

Automatisierte Dokumentenprozesse, Cloud und SAP

Die Herausforderungen der Auftragserfassung meistern

Die Auftragserfassung ist ein Schlüsselbereich im Unternehmen. Hier liegt die Schnittstelle zum Kunden, hier werden die Umsätze erfasst. Dabei geht es längst nicht mehr nur um das Eintippen von Bestellinformationen ins SAP-System.

Die Herausforderungen bei der Auftragserfassung liegen in einer heterogenen Umgebung: Unterschiedliche Systeme mit Kundeninformationen müssen bedient werden, Aufträge erreichen das Unternehmen auf unterschiedlichsten Kanälen und in unterschiedlichsten Formaten. Dies alles zu konsolidieren, ist eine komplexe Aufgabe. Hier können IT-Lösungen helfen.

Ein Praxisbeispiel: Ein führendes Unternehmen aus dem Bereich In-vitro-Diagnostik wollte eine Lösung für die automatisierte Auftragsverarbeitung in das vorhandene SAP®-System integrieren. Jährlich wurden an verschiedenen Standorten 75.000 Aufträge erfasst, die per Fax- und E-Mail eingingen und per Microsoft Outlook verarbeitet wurden.

Für die Kundenbetreuer erwies sich das jedoch als zu mühsam, da alle Aufträge von Hand bearbeitet, sortiert, eingegeben, weitergeleitet und gespeichert werden mussten. Im Falle einer Kundenanfrage sollten die entsprechenden Dokumente zudem schnell auffindbar sein.

„Wir brauchten eine effizientere Lösung, um den Kundenservice bei der Auftragsbearbeitung zu verbessern“, erzählt der Senior Manager im Kundenservice. „Unsere bisherigen Prozesse wiesen zu viele manuelle Vorgänge auf. Außerdem brauchten wir eine höhere Datentransparenz, um die Anforderungen der Kunden während des gesamten Bestellprozesses erfüllen zu können.“ Daraufhin prüfte das Unternehmen zunächst

verschiedene Lösungen, die von branchenbekannten Händlern vertrieben werden und entschied sich nach Durchführung einer Machbarkeitsstudie für den Einsatz der cloud-basierten Automatisierungslösung von Esker für die Auftragsabwicklung.

„Preis, Präsentation, Erfahrung, SAP-Zertifizierung – alles hat gepasst. Die Esker-Lösung erfüllt alle unsere Anforderungen und unsere Erwartungen wurden mehr als übertroffen.“

Die Lösung wurde in die SAP-Umgebung integriert und sorgt dort für die vollelektronische Auftragsverarbeitung. So konnten die Effizienz und Produktivität der Auftragsabwicklung per E-Mail und Fax gesteigert werden, ohne für das wachsende Auftragsvolumen zusätzliche Mitarbeiter einstellen zu müssen.

Reduzierte Bearbeitungsdauer um 75 Prozent

Heute ist der gesamte Auftragsverwaltungsprozess automatisiert – vom Auftragseingang bis hin zur Auftragserstellung im SAP-System. Die intelligente Datenerfassungstechnologie extrahiert Bestellinformationen, und der automatisierte Workflow leitet die Aufträge an den zuständigen Kundenbetreuer weiter. So konnten zahlreiche Vorteile erzielen:

- Schnelle und problemlose Lösungsbereitstellung durch das Cloud-Modell und flexible Entwicklungsverfahren
- Im Schnitt nur noch vier statt acht Schritte für die Bearbeitung eines Auftrags
- Im Schnitt nur noch zwei statt acht Minuten für die Bearbeitung eines Auftrags
- Bearbeitung des wachsenden Auftragsvolumens ohne zusätzliche Mitarbeiter
- Verstärktes Engagement und höhere Zufriedenheit im Auftragsabwicklungsteam

- Flexibler Einsatz über die Auftragsabwicklung hinaus, z. B. automatisierte Verarbeitung von Wartungsverträgen

Die Integration von Cloud-Anwendungen ins SAP-System sorgt für eine hohe Automatisierungsrate:

Cloud-Lösungen sind auf dem Vormarsch, bieten sie doch anwenderorientierte Zugriffsmöglichkeiten über einen Webbrowser, während die eigentliche Anwendung in der Infrastruktur des Dienstleisters betrieben wird. Dies spart Kosten für den eigenen Betrieb und schafft Flexibilität. Esker hat eine jahrelange Erfahrung als Cloud-Dienstleister. Weltweit nutzen mehr als 5.000 Kunden, von Konzernen bis zu Mittelständlern, die Esker Cloud-Lösungen zur Automatisierung von Dokumentenprozessen:

- Automatisierung Rechnungseingang
- Automatisierung Auftragseingang
- Anlegen und Verwalten von Bestellanforderungen und Bestellungen in einer Beschaffungsanwendung
- Automatisierte Erstellung und Zustellung von Ausgangsrechnungen als E-Rechnung mit oder ohne Signatur, je nach länderspezifischer Voraussetzung, plus Druck in Papierform, Clearing-Anbindungen
- Archivierung mit Online-Zugriff nach internationalen Steuerrichtlinien

Weitere Informationen finden Sie unter esker.de und blog.esker.de. Besuchen Sie uns gerne auf dem DSAG-Jahreskongress Stand L5.



Dr. Rafael Arto-Haumacher
ist Leiter der deutschen Niederlassung von Esker.



Esker Software GmbH

Dornacher Straße 3a
85622 Feldkirchen
Telefon: +49 89 700887-0
info@esker.de
www.esker.de