



## Kimball International

Automatisierung per Fax eingehender Aufträge und Optimierung der Prozesssteuerung



Kimball International, Inc. (NASDAQ: KBALB) ist ein führender Hersteller von Büromöbeln und Möbeln für das Hotel- und Gaststättengewerbe. Das Unternehmen übernimmt darüber hinaus Elektronik-Montageaufträge und stellt zahlreichen Industriezweigen Engineering- und Produktionsdienstleistungen unter Verwendung gemeinsamer Produktions- und Support-Ressourcen bereit. Im Geschäftsjahr 2007 verzeichnete das Unternehmen einen Nettoumsatz von 1,2 Milliarden US-Dollar.

Der Hauptsitz der Geschäftseinheit National Office Furniture von Kimball befindet sich in Jasper, Indiana (USA). National hat eine lange Tradition in der Holzverarbeitung und entwirft und fertigt seit mehr als 27 Jahren Büromöbel. Das Angebot umfasst heute eine vielfältige Produkt- und Materialpalette, die sowohl moderne als auch traditionelle Stile aufgreift. Mit dem Ziel, stets Service auf höchstem Niveau zur Verfügung zu stellen, konzentriert sich National darauf, die Kundenerfahrung sowohl kleiner als auch großer Unternehmen so positiv wie möglich zu gestalten.

Steve Snyder ist Director of Information Technology bei National Office Furniture.

### Situation

National Office Furniture erhielt ca. 4.500 Aufträge pro Monat. Ein Großteil davon ging per Fax ein, und viele dieser Aufträge umfassten mehrere Seiten. Nach der Auftragsbearbeitung archivierten Mitarbeiter der Kundenauftragsabwicklung die Dokumente in einem der 15 großen Aktenschränke für eine etwaige spätere Verwendung.

Bisher setzte das Unternehmen einen Faxserver für das Erfassen eingehender Faxnachrichten und das Senden an einen Drucker ein. Der Drucker erfüllte dabei dieselbe Aufgabe wie ein traditionelles Faxgerät. Ein Mitarbeiter entnahm die Faxnachrichten aus dem Drucker und gab sie an die zuständige Kundenauftragsabwicklung weiter. National hatte einzelnen Teams der Kundenauftragsabwicklung bestimmte Regionen zugeteilt, so dass bei der Sortierung und Verteilung der Faxnachrichten besondere Sorgfalt erforderlich war. Die Abteilungen für Kundenauftragsabwicklung gaben anschließend die Dokumentinformationen in das SAP-System des Unternehmens ein.

National hatte seine Aufträge seit mehr als fünf Jahren auf diese Weise bearbeitet und an der Faxserver-Lösung seit der Einführung keine technologischen Änderungen oder Updates vorgenommen. Über diesen Zeitraum beobachtete das Management von National erhebliche Veränderungen in der Branche. Das Unternehmen erkannte die Dringlichkeit eines besseren Kundendienstes und die Nachfrage nach effizienteren Lieferantenbeziehungen, einer schnelleren Auftragsabwicklung und kürzeren Vorlaufzeiten. Darüber hinaus führte National ein neues Möbelprodukt ein, das nicht nur über eine sehr kurze Vorlaufzeit verfügte, sondern auch innerhalb von 24 Stunden ab Auftragsannahme ausgeliefert werden musste.

Um in der Branche konkurrenzfähig zu bleiben und die Anforderungen des neuen Produkts zu erfüllen, stellte National strenge Kenngrößen für die Überwachungsgenauigkeit und Abwicklungsdauer auf:

- Ziel: +99,6 % Genauigkeit der Auftragseingabe in die SAP-Anwendung
- Ziel: alle Aufträge innerhalb von 24 Stunden in das System eingeben



Die Effizienz hat sich tatsächlich verbessert. Meiner Meinung nach ist Esker DeliveryWare ein hervorragendes Tool, mit dem ich immer die richtige Kontaktperson finde. In einigen Fällen sind sogar Informationen über besondere Anforderungen enthalten, ohne dass zuvor der Auftrag herausgesucht werden muss. Außerdem können Rückfragen jetzt mit nur einem Gespräch abgewickelt werden; früher wären dazu mehrere Kontaktaufnahmen notwendig gewesen. Ich finde die Lösung wirklich ausgezeichnet.

Mitarbeiter in der Abteilung für Kundenauftragsabwicklung ▪ National Office Furniture



Die Technologie ist unglaublich flexibel. Wir haben jetzt die Möglichkeit, Dokumente entweder im Archivsystem von Esker DeliveryWare oder im SAP-System zu archivieren. Esker DeliveryWare bietet außerdem die Möglichkeit, eingehende Aufträge unseren Spezifikationen entsprechend zu priorisieren. Das Produkt bietet im Vergleich zu anderen von uns in Betracht gezogenen Lösungen eine vollständige Plattform für die Automatisierung des Dokument-Workflows.

Steve Snyder ▪ Director of Information Technology ▪ National Office Furniture

## Die Aufgabe

National erkannte, dass die Auftragseingabe in das SAP-System schneller und präziser gestaltet werden musste. Dies konnte nur über die Automatisierung erreicht werden. Die Herausforderung bestand jedoch darin, eine Lösung zu finden, bei der National nicht die vorhandene IT-Infrastruktur ersetzen, die Gemeinkosten erhöhen oder übermäßig viel Zeit in die Implementierung der Technologie und Schulung der Mitarbeiter investieren musste.

Die Geschäftsanforderungen von National an die Faxautomatisierung lauteten zusammengefasst:

- Einhaltung der Umsatzsteigerungsziele ohne den Einsatz zusätzlicher Mitarbeiter
- Bereitstellung einer schnelleren Auftragsbearbeitung für Händler ohne EDI-Technologie
- Ermittlung und Priorisierung wichtiger Produkte und dringender Händlernaufträge
- Verbesserung der Kundenerfahrung durch kürzere Antwortzeiten im Kundendienst und schnellere Auftragseingabe
- Ausmusterung nicht unterstützter Faxsoftware

## Die Lösung: Esker DeliveryWare

Nachdem festgestellt wurde, dass die Faxserver-Lösung nicht die erforderliche Flexibilität aufwies, um die Infrastruktur für eine Auftragsbearbeitung mit höherem Automatisierungsgrad zu unterstützen, suchte National nach einer neuen Lösung für die Automatisierung der Faxbearbeitung. Das Unternehmen prüfte mehrere Lieferanten und entschied sich schließlich für die Automatisierung der Zustellung eingehender Faxaufträge mit Esker DeliveryWare. Besonders ausschlaggebend bei der Entscheidung war, dass Esker DeliveryWare nahtlos in das SAP-System von National integriert werden konnte.

Esker DeliveryWare ist eine umfassende Plattform für die Automatisierung des Flusses von Geschäftstransaktionsdokumenten wie Rechnungen und Aufträge in und aus ERP-Systemen und anderen Enterprise-Anwendungen, was zur Vermeidung einer manuellen Auftragseingabe und Dokumentenbearbeitung führt. Das Ziel der Lösung ist es, Zeit zu sparen, Kosten zu reduzieren und die Genauigkeit zu erhöhen. Steve Snyder, Director of Information Technology, wusste sofort, dass Esker eine gute Wahl für National ist.

„Unser wichtigstes Ziel war es, eine Lösung zu finden, die als Backend in unser SAP-System integriert werden konnte. Da Esker ein von SAP zertifizierter Partner ist, war dies kein Problem. Esker DeliveryWare kann darüber hinaus in unser unternehmenseigenes EDI-basiertes Online-Auftragsverteilungssystem integriert werden. Die Technologie ist unglaublich flexibel. Wir haben jetzt die Möglichkeit, Dokumente entweder im Repository der Esker DeliveryWare oder im SAP-System zu archivieren. Überdies kann Esker DeliveryWare die eingehenden Aufträge unseren Spezifikationen entsprechend priorisieren“, so Snyder. „Esker bietet im Vergleich zu anderen von uns in Betracht gezogenen Lösungen eine vollständige Plattform für die Automatisierung des Dokument-Workflows. Wir haben schnell erkannt, dass wir bei diesem Vorhaben nicht nur die Faxautomatisierung implementieren, sondern den Einsatz der Lösung in Zukunft sogar noch erweitern können.“

### Weitere Entscheidungsfaktoren:

- Kimball International setzte bereits Software von Esker ein: Esker DeliveryWare 3.5 für den ausgehenden Faxversand
- Kimball migrierte zur Version mit erweiterten Funktionen für die Bearbeitung eingehender Aufträge: Esker DeliveryWare 4.0, Feature Pack/Service Pack 1

### Phase 1 der Einführung von Esker DeliveryWare

In der ersten Phase der Einführung sollte Esker DeliveryWare eingehende Faxnachrichten elektronisch erfassen und diese automatisch an eine Warteschlange innerhalb der Software weiterleiten. Die Warteschlangen wurden wie zuvor die Aufträge nach Region geordnet und lösten jetzt den Arbeitsplatz ab, auf dem vor der Einführung von Esker DeliveryWare Faxnachrichten abgelegt wurden. Darüber hinaus kennzeichnete Esker DeliveryWare jeden eingehenden Auftrag mit der geeigneten Priorität, die von vordefinierten Richtlinien abgeleitet wurde.

Der Übergang von manueller zu automatischer Auftragsbearbeitung verlief für die Kundenauftragsabwicklung reibungslos. Die Abteilung gewöhnte sich schnell daran, die Aufträge aus der Warteschlange entgegenzunehmen. Um sicherzugehen, dass auch wirklich alle Dokumente nur noch elektronisch bearbeitet wurden, deaktivierte die IT-Abteilung die Druckfunktionen dieser Abteilung. Jeder Arbeitsplatz in der Kundenauftragsabwicklung wurde mit zwei Monitoren ausgestattet, die jeweils Esker DeliveryWare und die SAP-Anwendung anzeigten. Während der ersten Phase wurden Aufträge automatisch von Esker DeliveryWare



Es ist wirklich von Vorteil, den Auftrag direkt einsehen zu können. Gerade wenn ein Kunde wegen eines falsch gelieferten Produkts anruft, ist dies besonders hilfreich. Heute können wir den Auftrag umgehend auf dem Bildschirm anzeigen und die Angaben des Kunden bestätigen. Dies ist nur ein Beispiel, wie wir mit Esker Zeit einsparen können. Kundendienstmitarbeiter müssen nicht mehr in den Aktenschränken nach Aufträgen suchen, wodurch sie früher für den nächsten Anrufer zur Verfügung stehen. Esker DeliveryWare ist eine hervorragende Ergänzung für die Tools, die wir täglich einsetzen!

Kundendienstmitarbeiter ▪ National Office Furniture

als Bilddatei empfangen; die Mitarbeiter gaben jedoch weiterhin die Auftragsinformationen per Hand von der Abbildung in das SAP-System ein. Nachdem die Aufträge bearbeitet waren, wurde jedes Dokument elektronisch im SAP-Repository archiviert. Dadurch entfiel die Aufbewahrung von Papierdokumenten.

### Ergebnisse von Phase 1

- Reduzierung der Abwicklungsdauer: etwa 90 % der Aufträge wurden in 12 Stunden oder weniger eingegeben
- Genauigkeitswerte blieben unverändert bei +99,6 %
- Möglichkeit zur Überwachung der Auftragsbearbeitung
- Auftragsbearbeitung nach Dringlichkeitsstufe
- Bearbeitung nach Eingangsreihenfolge (First In, First Out)
- Möglichkeit für Kundendienstmitarbeiter, per Fax eingegangene Aufträge als Bilddatei auf der Benutzeroberfläche der SAP-Lösung anzuzeigen, um Kundenanfragen schnell und problemlos bearbeiten zu können
- Ausmusterung von zwei Druckern (Toner und Papier für das Ausdrucken von 4.500 Aufträgen pro Monat)
- Ausmusterung von rund 15 Aktenschränken

### Phase 2 der Einführung von Esker DeliveryWare

In Phase 2 der Einführung arbeitete National mit Esker an der Abschaffung der manuellen Auftragseingabe. Ziel war es, das vorhandene EDI-System mithilfe der OCR-Funktionen von Esker DeliveryWare weiterhin zu nutzen. Dies ermöglichte die automatische Eingabe der von Esker DeliveryWare empfangenen Aufträge in die SAP-Anwendung.

Das EDI-System von National wurde erst ein Jahr zuvor speziell dafür entwickelt, Händlern die Übertragung ihrer Aufträge online über die Website des Unternehmens zu ermöglichen. Die erfolgreiche Integration von Esker in dieses System war eine maßgebliche Voraussetzung, da viele Händler diese Methode weiterhin als Alternative für den Faxversand der Aufträge einsetzen.

Die OCR-Funktionen von Esker DeliveryWare sind mit der Architektur des EDI-Systems kompatibel und erleichtern somit die Verschlankeung der Auftragsabwicklung. Es musste weder Code umgeschrieben noch das Kundenverhalten angepasst werden.

Wenn jetzt eingehende Aufträge per Fax empfangen werden, erfasst die OCR-Technologie von Esker DeliveryWare die Daten der Bilddatei und erkennt wichtige von National vorgegebene Informationskomponenten. Die Daten werden wie bisher an die SAP-Anwendung weitergeleitet – mit dem Unterschied, dass die Eingabe jetzt automatisch erfolgt. Die Kundendienstmitarbeiter sind weiterhin mit den Dokumenten befasst, indem sie durch das Bild blättern und sicherstellen, dass die Informationen korrekt sind. Wenn der Auftrag inhaltliche Fehler enthält, können die Mitarbeiter der Kundenauftragsabwicklung weiterhin problemlos die erforderlichen Änderungen vornehmen.

Ein Alleinstellungsmerkmal von Esker DeliveryWare ist die Möglichkeit, die Lösung an neue Formate eingehender Dokumente anzupassen und entsprechend zu konfigurieren. Die Mitarbeiter von National haben Esker DeliveryWare bereits an die Erkennung der Aufträge ihrer wichtigsten Händler angepasst. Wenn die Auftragsabwicklung weitere Gelegenheiten für die Erkennung neuer Dokumentdetails sieht, sendet sie eine Anforderung an die IT-Abteilung, um das neue Format gemeinsam zu entwickeln und zu testen. Dieser Vorgang dauert nur Minuten. Esker DeliveryWare erfasst die Informationen jedes neuen Formats und sendet sie nahtlos an die SAP-Anwendung.

### Ergebnisse von Phase 2

- Nutzung des vorhandenen EDI-Systems OrderXchange/ entsprechende Prüfungen
- Abstimmung mit dem SAP-System
- Weitere Reduzierung der Abwicklungsdauer

### Vorteile

Esker DeliveryWare bietet viele der Vorteile, die National von der Einführung von Esker DeliveryWare erwartet hatte. Das Unternehmen konnte darüber hinaus jedoch noch von zahlreichen unerwarteten Vorteilen profitieren, die mit der Faxautomatisierung einhergingen.

Da jeder Auftrag in elektronischen Archiven gespeichert wird, können Mitarbeiter der Auftragsabwicklung im Falle einer Kundenanfrage den Status eines Auftrags mit nur wenigen Mausklicks ermitteln. Zuvor war es sehr aufwändig, Papierstapel oder Aktenschränke zu durchsuchen, um Anfragen beantworten zu können. Jetzt haben die Mitarbeiter direkten Zugriff auf die Grafikdaten der Faxnachricht und können den Status der Auftragsbearbeitung jederzeit ablesen.

„Die Transparenz des Auftragsstatus stellt einen immensen Mehrwert für die Kundenauftragsabwicklung dar. Die Möglichkeit, Informationen schnell und unkompliziert zu finden, hat nicht nur unsere Produktivität erhöht, sondern auch unseren Dienst am Kunden verbessert“, resümiert Snyder. „Esker bietet den Mitarbeitern der Auftragsabwicklung außerdem die Möglichkeit, alle Warteschlangen zu überwachen. Auch wenn ein Mitarbeiter in erster Linie für die eigene Warteschlange verantwortlich ist, kann er in Leerlaufzeiten seine Unterstützung anbieten und Aufträge anderer Warteschlangen übernehmen. Als wir noch mit Papierdokumenten arbeiteten, war dies schlichtweg nicht möglich.“

National verzeichnete in Phase 1 und 2 große Erfolge. Das Unternehmen konnte die Einführungsphase vorzeitig abschließen und die Kosten unter dem zur Verfügung stehenden Budget halten.

„Dies war aus verschiedenen Gründen möglich. Wir hatten einfache und klare Ziele und versuchten nicht, alle gleichzeitig umzusetzen. Durch die fabelhafte Unterstützung von Esker Professional Services waren die Implementierung und Bedienung der Esker DeliveryWare und die Schulung der Kundendienstmitarbeiter äußerst unkompliziert“, berichtet Snyder.

National war ausgesprochen zufrieden mit Esker Professional Services. Das Team von Esker stellte einen außerordentlichen Support zur Verfügung, war mehrfach bei National vor Ort und arbeitete vor jeder Phase eine vollständige Analyse der Geschäftsprozesse aus.

„Wenn man ein Projekt unter dem veranschlagten Budget und vor dem geplanten Zieldatum abschließen kann, freut das alle Beteiligten“, weiß Snyder. „Das Management war mit dem Fortschritt sehr zufrieden. Wir sind so begeistert von dem Produkt, dass wir uns nach weiteren Einsatzbereichen umsehen.“

## Pläne für die Zukunft

National plant, Esker DeliveryWare künftig auch für weitere Formate zu konfigurieren, um die Automatisierung von Händlerdokumenten auszuweiten. Das Unternehmen sucht darüber hinaus weitere Geschäftsbereiche, die von der Esker-Plattform profitieren könnten, wie z. B. die Kreditorenbuchhaltung. National plant eine Fortführung der engen Zusammenarbeit mit Esker, um gemeinsam weitere Bereiche zu ermitteln, in denen Esker zur Effizienz beitragen kann.

„Esker bietet ein Produkt an, das die versprochenen Leistungen auch erbringt“, fasst Snyder zusammen. „Die Mitarbeiter leisten hervorragende Arbeit und verfügen über einen großen Erfahrungsschatz. Die Zusammenarbeit gestaltet sich optimal. Alle auftretenden Probleme wurden unkompliziert gelöst. Sie haben uns sogar dabei unterstützt, weitere Prozesse zu ermitteln, die mit Esker DeliveryWare optimiert werden könnten. Esker hat sein Lieferversprechen mit seiner Unterstützung und seiner Software nicht nur eingehalten, sondern sogar noch übertroffen.“

© 2009 Esker S.A. Alle Rechte vorbehalten. Esker und das Esker-Logo sind eingetragene Warenzeichen von Esker S.A in den USA und in anderen Ländern. Alle anderen Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.