SCHÖPFEN SIE DAS VOLLE POTENZIAL IHRER LIEFERKETTE AUS?

So optimieren Sie Ihre Auftragsverarbeitung durch Automatisierung

Von Emmanuel Olivier
Esker Worldwide Chief Operating Officer

Durch die Globalisierung, Unternehmenszusammenschlüsse und Übernahmen sowie sich ändernde Kundenanforderungen sind Produktion und Vertrieb zunehmend komplex geworden. In der Folge sind herkömmliche Kosteneinsparungsmaßnahmen bei führenden Unternehmen in der Lieferkette aus der Mode gekommen. Stattdessen werden analytik-basierte Lösungen eingesetzt, durch die die Lieferkette strategischer und vernetzter wird. Die Auftragsbearbeitung zählt zu den wichtigsten Kennzahlen, die Auskunft zur Leistungsfähigkeit der Lieferkette geben. Daher bietet sie sich am ehesten an, um Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Das kann beispielsweise durch Automatisierung erfolgen, durch die sich Fehler reduzieren und die Effizienz steigern lassen. So kann das maximale Potenzial der Lieferkette ausgeschöpft werden.

PROZESSE OPTIMIEREN

Viele Lieferkettenexperten setzen auf herkömmliche Verfahren zur Auftragsbearbeitung in der Lieferkette, z. B. auf Basis-ERP-Technologien und manuelle Prozesse. Wenn Auftragsdaten manuell durch Mitarbeiter erfasst werden, kann das volle Potenzial von Analytik und Berichtswesen aufgrund des hohen Zeitaufwands und der Fehleranfälligkeit nicht voll ausgenutzt werden. In einigen Fällen werden auch Servicevereinbarungen (SLAs) nicht eingehalten. Bedingt durch sich ändernde Kundenanforderungen muss die Lieferkette schneller werden. Da können manuelle Prozesse nicht mehr Schritt halten.

ERP-Systeme können die Zahl der manuellen Vorgänge und den Papierverbrauch in der Lieferkette senken. Das reicht allerdings nicht aus, um eine End-to-End-Effizienz zu erzielen.

Die automatisierte Auftragsbearbeitung hat sich als beliebte und wirksame Methode bewährt, um diesen Problemen zu begegnen. Durch die Automatisierung können manuelle Prozesse reduziert oder sogar ganz abgeschafft werden. Darüber hinaus lassen sich viele Automatisierungslösungen in bestehende SAP-Anwendungen integrieren, ohne die Geschäftskontinuität zu stören oder die IT noch komplexer zu machen.

VIER VORTEILE DER AUTOMATISIERUNG

Die vier wichtigsten Vorteile der automatisierten Auftragsbearbeitung sind:

1. Mehr Transparenz dort, wo sie gebraucht wird. Durch die zahlreichen Aktivitäten, die Logistik und die Kanäle moderner Lieferketten ist eine hohe Transparenz ein absolutes Muss. Das gilt besonders zu wichtigen Zeiten wie Monats-, Quartals- oder Jahresende. Erstklassige Lösungen für die Auftragsbearbeitung verfügen über benutzerspezifisch anpassbare Dashboards, die einen unmittelbaren Überblick über zentrale Kennzahlen bieten (z. B. Zeitpunkt von Auftragseingang, Auftragsbestätigung, Versanddatum und zugehörige Dokumentation).

2. Probleme erkennen, bevor sie eskalieren. Die in vielen Automatisierungslösungen enthaltenen Dashboards geben Führungskräften eine bessere Kontrolle über ihren Betrieb an die Hand und erlauben Einblicke in die Mitarbeiterleistung, eine schnelle Reaktion zur Vermeidung von Problemen und Nutzung von Geschäftschancen.

3. Höhere Kundenzufriedenheit. Je schneller ein Auftrag erfasst und korrekt in der Lieferkette weitergegeben wird, desto mehr Zeit haben Kundenservicemitarbeiter tatsächlich für ihre Kunden. So steigt die Wahrscheinlichkeit, dass Servicevereinbarungen eingehalten oder sogar noch übertroffen werden.

4. Weniger Fehler, geringere Betriebskosten. Der größte unnötige Kostenfaktor in der Lieferkette sind Fehler bei der Auftragsbearbeitung. Esker schätzt, dass die durchschnittlichen Kosten für eine erneute Bearbeitung pro Auftrag 200–250 US-Dollar einschließlich Versandkosten betragen. Die Automatisierung setzt diesen kostspieligen Fehlern (sowie dem zusätzlich benötigten Arbeitsaufwand und Verbrauchsmaterial) ein Ende. Damit gehören auch mögliche negative Folgen für das Unternehmen der Vergangenheit an.

WEITERE INFORMATIONEN

Herkömmliche Verfahren für die Auftragsbearbeitung sind oft ineffizient. Führende Unternehmen in der Lieferkette haben erkannt, dass die Auftragsverarbeitung überholt werden muss, um wettbewerbsfähig bleiben zu können. Automatisierungstechnologien wie die automatisierte Auftragsverarbeitungslösung von Esker können dabei helfen, manuelle Prozesse mit geringem Mehrwert abzuschaffen. Durch einen automatisierten Auftragsverarbeitungsprozess können Unternehmen eine ideale Umgebung für die gesamte Lieferkette schaffen und gleichzeitig die Vorteile einer umfassenden End-to-End-Effizienz nutzen.

Weitere Informationen finden Sie auf **http://www.esker.de** oder auf unserem Blog: **blog.esker.de**

ESKER®
Esker Software GmbH — Dornacher Str. 3a — D-85622 Feldkirchen
Tel. : +49 (0) 89 700 887 0 — info@esker.de — www.esker.de

Folgen Sie uns