



## Terra Nitrogen (Uk) Limited

Esker DeliveryWare haucht Terra Nitrogens  
SAP-basiertem Order-to-Cash Prozess neues Leben ein



Terra Nitrogen (UK) Limited wählt Esker DeliveryWare als neue Dokumenten-Lösung, um mehrere Tausend Kundenaufträge automatisiert ins zentrale SAP-System übertragen zu können.

„Besonders die Tatsache, dass Esker DeliveryWare praktisch alle Arten und Formate eingehender Dokumente automatisch weiterverarbeiten kann, erspart uns und unseren Kunden eine Menge Zeit, Ärger und Geld.“

Hugo Bell ■ Systems Product Manager ■ Terra Nitrogen

### Das Unternehmen

Alles Leben braucht Nitrogen – rund 78% der Luft, die wir atmen, besteht daraus. Nitrogen-Verbindungen stellen eine wichtige Komponente zahlreicher Nahrungsmittel und Düngemittel dar. Die Herstellung von Düngemitteln wiederum ist das Kerngeschäft von Terra Nitrogen.

Terra Nitrogen (UK) Limited ist Teil der Terra Industries Inc, einem führenden internationalen Hersteller von Nitrogen-basierten Produkten. Terra Nitrogen produziert jährlich mehr als 800 Tausend Tonnen Ammoniak, 1 Million Tonnen Salpetersäure und Ammoniumnitrate. Terra Nitrogens 'NITRAM' ist wohl die bekannteste englische Marke im Düngemittelbereich und steht als Synonym für Produkte höchster Qualität, die vorwiegend im landwirtschaftlichen Sektor und bei industriellen Chemikalien zum Einsatz kommen.

### Die Herausforderung

Terra Nitrogen erhält und bearbeitet jährlich Tausende von Kundenaufträgen. Ein großer Teil davon geht per Fax ein. In der Vergangenheit mussten Kundendienstmitarbeiter die relevanten Bestelldaten manuell in das zentrale SAP R/3-System eingeben. Zusätzlich wurde eine Fax-Software für den Versand von Faxen an Transporteure eingesetzt, um die Abholung und Zustellung von Lieferungen an Kunden zu beauftragen. Auch die Kundenkommunikation (Angebote und Auftragsbestätigungen) verlief per Fax. Leider war die eingesetzte Faxlösung nicht immer zuverlässig.

„Wir hatten bereits eine SAP-basierte Lösung implementiert, die es uns ermöglichte, Bestellungen unserer großen Kunden elektronisch entgegen zu nehmen. Allerdings haben wir in der letzten Zeit unter unseren Kunden eine Trendwende hin zu kleineren Distributoren und Einkaufsgenossenschaften festgestellt. Diese scheuen in der Regel die Investitionskosten in komplexe

Backend-Systeme. Uns war daher besonders an einer integrierten Lösung für die Automatisierung unserer eingehenden Bestellungen gelegen, um den gesamten Prozess vom Eingang einer Bestellung bis zur Ausführung und Rechnungsstellung für unsere Kunden so effizient wie möglich zu gestalten – und dies nicht nur für eingehende Faxe, sondern auch für andere Formate wie Adobe PDF-, Microsoft Excel- oder Word-Anhänge in E-Mails“ beschreibt Hugo Bell, Systems Project Manager bei Terra Nitrogen die Anforderungen. „Gleichzeitig wollten wir auch den Faxversand an unsere Transporteure verbessern.“ Nach mehreren Testinstallationen verschiedener Anbieter, entschied sich Terra Nitrogen für die Software-Lösung Esker DeliveryWare.

„Uns war an einer integrierten Lösung für die Automatisierung unserer eingehenden Bestellungen gelegen, um den gesamten Prozess vom Eingang einer Bestellung bis zur Ausführung und Rechnungsstellung für unsere Kunden so effizient wie möglich zu gestalten – und dies nicht nur für eingehende Faxe, sondern auch für andere Formate wie Adobe PDF-, Microsoft Excel- oder Word-Anhänge in E-mails.“

Hugo Bell ■ Systems Product Manager ■ Terra Nitrogen

### Die Lösung

Esker DeliveryWare lässt sich dank SAP-zertifizierter Schnittstelle nahtlos in SAP integrieren, ohne individuelle Programmierungen oder Änderung bestehender Geschäftsprozesse. Weltweit haben bereits mehr als 100 Kunden die Lösung erfolgreich implementiert. Diese ermöglicht es großen Unternehmen:

- Den Austausch wichtiger SAP-basierter Geschäftsdokumente mit Kunden, Geschäftspartnern und Lieferanten, unabhängig von Datenquelle, Format oder Übermittlungsweg, zu automatisieren
- Dokumente sowohl über traditionellen Postversand, als auch via E-mail, Fax, XML-File, SMS usw. zu übertragen
- Automatisiert Dokumente direkt aus SAP-Systemen zu erstellen und zu formatieren sowie diese in jedem denkbaren elektronischen Format zu übermitteln inklusive Rückmeldung zum Empfangsstatus ins SAP-System.



**Esker DeliveryWare ist wirklich fantastisch. Die Software ist sehr intelligent konzipiert und unheimlich flexibel."**

Hugo Bell ■ Systems Product Manager ■ Terra Nitrogen

Für ein großes Unternehmen mit mehreren Tausend Kunden ist es besonders wichtig, den gesamten Order-to-Cash-Prozess so optimal wie möglich zu gestalten und in das zentrale SAP-System zu integrieren. "Wir haben früh erkannt, dass wir eine Lösung für die elektronische Verarbeitung eingehender Bestellungen brauchen, die uns zudem die Möglichkeit bietet, nicht nur per Fax eingehende Kundenaufträge zu bearbeiten, sondern auch alle anderen Bestellungen, die via E-mail in den verschiedensten Formaten bei uns eingehen, inklusive Word-, Excel- und Adobe PDF-Formulare," führt Bell aus.

Einige der großen Kunden von Terra Nitrogen verwenden das XML-Format, um Bestellungen, andere Geschäftsdokumente sowie Daten an Terra Nitrogen zu übermitteln. Über den SAP Business Connector gelangen diese Informationen bereits direkt in Terra Nitrogens SAP-System. "Esker DeliveryWare übernimmt alle anderen Bestellungen, die von kleineren und mittelgroßen Kunden kommen und für die eine Integration in unser SAP-System aus Kostengründen nicht in Frage kommt. Wir haben zunächst versucht, direkt in SAP ein paar Programmierungen vorzunehmen, um auch Excel-Dokumente von diesen Kunden verarbeiten zu können. Es hat sich aber schnell gezeigt, dass der Aufwand viel zu hoch ist, um ein einziges Dokument integrieren zu können haben wir bereits über eine Woche getestet und programmiert!" sagt Bell.

Er fügt hinzu: "Besonders die Tatsache, dass Esker DeliveryWare praktisch alle Arten und Formate eingehender Dokumente automatisch weiterverarbeiten kann, erspart uns und unseren Kunden eine Menge Zeit, Ärger und Geld."

Vor Implementierung der DeliveryWare-Lösung mussten die Kundendienst-Mitarbeiter bei Terra Nitrogen per Fax eingehende Bestellungen umständlich und von Hand in das zentrale SAP-System eingeben. "Jetzt kontrollieren sie nun noch kurz die extrahierten Bestelldaten in DeliveryWare, genehmigen die Auftragsdaten und veranlassen damit einen Import und die weitere Verarbeitung direkt in SAP", erläutert Bell. "Dadurch wird der gesamte Prozess

wesentlich effizienter, die Aufträge können schneller ausgeführt werden und auch der Forderungseingang wird beschleunigt. Unsere Mitarbeiter vergeuden nicht mehr kostbare Zeit mit dem Zusammentragen und Eintippen von Informationen und können sich stattdessen voll und ganz auf das Kundenmanagement konzentrieren."

### Ausgehender Faxversand

Auf der Ausgangsseite werden per Fax Transportunternehmen mit der Auslieferung der Waren beauftragt. "Mit DeliveryWare lässt sich auch der gesamte Faxversand automatisieren. Außerdem ist es möglich, alle Faxsendungen nachzuverfolgen. Das bedeutet für uns eine wesentlich effizientere Zustellung und weniger Probleme mit Frachtaufträgen aufgrund einer fehlerhaften Faxübertragung," fügt Bell hinzu.

### Der Vorteil

Was die bislang erzielten Einsparungen angeht, so resultieren diese laut Bell vorwiegend aus dem Wegfall der bisherigen äußerst unzuverlässigen Fax-Applikation, die sowohl in puncto Lizenzierung als auch bei der Wartung wesentlich teurer war. "Als wir uns nach einer neuen Lösung umgesehen haben, hat uns Esker DeliveryWare überzeugt, weil die Software im Vergleich zu anderen Produkten nur halb so viel kostet, gleichzeitig aber einiges mehr an Funktionalitäten zu bieten hatte," ergänzt Bell.

**Er schließt mit den Worten: "Esker DeliveryWare ist wirklich fantastisch. Die Software ist sehr intelligent konzipiert und flexibel."**

© 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.