

LÖSUNG FÜR KUNDENBESTELLUNGEN

Lapp Kabel



Herausforderung:

- » Alle Kundenaufträge sollen innerhalb von zwei Stunden erfasst sein

Lösung:

- » Automatisierte Verarbeitung von jährlich 250.000 eingehenden Bestellungen
- » Direkte Zuordnung aller Kundenaufträge in Salesgruppen

Vorteile:

- » Maximale Transparenz über gesamtes Auftragsvolumen in SAP
- » Zeitersparnis durch vorgelagerte Validierung und Regelwerke
- » Prozessoptimierung innerhalb des Salesteams
- » Prozesssicherheit durch Stabilität im Automatisierungsprozess



Optimale Verbindung zwischen eingehenden Kundenbestellungen und SAP

Ein weltweit führender Anbieter wird man nicht einfach so. Neben innovativen und qualitativ hochwertigen Produkten muss auch der Service für die Kunden herausragend gut sein. Das Unternehmen Lapp, Premiumanbieter von Kabel, Leitungen und Zubehör, hat sich aus diesem Grund vorgenommen, die Aufträge seiner Kunden innerhalb von zwei Stunden zur weiteren Verarbeitung erfasst zu haben. Um diesem ehrgeizigen Ziel gerecht zu werden, bedarf es einer stabilen sowie performanten Softwareunterstützung. Neben SAP wird dazu AFI Order zur Bearbeitung von Kundenaufträgen, eingesetzt.

SAP-Upgrade und gleichzeitiger Wechsel des Systems

Bislang arbeitete Lapp mit einem älteren SAP-Release und einer integrierten OCR-Lösung, um seine Kundenbe-

stellungen papierlos zu verarbeiten. Da Lapp täglich rund 1.000 Kundenaufträge erhält, müssen die Softwarekomponenten eine große Datenmenge stabil verwerten können.

Im Rahmen des anstehenden SAP-Upgrades entschied Lapp daher, sich von seinem bestehenden System zu trennen und nach einer neuen SAP-integrierten Softwarelösung für die automatisierte Verarbeitung der Kundenaufträge zu suchen.

Hohem Anspruch gerecht werden

Das Projektteam sondierte den IT-Markt, um einen Softwareanbieter mit einer geeigneten Lösung zu finden. Hauptkriterien hierbei waren zum einen die SAP-Integration und zum anderen die Stabilität und Performance des neuen Systems. Die künftige Software musste sicherstellen, dass die

Kundenbestellungen innerhalb von zwei Stunden zur weiteren Bearbeitung in SAP vorliegen.

Unter anderem wurde die AFI Solutions eingeladen, die Leistung ihrer Software AFI Order unter Beweis zu stellen. Der Leistungsumfang der Standard-Software, die offene Architektur für kundenindividuelle Anpassungen, die Flexibilität sowie das kompetente Auftreten des Projektleiters der AFI Solutions überzeugten.

Innerhalb von gerade mal 12 Wochen konnte das Initialprojekt zur Verarbeitung der zahlreichen Kundenaufträge aufgesetzt werden. „Bereits zu Beginn des Produktivstarts konnten wir effizient mit der Software AFI Order arbeiten“, erinnert sich Lisa Bofinger, Teamleiterin Kundenservice bei Lapp.

V ielfalt eingehender Dokumente

Bei Lapp gelangen nicht nur Kundenbestellungen auf die zugeordneten Faxserver. Es gehen zahlreiche Dokumente anderer Art ein wie beispielsweise Zahlungssavise, Informationen über Adressänderungen oder Mitteilungen zu Umfirmierungen, aber auch werbliche Flyer wie Mittagstisch-Angebote. Zudem finden Geschäftsdokumente in Papierform oder über E-Mails ihren Weg ins Unternehmen. Aus diesem Grund muss der komplette Posteingang automatisiert klassifiziert werden.

A nbindung aller Eingangskanäle

Kundenbestellungen, die per E-Mail oder als Fax eingehen, übergibt AFI Order einem vorab definierten Fileverzeichnis. Die wenigen, noch in Papierform eintreffenden Bestellungen werden eingescannt und ebenfalls in diesem Verzeichnis abgelegt. Das Fileverzeichnis wird regelmäßig von AFI Order überwacht, um sicherzustellen, dass alle neu eingetroffenen Vorgänge direkt klassifiziert werden. Anhand von festgelegten Merkmalen erkennt

die Software, ob es sich um eine Kundenbestellung handelt oder nicht. Ist eine Kundenbestellung erkannt, werden die Daten ausgelesen und zeitgleich wird das elektronische Dokument archiviert. Die erkannten Daten erscheinen daraufhin im »Monitor«, dem SAP-Auftragseingangsbuch von AFI Order. Auf diese Weise werden alle Dokumente über die unterschiedlichen Eingangskanäle hinweg schnell erfasst, klassifiziert und vollständig digitalisiert weiterverarbeitet.

K orrekte Verteilung

Die Software schickt alle Dokumente, die nicht als Kundenbestellung erkannt werden, in die Validierung. In der optischen Sichtkontrolle prüfen Mitarbeiter der Poststelle, um welche Art von Dokument es sich handelt. Danach ermittelt das System automatisch den Sachbearbeiter für den Vorgang und leitet das Dokument per E-Mail entsprechend weiter. Sofern gewünscht, kann über das AFI Organize Tool, das zugesendete Dokument direkt mit dem passenden Business-Objekt in SAP verknüpft werden. Das Tool ermöglicht es, jegliche Dokumentenanhänge einem SAP-Vorgang zuzuordnen. So sind sämt-

liche Informationen eines Vorgangs direkt am Business-Objekt auffindbar.

K onzentration auf das Kerngeschäft

Das Lapp Salesteam wurde durch die neue Software im Tagesgeschäft deutlich entlastet. Früher konnte es sich nicht exklusiv auf sein Kerngeschäft konzentrieren, sondern musste zunächst alle eintreffenden Vorgänge manuell validieren. Da die optische Sichtkontrolle jetzt von Mitarbeitern der Poststelle durchgeführt wird, erhält das Salesteam nur noch die Kundenbestellungen und kann direkt mit seiner eigentlichen Arbeit beginnen. „Das ist eine immense Erleichterung, dass wir nun nicht mehr sichten, aussortieren und weiterleiten müssen, sondern einfach arbeiten können“, erklärt Lisa Bofinger.

E iner für alle, alle für einen

Lapp hat sein Salesteam in verschiedenen Gruppen strukturiert. Nach einer festgelegten Zuordnung, die von AFI Order übernommen wird, erhalten diese Salesgruppen ihren Arbeitsvorrat für die Bearbeitung der entsprechenden Kundenbestellungen. Das Lapp Salesteam sieht sich als Einheit und nicht nur als Summe verschiedener Gruppen. Aus diesem Grund haben alle Mitarbeiter eine gruppenübergreifende Sicht auf den Arbeitsvorrat der anderen und können sich gegenseitig unterstützen. Mithilfe der Lapp-spezifischen Übersicht kann sich das circa 100-köpfige Salesteam optimal organisieren, effizienter agieren und somit schneller seine Kunden beliefern. Aufgrund der guten Stammdatenqualität von Lapp ist entsprechend die Eingruppierungsquote im hinterlegten Regelwerk von AFI Order hoch.



Maximale Transparenz

Der AFI Order Monitor dient der Prozessverfolgung von neu eingegangenen sowie bereits bearbeiteten Kundenbestellungen. Sämtliche Phasen eines Bestellprozesses sind dabei transparent dargestellt: Vom Eingang der Bestellung über das Auslesen der Daten per OCR-Software, der Validierung bis hin zum Anlegen des Auftrags in SAP. So hat das Salesteam jederzeit die Möglichkeit, sich über den Status einer Bestellung zu informieren. Zudem erlaubt der Monitor den Mitarbeitern direkte Absprünge in die SAP-Transaktionen.

Komfortable Bearbeitung

Mit nur einem Doppelklick auf eine Bestellung ist eine individuelle Umgruppierung innerhalb des Salesteams ausgeführt. Um direkt in die SAP-Transaktion »Auftrag anlegen« (VA01) zu springen, reicht ebenfalls ein Doppelklick auf die im Monitor angezeigte Kundenbestellung. Hier findet eine nachgelagerte Bearbeitung der Bestellung statt. Alle von der OCR

ausgelesenen Kopfdaten stehen zur Anlage des Auftrags in SAP bereit. Manuelle Erfassungsaufwände wurden somit stark reduziert. Parallel zum Aufruf des SAP-Auftrags wird zudem die initiale Kundenbestellung direkt aus dem elektronischen Archiv heraus angezeigt.

Automatische Benachrichtigungen

Sollte ein unerwartetes Ereignis in der technischen Bearbeitung auftreten (z. B. der Ausfall des Archivsystems oder des Mailservers), meldet AFI Order dies umgehend dem internen Support-Team via E-Mail. Das Support-Team prüft daraufhin die Meldung. Dieses automatisierte Benachrichtigungssystem als Sicherungsmaßnahme ist Lapp sehr wichtig, denn es gilt der Anspruch »zwei Stunden bis SAP«. Ohne diese Maßnahme könnte es zu Datenverlusten kommen. *„Die automatische Benachrichtigung ist eine Sicherung zur Einhaltung unseres straffen Prozesses. Bislang hat das System selten einen Verifizierungshinweis gegeben, aber falls dieser kommt, können wir sofort Maßnahmen ergreifen“*, so Andreas Lang, Projektleiter im Einführungsprojekt für die automatisierte Bearbeitung von Kundenaufträgen.

Weltweiter Rollout ist geplant

Da sich AFI Order als stabiles und performantes System bewährt hat, läuft der weltweite Rollout. Hierfür wird die Lösung auf die individuellen Bedürfnisse der einzelnen Verkaufsorganisationen in den unterschiedlichen Ländern angepasst. Durch die Einbindung entsprechender Sprachpakete wird die Anwenderoberfläche von AFI Order in der jeweiligen Landessprache verfügbar sein. Auch die OCR-Software wird die eingehenden Dokumente in den verschiedenen Sprachen auslesen.



LAPP mit Sitz in Stuttgart ist einer der führenden Anbieter von integrierten Lösungen und Markenprodukten im Bereich der Kabel- und Verbindungstechnologie. Zum Portfolio des Unternehmens gehören Kabel und hochflexible Leitungen, Industriesteckverbinder und Verschraubungstechnik, kundenindividuelle Konfektionslösungen, Automatisierungstechnik und Robotiklösungen für die intelligente Fabrik von morgen und technisches Zubehör. LAPPs Kernmarkt ist der Maschinen- und Anlagenbau. Weitere wichtige Absatzmärkte sind die Lebensmittelindustrie, der Energiesektor und Mobilität.

Das Unternehmen wurde 1959 gegründet und befindet sich bis heute vollständig in Familienbesitz. Im Geschäftsjahr 2020 erwirtschaftete es einen Umsatz von 1.222 Mio. Euro. Lapp beschäftigt weltweit rund 4.650 Mitarbeiter, verfügt über rund 51 Vertriebsgesellschaften und kooperiert mit rund 100 Auslandsvertretungen.

www.lappkabel.de

Die AFI Solutions GmbH ist führender Lösungsanbieter zur Digitalisierung und Optimierung von Dokumentenprozessen rund um SAP. Ihre Lösungen decken den gesamten Purchase-to-Pay- und Order-to-Cash-Prozess ab.

Als einziger Softwarehersteller am Markt bietet die AFI alles aus einer Hand: Mit dem RedPaperCenter als Managed Service können Unternehmen die Digitalisierung unterschiedlichster Papierdokumente einfach auslagern. Bei der Prozessoptimierung punktet die AFI mit ihren SAP-integrierten Softwarelösungen. Der cloudbasierte DocumentHub als Software-as-a-Service rundet das einzigartige Produktportfolio ab.

AFI Solutions GmbH
Sigmaringer Straße 109
70567 Stuttgart

info@afi-solutions.com
www.afi-solutions.com

SAP, das SAP-Logo und die SAP-Partnerlogos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP SE oder eines SAP-Tochterunternehmens in Deutschland und anderen Ländern.

