

Esker unterstützt BASF bei durchgehender Automatisierung von Kundenbestellungen

Internationales Projekt zur automatisierten Erfassung von Fax- und E-Mail-Aufträgen erfolgreich abgeschlossen

München, 15. Dezember 2009 — Das Fax als Kommunikationsmedium spielt im Geschäftsalltag nach wie vor eine bedeutende Rolle. Trotz automatisierter Verfahren wie EDI erhalten viele Unternehmen beispielsweise Bestellungen immer noch als Faxe: Die Konsequenzen dieses Prozesses liegen in einem hohen Aufwand bei der manuellen Erfassung und einer erhöhten Fehlerrate, die zu kostspieligen Falschlieferungen führen kann.

Um diesen Prozess zu automatisieren, beauftragte BASF, das weltweit führende Chemieunternehmen mit Sitz in Ludwigshafen, den Lösungsanbieter Esker mit der Implementierung einer Anwendung zur automatisierten Erfassung und Verarbeitung von Fax- und E-Mail-Bestellungen. Geschäftskunden von BASF können Chemieprodukte über ein E-Business-Portal ordern, wobei diese Bestellungen bereits vollautomatisiert verarbeitet werden. Neben diesen Portal-Bestellungen entfallen jedoch noch ca. 20 % aller Bestellungen weltweit auf Faxe, für die man eine Lösung zur Automatisierung suchte und die international einsetzbar sein sollte, um z.B. auch asiatische Sprachen zu verarbeiten.

Die Wahl fiel auf Esker, Anbieter von Lösungen und Outsourcing-Services zur Optimierung von Dokumentenprozessen. Die modulare Plattform Esker DeliveryWare bildet die Basis für die Automatisierung des Bestellprozesses bei BASF, indem aus Fax- oder Papierdokumenten mit Hilfe intelligenter Capturing-Technologie sämtliche bestellrelevanten Daten – Besteller, Lieferadresse und Artikel - ausgelesen werden. Dazu führt die Lösung eine Reihe von Datenquerprüfungen durch, wie beispielsweise den Abgleich der Artikelnummer des Kunden mit der im SAP-System hinterlegten Nummer oder die Prüfung und Anpassung hinsichtlich Mindestbestellmengen oder hinterlegten Preisen. Nachdem alle Daten zahlreiche Plausibilitätschecks durchlaufen haben, hat der jeweilige Sachbearbeiter die Möglichkeit, die Ergebnisse über einen Validierungsarbeitsplatz für die Übernahme ins zentrale SAP-System zu genehmigen. Dabei stehen ihm in einer Ansicht sowohl die ausgelesenen Daten als auch eine Bilddatei des Original-Dokuments zur Verfügung. Ein Teil der Bestellungen wird „touchless“ verarbeitet, also ohne dass eine manuelle Validierung und Freigabe stattfinden muss. Die weltweite Einführung der Lösung gliederte sich in drei Projektschritte: Nach der erfolgreichen Implementierung in Europa, die Pilotcharakter hatte, wurde die Anwendung den Business Units in den USA und danach in Asien zur Verfügung gestellt. Mittlerweile ist das Projekt abgeschlossen und die Lösung erfolgreich im Einsatz. Vorgestellt wurde die Anwendung gemeinsam von Esker und BASF auch auf der diesjährigen Konferenz der deutschsprachigen SAP-Anwendergruppe in Bremen.

„Die Herausforderung in einem solchen Projekt liegt darin, dass zum Teil sehr unterschiedlich gestaltete Kundenbestellungen in einer Vielzahl verschiedener europäischer und asiatischer Sprachen exakt erfasst werden müssen“, erläutert Jean-Michel-Bérard, CEO bei Esker. „Außerdem muss man als Anbieter in der Lage sein, die zum Teil sehr unterschiedlichen Bestell- und Logistikprozesse der internationalen Geschäftsbereiche in einer Lösung abzubilden.“

Eine Automatisierungslösung führt zu wesentlichen Verbesserungen und Vorteilen im Order Management-Prozess wie auch in der Kundenbetreuung:

- § Zügigere Auftragserfassung und eine optimierte Qualität der erfassten Daten
- § Verbesserte Transparenz durch jederzeitige Statusprüfung jedes Auftrags
- § Effizientere und genauere Reaktion auf Kundenanfragen
- § Erhöhte Kundenzufriedenheit
- § Wettbewerbsvorteile durch Reduzierung der Zeit zwischen Auftragseingang und Warenlieferung

„Bei der Auswahl der Lösung war für uns internationale Einsetzbarkeit, internationaler Anbieter-Support und Flexibilität entscheidend“, kommentiert Sean Jones, Leiter E-Solutions BASF SE. „Außerdem sollte sie in unsere bestehende Infrastruktur des E-Business-Bestellportals integrierbar sein. Im Auswahlverfahren konnte Esker in all diesen Punkten überzeugen. Nach der erfolgreichen Einführung der Lösung in Europa, den USA und Asien sind wir unserem Ziel, einen möglichst hohen Grad an Automatisierung auch in diesem Prozess zu erreichen, ein gutes Stück nähergekommen.“

Über Esker

Weltweit nutzen Unternehmen Lösungen von Esker, um ihre Dokumentenprozesse zu optimieren. Das Esker-Portfolio umfasst Lösungen sowie SaaS-Angebote zur Verarbeitung eingehender wie ausgehender Dokumente, welche auf der Esker eigenen Technologie Esker DeliveryWare basieren. Esker wurde 1985 in Lyon/Frankreich gegründet und ist gelistet im Euronext Paris (Code ISIN FR0000035818). Heute verfügt Esker über ein internationales Niederlassungsnetz mit ca. 250 Mitarbeitern, wobei sich der deutsche Sitz in München befindet. Mehr als 2 Millionen Anwender weltweit nutzen Lösungen von Esker, darunter namhafte Unternehmen wie Whirlpool, Lufthansa, Vodafone, Edeka, Stahlgruber, BASF oder ING DiBa Direktbank. Im Jahr 2008 betrug der weltweite Umsatz 26,6 Mio. Euro. Weitere Informationen zu Esker unter www.esker.de und www.esker.com.

Presse-Kontakt

Dr. Rafael Arto-Haumacher, Esker – Tel: +49 (0) 89 700 887 17 § E-Mail: rafael.arto-haumacher@esker.de
