



Kundenreferenz

Phoenix Contact | Elektrotechnik | Bestellprozessoptimierung

OPTIMIERUNG DER BESTELLBEARBEITUNG FÜR MEHR KUNDENNÄHE

Servicequalität im Fokus

PHOENIX CONTACT vertreibt elektronische Bauteile an über 10.000 Kunden in Deutschland. Täglich gehen bei dem Spezialisten für industrielle Elektrotechnik mehr als 1.000 Bestellungen per Fax oder E-Mail in fünf dezentralen Vertriebseinheiten ein.

Diese Bestellungen wurden früher inklusive der Dateneingabe in das SAP-System manuell abgewickelt. Bestellinformationen standen erst nach Erfassung der Bestellung in SAP zur Verfügung. Die tagfertige Verarbeitung war nur aufwändig zu gewährleisten. Telefonische Kundenanfragen zur Bestellung konnten nur mühsam und zeitintensiv bearbeitet werden. Entsprechend umständlich waren die Nachverfolgung und das Berichtswesen.

PHOENIX CONTACT beabsichtigte daher, die Bestellbearbeitung weiter zu automatisieren. Damit sollte der Bestellprozess durchgängig transparent werden und eine verbesserte Kontrolle und Steuerung ermöglichen. Durch die Verringerung der Durchlaufzeit vom Bestelleingang bis Warenausgang sollte

gleichzeitig die verkaufsaktive Zeit der Mitarbeiter gesteigert werden.

Norbert Kuhlenkamp, Verantwortlicher Corporate E-Business bei PHOENIX CONTACT, betont: „Die automatisierte Verarbeitung von Bestellungen, ohne den Kunden zur elektronischen Kommunikation zu drängen, ist die Philosophie von PHOENIX CONTACT.“

Automatisierter Bestelleingang

Die automatisierte Verarbeitung von Bestellungen stellt besonders hohe Anforderungen an die Analyse- und Interpretationsfähigkeit einer Software zur Belegerkennung. Bestellungen treffen bei PHOENIX CONTACT in beliebigen Formaten von einem heterogenen Kundenstamm ein, von mehrseitigen bis zu handgeschriebenen Faxen. Im Unterschied zur Lieferantenrechnung gibt es beim Bestelleingang üblicherweise keinen Vorgang, dem der Bestellbeleg als Referenz zugeordnet werden kann. Heute setzt PHOENIX CONTACT mit dem Produkt smart ORDER von Insiders Technologies eine hoch performante Standardlösung zur Bearbeitung von Bestell-

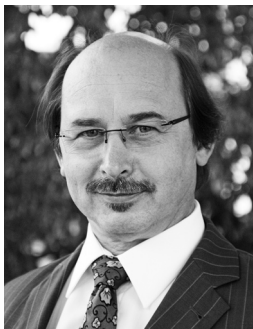


Phoenix Contact GmbH & Co. KG ist ein weltweiter Marktführer elektrischer Verbindungs-, elektronischer Interface- und industrieller Automatisierungstechnik. Das Unternehmen beschäftigt 10.200 Mitarbeiter, davon 5.600 in Deutschland.

Das Produktspektrum umfasst moderne Komponenten und Systemlösungen für die Elektrotechnik und Elektronik. Umfangreiche Dienstleistungen in Service, Training und Schulung runden das Angebot ab. In Konstruktions- und Entwicklungsabteilungen werden kontinuierlich innovative Produkt-Ideen umgesetzt. Einsatzgebiete der Produkte von Phoenix Contact sind die industrielle Automation, die Energieversorgung, der Geräte-, Maschinen- und Anlagenbau sowie Gebäude-Installationen.

www.phoenixcontact.com

making documents work...



„smart ORDER erlaubt PHOENIX CONTACT eine kundengerechte Automatisierung bei gleichzeitig höherer Servicequalität.“

Norbert Kuhlenkamp,
Verantwortlicher Corporate E-Business
bei PHOENIX CONTACT

bzw. Auftragsdokumenten ein. Diese basiert auf einem Freiformansatz, bei dem Bestellungen nicht in Formularform vorliegen müssen. Ermöglicht wird dies durch Belegerkennung und Datenextraktion anhand eines intelligenten Abgleichs mit Kundenstamm- und Artikeldaten. Dabei werden alle bestellrelevanten Daten unabhängig von ihrer Platzierung auf der Bestellung herangezogen und Unschärfen in Texterkennung oder unterschiedliche Schreibweisen aufgelöst. In Kombination mit der Selbstlernfähigkeit der Lösung werden so bei minimalem Pflegeaufwand höchste Erkennungsraten erreicht. Alle bei PHOENIX CONTACT eingehenden Bestelldokumente können so ohne weitere Anpassung von smart ORDER verarbeitet werden. Bestellungen von neuen, bisher unbekanntem Kunden werden damit ebenso problemlos verarbeitet.

Durchgängiger Prozess

Die bei PHOENIX CONTACT eingehenden Bestellungen (Fax, E-Mail, Brief) werden vom Server abgeholt und nach der Texterkennung automatisch klassifiziert. Danach werden alle relevanten Informationen (Bestellernamen, Artikelnummer etc.) extrahiert und überprüft. smart ORDER nimmt dabei automatisch Korrekturen vor bzw. bietet Verbesserungsvorschläge an. Bei Unsicherheiten in der Erkennung werden die Bestellungen zur manuellen Nachbearbeitung weitergeleitet. Die für die Bestellung relevanten Daten werden anschließend dem SAP-System übergeben. Gleichzeitig werden die Bestelldokumente zur Aufbewahrung automatisch archiviert.

Die Reporting-Funktion von smart ORDER bietet eine Übersicht über die

Bestelleingangsbearbeitung und liefert für die Steuerung und Optimierung der Verarbeitung wichtige Kenngrößen, wie z.B. Analysequalität, Verifikationsdauer.

Schnelligkeit und Transparenz

Seit 2007 ist smart ORDER bei PHOENIX CONTACT produktiv und hat erfolgreich den Bestelleingang weiter automatisiert. Norbert Kuhlenkamp fasst zusammen: „Verarbeitungsgeschwindigkeit, Transparenz und verbesserte Auskunftsfähigkeit gegenüber unseren Kunden sind wesentliche Vorteile, die wir mit smart ORDER erreicht haben. Wir gewinnen Zeit, verbessern den Kundenservice und haben an allen Arbeitsplätzen im Vertrieb ad-hoc Zugriff auf alle Informationen im Bestellvorgang. Das gestiegene Bestelllaufkommen konnte ohne Personalaufbau bewältigt werden.“ Die wichtigsten Ergebnisse im Detail:

- Verringerung der Auftragseingangsbearbeitung von 5 auf 1-1,5 Minuten
- Verringerung der gesamten Durchlaufzeit von bis zu 8 Stunden auf maximal 30 Minuten: taggleiche Abwicklung bei Bestelleingang bis 17.00 Uhr
- Automatische Erfassung aller Belege
- Korrekte Identifikation des Bestellers in mehr als 90% der Fälle
- Vollautomatisierte Abwicklung bis zur Auslieferung in mehr als 70% der Fälle
- Personenunabhängige Auskunftsfähigkeit ab Zeitpunkt des Bestelleingangs jederzeit im Prozess
- Messung von Kenngrößen (z.B. Bearbeitungs-, Liegezeiten) zur Realisierung weiterer Optimierungspotenziale
- Automatische Archivierung
- Amortisierung der Investition innerhalb eines Jahres

ÜBERBLICK

Nutzen

- >> Flexibles System und geringer Administrationsaufwand durch Freiformansatz
- >> Hervorragende Erkennungsraten durch intelligenten Datenbankabgleich und logische Prüfungen
- >> Einfach konfigurierbares Standardprodukt
- >> Transparenz und laufende Prozessoptimierung durch systemeigenes Berichtswesen

Technologie

- >> Produkt: smart ORDER
- >> ERP-System: SAP ECC 6.0
- >> Archiv: Ceyoniq

Insiders Technologies

Insiders Technologies ist spezialisiert auf Geschäftsprozessoptimierung durch intelligente Dokumentverarbeitung. Das Insiders Leistungsportfolio bietet innovative Produkte und Lösungen, um geschäftsrelevante Informationen aus Dokumenten bedarfs- und mediengerecht zu analysieren und so im Unternehmen bereitzustellen, wie es der Eingangskanal und der nachfolgende Geschäftsvorfall erfordern. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Information in einem SAP-, Bestandsführungs- oder Postkorbsystem benötigt wird.

SAP® Certified
Powered by SAP NetWeaver®

Kontakt

Insiders Technologies GmbH
Brüsseler Straße 1
67657 Kaiserslautern
Tel. : +49 631 303-1700
Fax. : +49 631 303-1711
www.insiders-technologies.de