



Izasa Distribuciones Técnicas, S.A. IZASA

automatisiert die Erfassung und Verwaltung von Kundenbestellungen mit Esker DeliveryWare



Izasa Distribuciones Técnicas, S.A. gehört zur Werfen Life Group, ein Konzern, unter dessen Dach mehrere Firmen im Bereich der Diagnostik und Instrumente für klinische und wissenschaftliche Laboratorien vereint sind. Eine der Haupttätigkeiten von Izasa ist die Erfassung und Abwicklung von Bestellungen im Auftrag seiner Kunden, auf deren Zufriedenheit das Unternehmen großen Wert legt. Aus diesem Grund wollte Izasa zur Erfassung und Verwaltung der zahlreichen Bestellungen die beste Lösung zur Prozessautomatisierung am Markt einsetzen. Die Wahl fiel auf die Technologie von Esker DeliveryWare.

Zu automatisierende Prozesse

- Erfassung von Kundenbestellungen und Anlegen eines Datensatzes für jeden Kunden
- Integration in SAP

Die Lösung

Esker DeliveryWare

Innerhalb kürzester Zeit entstand ein Team von acht Mitarbeitern, die für die Bereiche verantwortlich waren, in denen Esker DeliveryWare zur Prüfung von Kundenbestellungen eingesetzt wurde. Nun möchten wir die Anwendung auch für andere Prozesse innerhalb von Izasa nutzen."

Marcel Hinojosa ▪ SAP-Programmanalyst
▪ IZASA Distribuciones Técnicas, S.A.

Vorteile

- Beseitigung von Engpässen
- Zeiteinsparung und Kosteneinsparungen für die Verwaltung
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- **Automatisierung von Formularen von Kunden** (mehr als 1300)
- **Einzige Mehrkanal-Automatisierungslösung** (Fax und E-Mail) mit Archivierung
- **Nachverfolgbarkeit von erhaltenen Bestellungen**
- **Geringerer Verwaltungsaufwand**
- **Motivationssteigerung der Mitarbeiter** in der Verwaltung für den Bereich Vertrieb
- **Deutlicher Rückgang** des Aufwands für die Fehlerbeseitigung
- **Beschleunigung der Verwaltungsabläufe** bei Kundenbestellungen
- **Abschaffung der manuellen** Datenerfassung

Der Hintergrund

Über 110.000 Bestellungen pro Jahr.

Die elf Zweigstellen des Unternehmens sind in ganz Spanien verteilt und generieren für über 1.200 Krankenhäuser, Laboratorien und Apotheken wichtige Bestellungen, die per Fax in der Zentrale eingehen. Daraus ergab sich ein schwerwiegendes Problem: Bei den Faxgeräten und vor allem bei der manuellen Eingabe der Bestelldaten in das SAP-System entstanden Engpässe. Des Weiteren wurden zahlreiche Bestellungen, die in SAP generiert wurden, per Fax an Lieferanten verschickt. Dennoch musste das Unternehmen aufgrund der Überlastung der Faxgeräte in Erwägung ziehen, eine Telefonleitung ausschließlich für den Eingang der Kundenbestellungen zu reservieren. Die Bestellungen in diesem Geschäftsbereich sind naturgemäß häufig dringend, und Prozesse sowie die Einhaltung von Qualitätsstandards werden streng durch Behörden kontrolliert. Das Unternehmen erhielt im Jahr 1997 für sein hohes Niveau der Servicequalität gegenüber Kunden und für sein Logistiksystem das Qualitätszertifikat ISO-9001.

Das Projekt

Spezielle ISDN Leitung und Automatisierung

Das Problem der Engpässe wurde schrittweise gelöst: In einem ersten Schritt wurde eine ISDN-Leitung mit zwei Kanälen speziell für den Eingang der Kundenbestellungen eingerichtet. Esker DeliveryWare erfasst nun den Anruf samt Nummer, erstellt eine Bilddatei, extrahiert die zugehörigen Daten und speichert diese als .txt-Datei zusammen mit dem Bild im .tif-Format zur nachfolgenden Integration und Verwaltung im SAP-System.

Esker DeliveryWare erkennt die eingehende Faxnummer und ordnet sie mit einem bestimmten Formular, das von der Informatikabteilung bei Izasa entwickelt wurde, jedem Kunden zu. Die Informatiker von Izasa verfügen über umfassendes Know-how der SAP-Anwendungen und sind somit in der Lage, sie an die speziellen Anforderungen des Unternehmens anzupassen.



Ein großer Vorteil der Lösung liegt darin, dass kein Scanner mehr nötig ist, um das Abbild der Bestellung zu erfassen, denn das macht die Anwendung beim Auftragseingang ganz automatisch."

Marcel Hinojosa ■ SAP-Programmanalyst ■ IZASA Distribuciones Técnicas, S.A.

Jedes Formular wird mit den automatisch von Esker DeliveryWare erfassten Informationen ausgefüllt. Möglich wird dies durch die Technologie der optischen Zeichenerkennung (Optical Character Recognition, OCR).

Die .txt-Datei lässt sich problemlos in SAP integrieren. Das Bild wird im Originalformat für spätere Überprüfungen und die strukturierte Ablage beigefügt.

Validierung per E-Mail oder Internet

Dank der individuellen Anpassung des SAP-Systems durch die Informatikabteilung bei Izasa und der enormen Flexibilität von Esker DeliveryWare lassen sich die Bestellungen jetzt direkt aus SAP über E-Mail oder das Internet prüfen. Die Anwender sind sehr zufrieden, da sich auf diese Weise nach und nach Engpässe beseitigen lassen, indem von der Informatikabteilung für jeden Kunden ein entsprechender Datensatz angelegt wird.

Ausblick

Das Projekt war in weniger als drei Wochen abgeschlossen. Bereits nach wenigen Monaten konnten alle Kundenbestellungen durch das Anlegen von Datensätzen automatisiert werden. Izasa ist mit der Leistung der Technologie von Esker äußerst zufrieden und beabsichtigt, die Automatisierung auch auf andere Prozesse auszuweiten, z.B. auf das Senden von Bestellungen an Lieferanten direkt aus SAP.

Wenn die Automatisierung des Bestelleingangs und des Versands von Rechnungen an Lieferanten abgeschlossen ist, möchte Izasa den Einsatz von Esker DeliveryWare auf die gesamten ein- und ausgehenden Verwaltungsdokumente im SAP-System ausweiten, um sowohl auf Papier als auch auf die entsprechenden manuellen Prozesse zu verzichten.

Über Izasa

Izasa Distribuciones Técnicas, S.A. hat drei Hauptaufgabengebiete:

- Wissenschaftliche Instrumente
- In-vitro-Diagnostik
- Medizinische Chirurgieprodukte

Das Unternehmen gehört zur Werfen Life Group, die verschiedene Niederlassungen in den wichtigsten Ländern der Welt unterhält. In Spanien zählen mehrere angesehene Firmen aus dem Bereich der Diagnostik und Instrumentierung für klinische und wissenschaftliche Laboratorien dazu.

© 2008 Esker S.A. Alle Rechte vorbehalten. Esker und das Esker-Logo sind Markenzeichen oder registrierte Markenzeichen der Esker S.A. in den USA und weiteren Ländern. Alle anderen hier verwendeten Markenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Eigentümer.