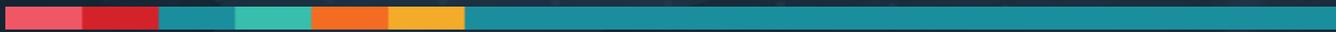


# AUFTRAGSVERARBEITUNG NEU GEDACHT

AUTOMATISIERUNG VON FAX-, E-MAIL- UND  
EDI-BESTELLUNGEN IN JEDER ERP-UMGEBUNG



# INHALTE

## WAS IN DIESEM WHITE PAPER STEHT

Einleitung .....	3
Wie Bestellungen eingehen .....	4
Automatisierung der Auftragsverarbeitung .....	5
Erfolgsgeschichten der Automatisierung.....	6
So funktioniert Automatisierung.....	7
Fax und E-Mail in einen digitalen Prozess verwandeln .....	7
Neue Effizienz bei EDI-Aufträgen .....	7-8
Erweitern Sie Ihr E-Commerce-Portal-Projekt .....	8-9
Optimierung jeder Handlung mit KI-gestützter Technologie.....	9-10
Benutzerdefinierte Dashboards & Echtzeit-Analysen.....	10
Mobile Funktionalität.....	11
Multi-ERP-Integration.....	12
Beibehalten einer dezentralen Belegschaft .....	12
Fazit .....	13
Über Esker .....	14

## AKRONYME, DIE SIE KENNEN SOLLTEN

In diesem White Paper werden eine Reihe von Akronymen verwendet, die nicht in allen Branchen standardisiert und möglicherweise nicht überall bekannt sind. Im Folgenden finden Sie eine praktische Liste, damit nichts von Bedeutung verloren geht. Viel Spaß mit dem White Paper!

**KI:** Künstliche Intelligenz

**AR:** Accounts Receivable

**CSR:** Customer Service Representative

**CX:** Customer Experience

**EDI:** Electronic Data Interchange

**ERP:** Enterprise Resource Planning

**KPI:** Key Performance Indicator

**M&A:** Mergers & Acquisitions

**O2C:** Order-to-Cash

**OCR:** Optical Character Recognition

**PO:** Purchase Order

**RPA:** Robotic Process Automation

# EINFÜHRUNG

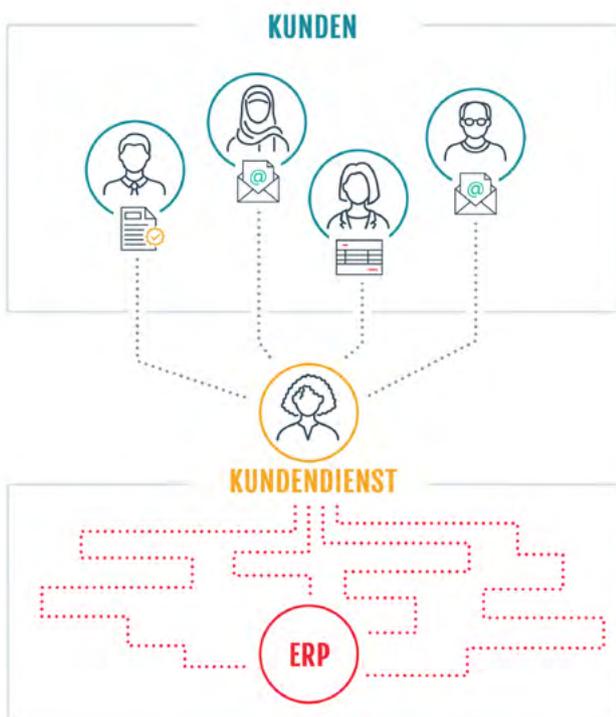
## ES LIEGT NICHT AN IHNEN, SONDERN AM PROZESS

Nach einer einmaligen Krise sind viele Führungskräfte mit Berührungspunkten zur Lieferkette, zum Kundenservice und zum Vertrieb gezwungen, zu überprüfen, wie sich interne Prozesse wie die Auftragsverarbeitung negativ auf den Cashflow, das Kundenerlebnis und die Widerstandsfähigkeit ihres Unternehmens auswirken. Diese neu entdeckte Selbstreflexion wirft natürlich die Frage auf: Wäre es nicht wunderbar, wenn jede Bestellung im gleichen Format ankäme und direkt in Ihr ERP-System eingespeist würde, ohne dass Sie Daten eingeben, Produktcodes bestätigen oder Preise abklären müssten?

Leider kennen wir alle die Realität der Auftragsverarbeitung. Der Prozess ist der Prozess: Kunden senden Bestellungen über verschiedene Kanäle - manche per Telefon oder Fax, manche per E-Mail oder EDI und manche per XML oder E-Commerce-Webportal. Dieser Sachverhalt erschwert es, sich eine Zukunft vorzustellen, in der „schnell“, „einfach“ oder „zentralisiert“ jemals treffende Adjektive für diesen Prozess sein könnten.

## WARUM SIND FAX- UND E-MAIL-BESTELLUNGEN SO SCHLECHT FÜR DAS GESCHÄFT?

Unabhängig von der Größe, der Branche oder der ERP-Umgebung eines Unternehmens ist die manuelle Bearbeitung von Fax- und E-Mail-Bestellungen immer noch eine der hinderlichsten Aktivitäten, sowohl auf operativer als auch auf strategischer Ebene. Das liegt vor allem an dem Labyrinth manueller Berührungspunkte, die in nicht automatisierten Umgebungen vorkommen. Unter diesen Umständen ist die Hoffnung das einzige Mittel, welches Kundenservice-Manager gegen fehlgeleitete Bestellungen, Verzögerungen bei der Auftragsabwicklung oder falsche Lieferungen haben - nicht gerade ein zuverlässiger Wettbewerbsvorteil.



### Sie führen oft zu:

- Höheren Kosten für die Auftragsabwicklung
- Komplexer IT-Umgebung
- Schwieriger Auftragsabwicklung
- Schlechter Reaktionsfähigkeit gegenüber Kunden
- Mangelnder Transparenz und Prozesskontrolle
- Schlechten CX-Bewertungen
- Mehr Zeitaufwand für geringwertige Aufgaben

### Mögliche Folge sind:

- Verlängerter O2C-Zyklus & langsamerer Cashflow
- Beeinträchtigte Kundenbeziehungen
- Geringere Arbeitsmoral und höhere Fluktuation
- Weniger Möglichkeiten für Neugeschäft und Markterweiterung
- Geringere Flexibilität und Widerstandsfähigkeit in einem zunehmend unsicheren Klima

## ZIEL DES WHITE PAPERS

Dieses White Paper zielt darauf ab, die Auftragsverarbeitung durch die Brille der digitalen Transformation neu zu betrachten. Auf den folgenden Seiten erfahren Sie, warum immer mehr Supply-Chain- und Kundenservice-Verantwortliche auf KI-gesteuerte Automatisierungslösungen setzen, um die lästige manuelle Auftragsbearbeitung in jeder ERP-Umgebung zu eliminieren und ihren Teams, ihren Kunden und ihrem Unternehmen als Ganzem eine Reihe bahnbrechender Vorteile zu bieten.

# WIE BESTELLUNGEN EINGEHEN

## DIE HAUPTQUELLEN DER INEFFIZIENZ UNTER DER LUPE

Obwohl wir in einem digitalen Zeitalter leben, in dem fortschrittliche Technologie einen Großteil unseres Alltags bestimmt, könnte man viele Kunden treffend als das Gegenteil von anpassungsfähig bezeichnen - stattdessen ziehen sie es vor, ihre Geschäfte über Methoden abzuwickeln, die der Effizienz oder Modernisierung nicht gerade förderlich sind. Tools wie EDI und E-Commerce-Webportale helfen auf dem Weg der Digitalisierung, aber wie Sie sehen werden, ist selbst unter diesen scheinbar „digitalen“ Umständen eine Optimierung nicht garantiert.



### FAX

Veraltet? Sicher. Obsolet? Wohl kaum. Fast 30 % der Unternehmen geben an, dass ihre Kunden das Fax nutzen um Bestellungen aufzugeben.<sup>1</sup> Leider macht das Fax oft den Großteil der Bestellkosten eines Unternehmens aus, unabhängig davon, ob es sich um eine Minderheit oder die Mehrheit des gesamten Auftragsvolumens handelt. Faxbestellungen erfordern in der Regel eine separate Verarbeitungsumgebung, die aus Faxgeräten/Server-Software besteht, um die Bestellungen zu erfassen und an die Kundenbetreuer zu verteilen, die die Daten in das ERP-System eingeben.



### EMAIL

Im Interesse der Papiervermeidung haben einige Unternehmen damit begonnen, Bestellungen per E-Mail an Lieferanten zu senden. Dadurch wird auf der Kundenseite Papier eingespart, aber auf der Lieferantenseite sind die Mitarbeiter immer noch gezwungen, die Bestelldaten einzugeben, so wie sie es bei einer Faxbestellung tun würden.

Diese Art der manuellen Arbeit kann zu störenden Fehlern führen und letztlich die Kundendienstmitarbeiter davon abhalten, das zu tun, wofür sie eigentlich bezahlt werden (d. h. Kunden zu bedienen).



### EDI

Zusätzlich zu den Faxsystemen haben viele Unternehmen ein EDI-System. Die Frage ist, wie viele EDI-Bestellungen tatsächlich vollautomatisch verarbeitet werden. Die Bestellungen könnten im richtigen Format ankommen, aber die Artikeldetails in der EDI-Datei könnten falsch sein (z. B. Referenz, Adresse, Preis usw.). In diesem Fall durchläuft die Bestellung einen komplexen Arbeitsablauf, an dem oft die IT-Abteilung beteiligt ist - was bedeutet, dass Unternehmen zwei Teams für die Erledigung eines Auftrags bezahlen, bevor er in das ERP-System eingegeben wird.

## MOMENT... WARUM NICHT EINFACH AUSLAGERN?

Outsourcing ist sicherlich eine Option für Unternehmen, die Aspekte der Auftragsverarbeitung automatisieren und einige der oben beschriebenen Probleme ausräumen möchten. Die Realität des Outsourcings ist jedoch, dass einige, die meisten oder alle Probleme bei der Auftragsverarbeitung einfach an eine dritte Partei weitergegeben werden - eine dritte Partei, die Ihr Geschäft oft nicht kennt oder nicht die gleichen Werte beim Kundenservice teilt. Es ist zum Beispiel nicht ungewöhnlich, dass Ausnahmen zu komplex sind, um von einem Outsourcing-Unternehmen bearbeitet zu werden. Das führt dazu, dass Aufträge wieder in den Workflow zurückgeführt werden müssen. Dies kann auch mit Add-ons passieren, die von EDI-Anbietern angeboten werden, um Faxe in EDI zu übersetzen.

## EDI ZU ERZWINGEN IST AUCH NICHT DIE LÖSUNG

Wenn Sie nicht gerade ein riesiges Unternehmen mit begrenztem Wettbewerb sind, ist es keine praktikable Option, Kunden zur Einführung von EDI zu zwingen, um „die Kopfschmerzen“ der Auftragsverarbeitung per Fax oder E-Mail zu vermeiden. Darüber hinaus sind die Kosten und technischen Anforderungen für die Implementierung und Wartung eines EDI-Systems ein weiteres Hindernis. Trotz des standardisierten Charakters von EDI sind oft Änderungen der Formate erforderlich, um die individuellen Anforderungen eines Unternehmens zu erfüllen. Selbst in den besten Fällen ist es für große Unternehmen nicht ungewöhnlich, dass fast ein Drittel der Bestellungen per Fax oder E-Mail eintrifft.

<sup>1</sup> Sales Order Processing Trends, April 2019. Gatepoint Research Pulse Report. Sponsored by Esker.

# AUTOMATISIERUNG DER AUFTRAGSVERARBEITUNG

## LÖSUNG DES FAX- UND E-MAIL-BESTELLPROBLEMS

Die Verarbeitung von Fax- und E-Mail-Bestellungen erfordert eine Lösung, die zwei Fliegen mit einer Klappe schlagen kann - jede Bestellung elektronisch zu erhalten und es dem Kunden gleichzeitig zu ermöglichen, Bestellungen in ihrem bevorzugten Format zu senden (z. B. Fax, E-Mail, EDI, Telefon, Portal, XML usw.). Automatisierungslösungen für die Auftragsverarbeitung sind in der Lage, alle notwendigen Daten zu erfassen, sie automatisch an den entsprechenden Kundendienstmitarbeiter weiterzuleiten und volle Transparenz in den Prozess zu geben, bevor die Aufträge überhaupt in das ERP-System eingegeben werden.

## EFFIZIENZ AUF EINER EINZIGEN DIGITALEN PLATTFORM

Die Automatisierung löst das Problem des „Wirrwarrs an manuellen Berührungspunkten“ durch eine universelle, quellenunabhängige Cloud-Plattform. Jede Bestellung, egal wie sie eintrifft, wird elektronisch verarbeitet, verwaltet und archiviert, was den gesamten Prozess rationalisiert und für fast alle Beteiligten sinnvolle Veränderungen mit sich bringt.



### Höhere Geschwindigkeit und Genauigkeit

Eine KI-gesteuerte Lösung zur Auftragsautomatisierung erfasst, überträgt und archiviert Aufträge, sobald sie eintreffen, und hilft so den Kundendienst-Teams, fehleranfällige Dateneingaben und zeitintensive Auftragsabrufe zu vermeiden, die den Versand und die Lieferung verlangsamen.

### Verbesserte Kundendienst-Erfahrung

Die Automatisierung der Auftragsverarbeitung hilft den Kundendienstmitarbeitern, indem sie die Dateneingabe und die Portalmüdigkeit beseitigt - so können sie sich auf die kundenorientierten Aufgaben konzentrieren und erleben eine erfüllendere Arbeitserfahrung.

### Geringere Kosten

Unternehmen, die ihre Auftragsverarbeitung automatisieren, sparen nicht nur Betriebskosten (z. B. für Verbrauchsmaterial, Ausrüstung usw.), sondern erzielen auch erhebliche „weiche“ Einsparungen in Form von erhöhter Produktivität, höherer Mitarbeiterbindung und geringerer Kundenabwanderung.

### O2C-Harmonie

Eingehende Kundenauftragsdokumente setzen den O2C-Zyklus in Gang. Die Digitalisierung des Prozesses erleichtert nicht nur dem Kundenservice und den Lieferketten-Teams die Arbeit, sie kommt auch der Debitorenbuchhaltung im Backoffice zugute und hilft, den Cashflow des Unternehmens zu optimieren.

### Erhöhte Kontrolle und Überwachung

Da der gesamte Workflow elektronisch erfolgt, sind Echtzeit-Bestellinformationen und Berichts-KPIs direkt aus einer automatisierten Lösung heraus leicht zugänglich. Von Managern und Kundendienstmitarbeitern bis hin zu Supply-Chain-Leitern und dem COO ist jeder auf dem Laufenden.

### Verbessertes Kundenerlebnis

Das ist es, worum es geht, nicht wahr? Die Automatisierung ermöglicht es Ihren Kunden, Bestellungen weiterhin über ihre bevorzugten Kanäle zu senden, während sie gleichzeitig mehr Transparenz und Autonomie bei der Verfolgung, Platzierung und Verwaltung von Bestellungen erhalten.

Die Verarbeitung von Kundenaufträgen in einem automatisierten System ist im Durchschnitt **32 % günstiger** - was bei einem Jahresumsatz von **2 Milliarden US-Dollar** Einsparungen von über **1 Million US-Dollar** bedeutet.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Optimizing the End-to-End Order-to-Cash Process, 2020. APQC. Sponsored by Esker.

# ERFOLGSGESCHICHTEN DER AUTOMATISIERUNG

## VORTEILE, DIE UNTERSTÜTZEN, STÄRKEN & UMGESTALTEN

Obwohl es unzählige Möglichkeiten gibt, den Wert und/oder die Rentabilität der Auftragsverarbeitungs-Automatisierung zu berechnen, ist einer der universellen Maßstäbe die direkte Untersuchung der Ergebnisse (und Worte) anderer Peers und Zeitgenossen. Im Folgenden finden Sie zwei Beispiele von Organisationen, die aufgrund ihrer digitalen Transformationsinitiativen in der Auftragsverarbeitung große Erfolge erzielt haben.



**viega**

### Hintergrund

Als Viega, ein führender Anbieter von Sanitär- und Heizungslösungen, nicht mehr in der Lage war, das wachsende Auftragsvolumen auf effiziente und transparente Weise zu bewältigen, nutzte das Unternehmen eine KI-gesteuerte Automatisierungslösung für die Auftragsverarbeitung, um die Produktivität, Effizienz und das Gesamterlebnis der Mitarbeiter drastisch zu verbessern.

### Ergebnisse



**90 % der Aufträge werden nun elektronisch verarbeitet**



**40%ige Reduzierung der Fehlerquote in der Auftragsabwicklung**



**50%ige Reduzierung der Auftragsabwicklungszeit (von 10 Minuten auf 5)**

Wir haben mit Leuten angefangen, die den ganzen Tag nur Bestellungen eingegeben haben. Jetzt haben sie die Möglichkeit, sich im Unternehmen weiterzuentwickeln, und wir werden ihnen im Laufe der Zeit höherwertige Aufgaben übertragen.

DIRECTOR OF CUSTOMER SUPPORT | VIEGA LLC



**CERAPEDIC**

*Enhancing the Science of Bone Repair*

### Hintergrund

Nachdem Cerapedics in einer wettbewerbsintensiven Branche (Ortho-Biologie) große Erfolge erzielt hatte, führte das Unternehmen eine Lösung zur Automatisierung der Auftragsverarbeitung ein, um das steigende Auftragsvolumen schneller und effizienter zu bewältigen und gleichzeitig eine nahtlose Integration mit seiner SAP S/4HANA® Cloud-Anwendung zu erreichen.

### Ergebnisse



**Bearbeitung von 59 % mehr Aufträgen ohne Personalaufstockung**



**Erzielte Einsparungen in Höhe von 300.000 \$ nach nur einem Jahr der Nutzung von Esker**



**Um 72 % reduzierte Fehlerquote bei der manuellen Auftragsverarbeitung**

Was SAP S/4HANA am Frontend nicht leisten kann, füllt die Automatisierung aus. Es ist diese Art von Flexibilität, die es zu genau der Art von Lösung macht, von der die heutigen Medizingeräteunternehmen profitieren können.

GENERAL MANAGER | CERAPEDICS

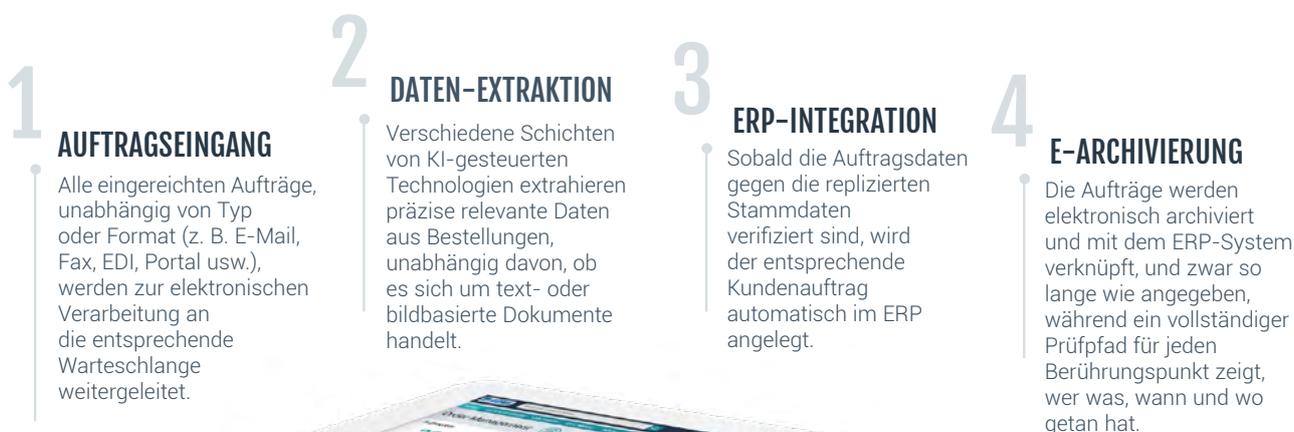
# SO FUNKTIONIERT AUTOMATISIERUNG

## AUF WIEDERSEHEN DATENEINGABE, HALLO EFFIZIENZ

Automatisierte Lösungen bieten alle notwendigen Funktionen und Technologien für eine schnelle, sichere, genaue und transparente Auftragsverarbeitung über eine einheitliche Cloud-Plattform. Auch wenn nicht alle Ihre Kunden elektronisch aktiv sind, wird jede Bestellung als elektronische Transaktion behandelt.

Die Lösung erfasst die Informationen einer Fax- oder E-Mail-Bestellung, prüft, ob die Informationen korrekt sind, und archiviert die Bestellung automatisch im System, während sie mit der ERP-/Business-Anwendung zurückverlinkt wird. Best-in-Class-Lösungen gehen über typische OCR-Tools hinaus und nutzen KI-gesteuertes maschinelles Lernen und Deep Learning, um eine genaue Datenerkennung zu gewährleisten, die Erkennungsraten im Laufe der Zeit zu erhöhen und verschiedene Formate zu erkennen, um den Zeit- und Kostenaufwand für die Definition und Verwaltung unzähliger Vorlagen zu vermeiden und neue Kunden schnell in den automatisierten Prozess zu integrieren.

## FAX UND E-MAIL IN EINEN DIGITALEN PROZESS VERWANDELN



Unternehmen, die Automatisierung in der Auftragsverarbeitung einsetzen, haben eine durchschnittlich **80 % schnellere Auftragsabwicklung**, eine **65%ige Steigerung der Mitarbeiterproduktivität** und **eine Verkürzung der Auftragslieferzeiten von mehreren Tagen auf denselben Tag festgestellt.**<sup>3</sup>

## NEUE EFFIZIENZ BEI EDI-AUFTRÄGEN

Bei EDI-Aufträgen gehören Ausnahmen einfach dazu. Und wenn sie auftreten, bedeutet das eine Menge zusätzlicher Arbeit und Kopfzerbrechen für die Kundendienstmitarbeiter und die IT-Abteilung. Die gute Nachricht: Automatisierungslösungen für die Auftragsverarbeitung ermöglichen es Unternehmen, EDI von der technischen auf die geschäftliche Ebene zu heben, ohne die bestehende Infrastruktur zu verändern.

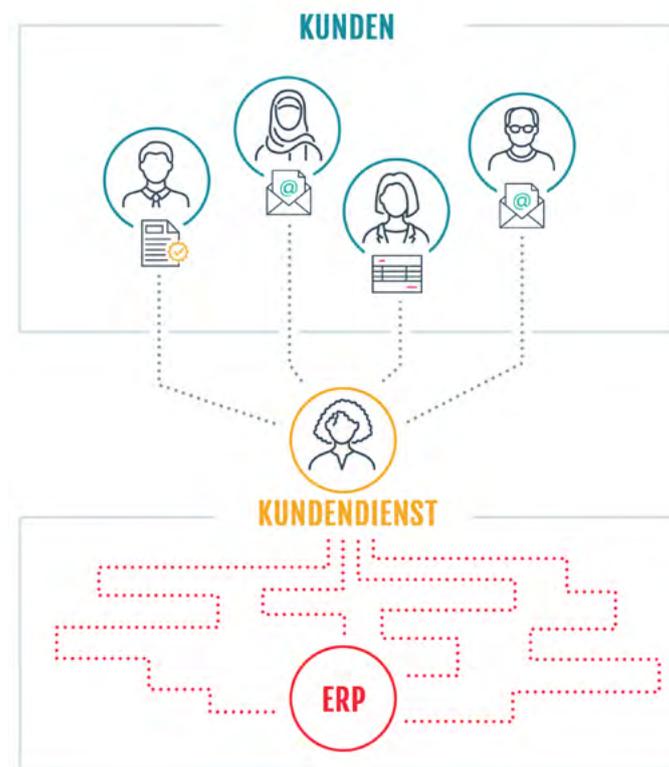
<sup>3</sup> Transform Customer Service and Operations Through Order Automation, 2018. APQC. Sponsored by Esker.

Die Lösung übernimmt die Informationen aus einer EDI-Bestellung und erstellt eine für den Menschen lesbare Version, so dass die Kundenbetreuer EDI-Fehler selbst korrigieren können - und so die Frustration der IT-Mitarbeiter reduzieren. Darüber hinaus können Kundendienstmitarbeiter Kundenbestellungen unabhängig von ihrer Übermittlungsmethode oder ihrem Format schnell über eine einzige Schnittstelle bearbeiten. Mit anderen Worten: EDI-Bestellungen bleiben nicht mehr im EDI-Workflow stecken und sind leichter auffindbar.

In Bezug auf den Onboarding-Prozess haben Kundendienstmitarbeiter außerdem den Vorteil, dass sie neue Handelspartner innerhalb weniger Minuten einbinden können (im Gegensatz zu Wochen oder sogar Monaten in herkömmlichen EDI-Umgebungen). Dies wird durch die Fähigkeit der Lösung erreicht, die meisten EDI-Daten direkt automatisch zu extrahieren und den Rest während des Prozesses zu lernen.

#### **Vorteile der Verwaltung aller Bestellungen mit einer Lösung:**

- Verbesserte Auftragstransparenz über alle Formate und Kanäle hinweg
- Reduzieren Sie den Zeitaufwand für die Behebung von EDI-Ausnahmen
- Gewinnen Sie Einblick in Auftragsfehler vor der Verarbeitung
- Schnelles Suchen und Auffinden von Aufträgen im EDI-Workflow
- Ergänzen Sie eine bestehende EDI-Infrastruktur
- Keine Abhängigkeit von der IT-Abteilung zur Behebung von EDI-Ausnahmen



## **ERWEITERUNG IHRES E-COMMERCE-PORTALPROJEKTS**

Da Unternehmensriesen wie Amazon, Walmart und eBay die Art und Weise, wie wir Produkte kaufen und verkaufen, immer wieder neu definieren, sollte es nicht überraschen, dass die E-Commerce-Branche jährlich um 23 % wächst.<sup>4</sup> Was die Auftragsverarbeitung betrifft, investieren Unternehmen häufiger denn je in ein Portalprojekt, was dazu führt, dass mehr Aufträge online erstellt werden.

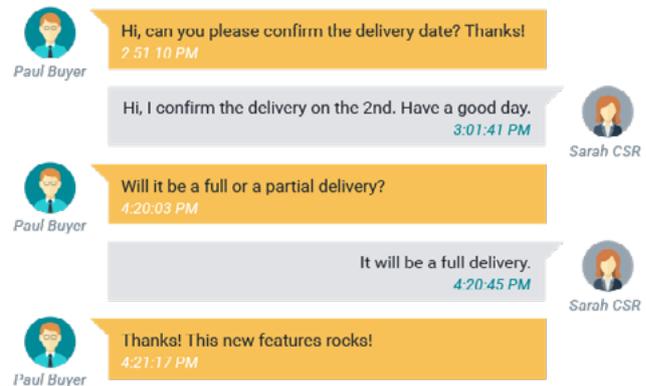
Ein E-Commerce-Tool allein ist jedoch kein magisches Elixier, das ein Unternehmen vor den hohen Kosten und Ineffizienzen der Auftragsabwicklung per Fax, E-Mail und EDI schützt. Bestellungen, die nicht über ein Portal abgewickelt werden, müssen immer noch bearbeitet werden und werden oft übersehen - was sowohl für die Kundendienstmitarbeiter als auch für die Kunden Stress bedeutet. Die gute Nachricht ist, dass Unternehmen jeder Größe ihre E-Commerce-Portalprojekte leicht mit einer Lösung wie der Auftragsverarbeitungs-Automatisierung ergänzen können, die sicherstellt, dass jede Bestellung über dieselbe digitale Schnittstelle läuft.

<sup>4</sup> E-commerce Trends That Are Powering Online Retail Forward, Big Commerce. Web link: <https://www.bigcommerce.com/articles/ecommerce/ecommerce-trends/>

## VERBESSERUNG DES KUNDENERLEBNISSES DURCH EIN SELF-SERVICE-PORTAL

Kundenservice-Teams, die sich auf Aktivitäten jenseits der Dateneingabe konzentrieren können, sind in der Lage, eine außergewöhnliche Customer Experience zu liefern, die die Kunden wiederkommen lässt. Die Automatisierung der Auftragsverarbeitung fördert dies, indem sie die Art und Weise, wie Kunden mit Ihnen Geschäfte machen, verändert. Eine gute Möglichkeit ist die Bereitstellung eines Self-Service-Kundenportals, das Folgendes ermöglicht:

- **Mühele Bestelung.** Kunden können über das Online-Portal direkt aus Ihrem e-Katalog von Dienstleistungen und/oder Produkten Bestellungen aufgeben. Sie können auch frühere Bestellungen wieder laden und so wertvolle Zeit sparen, wenn sie regelmäßig die gleichen Artikel bestellen.
- **Unmittelbare Kommunikation.** Sie und Ihre Kunden können einfach Informationen austauschen und direkt über das Portal chatten, um eventuelle Unstimmigkeiten oder Fragen schnell zu klären.
- **Einfache Auftragsverfolgung.** Der Self-Service-Zugang zu wichtigen Bestellinformationen bedeutet, dass Kunden nicht mehr anrufen müssen, um den Status ihrer Bestellung zu überprüfen. Kunden haben auch sofortigen Zugriff auf frühere Bestellungen, unabhängig davon, wie sie übermittelt wurden.



## BEKÄMPFUNG DER PORTALMÜDIGKEIT MIT RPA

Apropos Portale... viele Kundendienst-Teams sind mit dem Begriff „Portalmüdigkeit“ schmerzlich vertraut, da es oft ihre Aufgabe ist, Aufträge aus einem Kundenportal abzurufen. Dies ist eine unangenehme Aufgabe, die bis zu 50+ Klicks in Anspruch nehmen kann, einschließlich der Verbindung zum Portal, dem Herunterladen des Dokuments, der Eingabe von ERP-Daten und mehr. Eingebaute RPA-Technologie füllt diese manuellen Lücken, indem sie den Bestellabruf automatisch durchführt und bestätigt (mit einem einzigen Klick!) und wie jede andere Bestellung an die Automatisierungslösung für die Auftragsverarbeitung weiterleitet.

## OPTIMIERUNG JEDER HANDLUNG MIT KI-GESTÜTZTER TECHNOLOGIE

Schätzungen zufolge werden Investitionen in KI und die Zusammenarbeit von Mensch und Maschine bis zum Jahr 2022 den Umsatz um 38 Prozent steigern.<sup>5</sup> Vor diesem Hintergrund gibt es einen Grund, warum Bots eine treibende Kraft hinter vielen Automatisierungslösungen für die Auftragsverarbeitung sind - sie funktionieren. Technologien wie KI dienen nicht nur dazu, die manuelle Dateneingabe zu eliminieren, die Kundendienstmitarbeiter in vielerlei Hinsicht behindert, sondern ermöglichen auch Vorteile wie prädiktive Analysen, die eine höhere Geschwindigkeit, Effizienz und Entscheidungsfindung während des gesamten Lebenszyklus einer Bestellung ermöglichen. Einige der bemerkenswerteren Technologien und Funktionen im Zusammenhang mit der Automatisierung der Auftragsverarbeitung sind:

### DATENEXTRAKTION & ERSTERKENNUNG

Geschwindigkeit und Präzision sind absolut entscheidend, um eine hervorragende Auftragsverarbeitung zu erreichen. Um dies zu erreichen, betten Automatisierungslösungen intelligente Datenerkennungstechnologie auf führenden OCR-Engines ein, um automatisch relevante Informationen aus Kundenaufträgen zu extrahieren (z. B. Bestellnummer, gewünschtes Lieferdatum und Adresse, Produktcodes, Mengen und Preise usw.).

Sie ermöglichen auch die sogenannte „First-Time-Recognition“, eine Art von Deep Learning, das die Erkennung von Kopfzeilen und Positionen optimiert. Dazu wird ein neuronales Netzwerk verwendet, das mit zuvor in der Lösung verarbeiteten Auftragsätzen trainiert wurde. Das alles bedeutet, dass eine gute Kopf- und Positionserkennung vom ersten Tag an erreicht werden kann, ohne dass die Lösung eine Anlaufzeit benötigt, um ihre Wissensbasis aufzubauen oder gelernte Regeln zu etablieren.

<sup>5</sup> Knickrehm, Mark. Shook, Elyn. Reworking the Revolution, 2018. Accenture.

## AUTO-LEARNING

Natürlich ist nichts perfekt, auch nicht die First-Time-Recognition. In diesem Fall kommt eine weitere leistungsstarke KI-Technologie ins Spiel, um die Lücken zu schließen. Auto-Learning ist eine Form des maschinellen Lernens, die es der Lösung ermöglicht, automatisch aus den Korrekturen ihrer Benutzer zu lernen. Natürlich steigt mit der Wissensbasis auch der Grad der Erkennung von Kopf- und Positionsdaten und der gesamten Automatisierung. Bei Bedarf können auch Lernfunktionen direkt in der Schnittstelle eingerichtet werden, um die Lösung explizit auf den Aufträgen der Top-Kunden zu trainieren und so eine perfekte Datenextraktion sicherzustellen.



## ANOMALIE-ERKENNUNG

Wie bereits erwähnt, sind Geschwindigkeit und Effizienz nicht die einzigen Vorteile des Einsatzes von KI in der Auftragsverarbeitung. Eine verbesserte Datenanalyse ist eine weitere leistungsstarke Funktion, die dem End-to-End-Prozess noch mehr Wert verleiht. Dies kann durch den Einsatz von Anomalieerkennung erreicht werden, die mit Hilfe von neuronalen Netzen falsche Mengen identifiziert (z. B. Versand von 10.000 statt 10 Stück). Die Lösung zeigt eine Warnung für das gegebene Produkt und den Kunden an, so dass der Kundendienstmitarbeiter, der die Bestellung validiert, die notwendigen Schritte unternehmen kann, um den Datenerfassungsfehler zu beheben oder den Kunden zu kontaktieren, um zu erfahren, ob die ungewöhnliche Menge korrekt/unkorrekt ist.

Line #	Extr. material	ERP material	Description	Quantity	UoM	Total
	THX-63972D	THX-63972D	Black bulk toner for model 6397	3.00	PC	71.70
	THX-63974D	THX-63974D	MAGENTA bulk toner for model 6397	1.00	PC	
	CP-102D	CP-102D	8 1/2' x 14" laser paper, 500 sheets	15.00	PC	97.84

Unit 'PC' does not match the material

## EIN „DIGITALER ASSISTENT“ FÜR DIE KUNDENDIENST-MAILBOX

Über dieselbe Schnittstelle, die für die Bearbeitung von Bestellungen verwendet wird, können Unternehmen die KI-Effizienz auch auf die Verarbeitung von Kundenanfragen ausweiten und alle damit verbundenen Prozesse rationalisieren - von der Annahme und Klassifizierung von Anfragen bis hin zur Weiterleitung und Datenanalyse.

Das automatisierte Management von Kundenanfragen ist oft ein Zusatz für Lösungen für die Auftragsverarbeitung, da Bestellungen zusammen mit anderen Anfragen in der gemeinsamen Mailbox des Kundendienstes eingehen. Die KI-Technologie hilft dabei, diese automatisch zu identifizieren und weiterzuleiten, so dass sichergestellt wird, dass die Bestellungen nicht in der Mailbox übersehen werden. Die KI-Funktionalität der Lösung lernt auch schnell, wie man Kundenanfragen in lieferantenspezifische Kategorien einordnet, indem sie den Inhalt des E-Mail-Textes und eines möglichen Anhangs analysiert.



## BENUTZERDEFINIERTE DASHBOARDS & ECHTZEIT-ANALYSEN

Manuelle Verarbeitungsmethoden bieten wenig in Bezug auf übersichtliche KPIs und Dashboards, die eine bessere Organisation für Kundendienstmitarbeiter sowie Echtzeit-Transparenz für Manager und die Geschäftsleitung bieten können. Dieser Mangel an Kontrolle und Transparenz erschwert es allen Beteiligten, ihre täglichen Aufgaben zu erfüllen.

Die Lösung für die automatisierte Auftragsverarbeitung ist mit intelligenten Dashboards ausgestattet, die es den Anwendern ermöglicht, die täglichen Aufgaben zu erleichtern, die Leistung zu überwachen, Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu analysieren und Ressourcen und Arbeitslasten zuzuweisen.

Die Dashboards sind zudem individuell anpassbar, so dass die Anwender wählen können, welche Daten welchem Nutzer oder Profil angezeigt werden sollen. Außerdem steht es den Anwendern frei, Indikatoren zu entfernen, zu bearbeiten oder zu ihren Dashboards hinzuzufügen.



## WERTVOLLE DASHBOARDS FÜR JEDEN ANWENDER

COO	KUNDENDIENST-MANAGEMENT	COO
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aufträge pro Tag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auftragszeilen pro Monat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zu validierende Aufträge mit hoher Priorität</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wert der zu validierenden Aufträge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Heute genehmigte Aufträge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aufträge, die auf die Validierung warten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verhältnis der EDI-Aufträge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anzahl der Zeilen nach Benutzer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nicht auf Lager befindliche Aufträge</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bearbeitungszeit nach Kundendienstmitarbeiter</li> </ul>	



## MOBILE FUNKTIONALITÄT

### BESTELLUNGEN VON UNTERWEGS AUFGEBEN UND VERFOLGEN

Ein weiterer Mehrwert, der in die Automatisierungslösung integriert ist, ist die mobile Funktionalität (d.h. die Möglichkeit für Benutzer, jederzeit und überall über ihr mobiles Gerät auf bestimmte Daten zuzugreifen oder wichtige Aktionen durchzuführen). Im Fall von automatisierten Auftragsverarbeitungslösungen trägt dies zu einer mobileren und belastbareren Belegschaft bei, dank der Möglichkeit:

- Eine Vielzahl von Kundenbestellungen aufgeben
- Zugriff auf Status-Updates und Links zur Website oder App des Anbieters
- Erstellen eines Lagerbestandsreports, ausgehend von den Artikeln, die vorrätig sein sollen, und deren sofortigen Abgleich

## MULTI-ERP-INTEGRATION

Für viele Unternehmen sind ERP-Anwendungen wie SAP, Oracle, JD Edwards und Microsoft Dynamics wichtige Werkzeuge zur Standardisierung der Auftragsverarbeitung. Das Letzte, was jedes Unternehmen möchte, ist, dass eine Automatisierungslösung - trotz der erwiesenen Vorteile - die bestehende Infrastruktur in irgendeiner Weise stört. Die Automatisierungslösung für die Auftragsverarbeitung lässt sich in jedes ERP-System integrieren und bietet eine gleichzeitige Integration mit mehreren ERPs, was die aus Fusionen und Übernahmen resultierenden unterschiedlichen Umgebungen vereinfacht. Die Live-Verbindung über Webservices ermöglicht es den Anwendern, bei der Bearbeitung von Aufträgen Preise, Verfügbarkeit und mehr zu prüfen.



**MINDESTENS 1 VON 6 ARBEITNEHMERN  
WIRD NOCH LANGE NACH DEM ENDE DER  
WELTWEITEN PANDEMIE VON ZU HAUSE AUS  
ARBEITEN.<sup>6</sup>**

## BEIBEHALTEN EINER DEZENTRALEN BELEGSCHAFT

Durch die Pandemie ist es sehr einfach zu erkennen, dass es bei der Optimierung der Fax- und E-Mail-Auftragsverarbeitung nicht nur darum geht, wie die Aufträge verarbeitet werden, sondern auch wo. Lösungen zur Automatisierung der Auftragsverarbeitung bieten eine starke digitale Grundlage für Unternehmen, die sich in dieser Situation befinden (oder einfach nur darauf vorbereitet sein wollen, falls die nächste große Krise zuschlägt).

Die Automatisierung der Auftragsverarbeitung ist wiederum eine bewährte Lösung für diese Art von Herausforderung. Eine globale Cloud-Infrastruktur ermöglicht eine 24/7-Verfügbarkeit und stellt die Geschäftskontinuität sicher, während die bereits erwähnten Tools wie mobile Anwendungen und Kundenportale die Gewissheit bieten, dass jede Bestellung weiterhin rechtzeitig geliefert wird.

<sup>6</sup> Bartik, Alexander. Cullen, Zoë. Glaeser, Edward L. Luca, Michael. Stanton, Christopher. What Jobs Are Being Done at Home During the COVID-19 Crisis? Evidence from Firm-Level Surveys, July 29, 2020. Working Knowledge.

# FAZIT

Fax-, E-Mail- und EDI-Bestellungen spielen eine häufige und doch intransparente Rolle in der Auftragsverarbeitung. Da die IT-Abteilung für die Behebung von EDI-Ausnahmen zuständig ist und die Kundendienstteams aufgrund der manuellen Bearbeitung von Fax- und E-Mail-Bestellungen kaum in der Lage sind, die bestmögliche Kundenbetreuung zu gewährleisten, kann es zu Ineffizienzen kommen.

Außerdem können die Auswirkungen auf viele verschiedene Teams und Abteilungen übergreifen, was zu schlechter Kommunikation, angespannten Beziehungen und letztendlich zu einem Unternehmen führt, das nicht in der Lage ist, viele der Herausforderungen zu meistern, die für den Wettbewerb und das Überleben notwendig sind.

Anstatt sich mit den Folgen der manuellen Auftragsverarbeitung abzufinden, sollten Sie nach Lösungen für die digitale Transformation suchen, die vielseitig genug sind, um Ihre spezifischen Geschäftsanforderungen zu erfüllen. Darüber hinaus sollten die Lösungen robust genug sein, um jeden Auftrag zu bewältigen, egal wie altmodisch die Liefermethode ist, und die umfassend genug sind, um alles auf globaler Ebene zu erledigen - falls dies erforderlich ist - und die sogar Möglichkeiten anbieten, die über die reine Auftragsverwaltung hinausgehen. Kurz gesagt: Setzen Sie auf Automatisierung.



# ÜBER ESKER

Esker bietet eine globale Cloud-Plattform zur Automatisierung von Dokumentenprozessen und unterstützt Finanz- und Kundendienstabteilungen bei der digitalen Transformation in den Bereichen Order-to-Cash (O2C) und Procure-to-Pay (P2P). Die Lösungen von Esker werden weltweit eingesetzt und beinhalten Technologien wie künstliche Intelligenz (KI), um die Produktivität und die Transparenz im Unternehmen zu erhöhen. Zugleich wird damit die Zusammenarbeit von Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern gestärkt. Esker verfügt über Niederlassungen in Nord- und Lateinamerika, Europa und im Asien-Pazifik-Raum, wobei sich die deutschen Standorte in Feldkirchen/München und Ratingen befinden. Das in Frankreich börsennotierte Unternehmen erwirtschaftete im Jahr 2020 einen Umsatz von 112 Millionen Euro, zwei Drittel davon außerhalb Frankreichs.

Weitere Informationen über Esker und die Lösungen des Unternehmens finden Sie unter: [www.esker.de](http://www.esker.de) und [blog.esker.de](http://blog.esker.de).

## EINE SCHNITTSTELLE, EINE PLATTFORM



## WEITERER LESESTOFF

**ORDER-TO-CASH AUTOMATISIERUNG:**  
Ihr Business-Case-Szenario



DOWNLOAD HIER

**BUYER'S GUIDE: AUTOMATISIERUNG DER AUFTRAGSVERARBEITUNG**



DOWNLOAD HIER



[www.esker.de](http://www.esker.de)