DDO) hervor, die von durchschnittlich 45 Tagen auf lediglich 15 Tage gesunken ist. Er betont die Tragweite dieser Veränderung: „Die Möglichkeit, 21 % Mehrwertsteuer auf alle Abzüge 30 Tage früher abzuziehen, ist unglaublich.“

Neben Geschwindigkeit und Effizienz bieten die Esker-Lösungen eine umfassende Transparenz über den gesamten Prozess. Das ermöglicht dem Team, Probleme in Echtzeit zu erkennen und einheitliche Abläufe sicherzustellen. Mit 90 Teammitgliedern, verteilt auf fünf Shared-Service-Center in vier Ländern, können Ressourcen nun flexibel dort eingesetzt werden, wo sie gebraucht werden.

Darüber hinaus hat der hohe Automatisierungsgrad Zeitersparnisse gebracht, die fast zwei Vollzeitstellen (FTEs) entsprechen. Anstatt Personal abzubauen, hat Damm diese Ressourcen neu eingesetzt – für wertschöpfende Aufgaben wie die Integration neuer Übernahmen, die Betreuung neuer Marken und die Unterstützung des Unternehmenswachstums. Wie Alexy Sánchez es ausdrückt: „Die Teammitglieder gewinnen an Lebensqualität, weil sie nicht mehr acht Stunden Daten verarbeiten müssen, sondern sich auf Analysen und strategische Maßnahmen konzentrieren können.“

„Letztlich haben wir eine bemerkenswerte finanzielle Optimierung erreicht – mit mehr Kontrolle, tieferen Einblicken und höherer Effizienz im gesamten Prozess“, fasst Alexy Sánchez zusammen.

**„Die Esker-Lösungen sind so intuitiv, dass wir selbst bei Nachfragespitzen, Krankheits- oder Urlaubsbedingten Ausfällen sowie anderen unvorhergesehenen Ereignissen den Ausfall problemlos kompensieren können, ohne dass die Effizienz darunter leidet.“**

**Alexy Sánchez**

Head of Corporate Customer Service, Damm

# Möchten Sie Ihre Prozesse für Bestellungen und Deductions genauso transformieren wie Damm?

Unser Team steht Ihnen gerne zur Verfügung.

## Über Esker

Eskers KI-Automatisierungssuite für das Office of the CFO nutzt die neuesten Technologien im Bereich Agentic AI und Automatisierung, um das Working Capital und den Cashflow zu optimieren. Zugleich werden strategische Entscheidungen verbessert und die zwischenmenschlichen Beziehungen zu Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden gestärkt. Eskers Lösungen für Source-to-Pay und Order-to-Cash automatisieren diese Geschäftsprozesse und unterstützen gleichzeitig langfristige Wachstumsstrategien. Mit über 40 Jahren Branchenerfahrung ist Esker in Nord- und Lateinamerika, Europa und im Asien-Pazifik-Raum tätig. Der globale Hauptsitz befindet sich in Lyon, Frankreich, der US-Hauptsitz in Madison, Wisconsin.

# ESKER®

[www.esker.de](http://www.esker.de)

