

LÖSUNG FÜR KUNDENBESTELLUNGEN

Schöck Bauteile

Herausforderung:

- » Papierlose, digitale Verarbeitung aller Kundeneingänge und -angebote
- » Wertschöpfende, schlanke Prozesse sollen im Vertriebsinnendienst unnötigen Arbeitsaufwand eliminieren

Lösung:

- » Einführung einer digitalen Lösung direkt in SAP (SAP Add-On)
- » Kundenaufträge sowie Kundenangebote werden zunächst über OCR-Technologie digitalisiert

Lösung:

- » Einsparung von Kosten und hohen Mengen an Papier
- » Mehr Zeit für strategische Vertriebsarbeit
- » Niedrigere Reklamationsrate
- » Volle Transparenz über alle Bestellungen und deren Bearbeitungsstatus



Schöck baut auf digitale Effizienz bei der Verarbeitung seiner Kundenaufträge

„Wir sind mit der AFI Lösung für die digitale Verarbeitung von Kundenanfragen am 01. März 2020 gestartet – kurz danach begann der erste Lock-down. Vor der Lösungseinführung wäre Homeoffice bei uns nicht möglich gewesen. Nach zwei Wochen mit der AFI Lösung konnten die ersten Mitarbeiter problemlos von Zuhause aus arbeiten. Das nenne ich eine regelrechte Punktlandung“, begeistert sich Heike Barbian, Bereichsleiterin Vertrieb Innendienst bei Schöck Bauteile, über das perfekte Timing der Lösungseinführung.

Dabei war die Einführung der digitalen Lösung für die Verarbeitung eingehender Kundenaufträge in SAP bei Schöck bereits vor einem Jahr beschlossene Sache gewesen. Aufgrund interner Prioritätenverschiebungen wurde die Lösung Anfang 2020 umgesetzt und wie sich herausstellte: keinen Tag zu früh.

»Zuverlässigkeit trägt«

Gemäß des Unternehmensclaims »Zuverlässigkeit trägt« bietet Schöck Bauteile seinen Kunden weltweit hochwertige Baulösungen zur nachhaltigen Verbesserung der Bauqualität. Auch der Einsatz des neuen SAP Add-Ons beweist, dass der Claim Substanz hat, wie Barbian erläutert:

„Wir sind sehr stolz darauf, dass wir mit der Umsetzung der digitalen Lösung für Auftragseingänge die gelebte Praxis unseres Claim „Zuverlässigkeit trägt“ unterstreichen konnten. Während viele andere Lieferanten zu Beginn der Pandemie nicht vorbereitet waren, haben unsere Kunden vor allem eins gemerkt: Es läuft weiter wie gewohnt. Genauer genommen sogar besser, da wir digital von mehr Transparenz, einer noch niedrigeren Reklamationsquote und Auskunft on demand profitieren.“

Papier raus – digitale Effizienz rein

Auch bei Schöck dominierte vor der Einführung der digitalen Lösung vor allem das Papier die Abläufe rund um den Auftragseingang in SAP. Kundenaufträge erreichen das Unternehmen zwar zu 80 Prozent per E-Mail, landeten damals dennoch im Drucker, um eine aufwendige, manuelle Archivierung zu vermeiden. Der Rest der Kundenaufträge kam per elektronischen Faxen, die automatisch ausgedruckt wurden.

Alle ausgedruckten Belege musste ein Mitarbeitender danach händisch auf die Verkaufsgebiete verteilen: Denn der Vertriebsinnendienst bei Schöck ist in unterschiedliche Verkaufsgebiete strukturiert, um eine optimale Kundenbindung sicherzustellen.

Papier-Paletten einsparen, digitale Effizienz ausbauen

Der komplette Ablauf sorgte für Mehraufwand und verhinderte die durchgängige sowie transparente Verarbeitung der Kundenanfragen: Neun Auftragserfasser verarbeiten im Innendienst circa 60.000 Belege im Jahr.

Wenn alle Mitarbeitenden auf ein E-Mail-Postfach zugreifen, ist es kein Wunder, wenn es hin und wieder zu Doppelerfassungen kommt und die Gesamtübersicht über den Bearbeitungsstatus aller Kundenbestellungen fehlt.

„Der Auftragseingang war definitiv ein Knackpunkt: Uns war klar, das Papier muss weg und eine Lösung muss her, damit die Aufträge digital ins System reinlaufen. Wir wollten wertschöpfende, schlanke Prozesse. Stupiden Arbeiten wie die Papierablage sollten komplett wegfallen, so dass wir Zeit



Heike Barbian, Bereichsleiterin Vertrieb Innendienst bei Schöck Bauteile

gewinnen, um uns mehr um strategische Themen zu kümmern, die uns langfristig weiterbringen“, bringt Barbian das Ziel der digitalen Lösung für Kundenbestellungen auf den Punkt.

Nach gründlicher Recherche hat Schöck mit AFI Order die passende Lösung für SAP gefunden, erzählt die Bereichsleiterin:

„AFI Order hat uns überzeugt, weil die Lösung zum einen direkt in SAP läuft, denn das ist unsere bevorzugte Arbeitsumgebung. Zum anderen ist das Handling anwenderfreundlich und die Übersichtlichkeit top.“



Mit OCR die Wertschöpfungskette initiieren

Für die Datenerfassung wählte Schöck innerhalb der Lösung im ersten Schritt die Optical-Character-Recognition-Technologie (OCR).

Mussten die Mitarbeitenden im Vertriebsinnendienst früher Kunden-, Material- oder Bestellnummern sowie Lieferdaten und Ansprechpartner manuell raussuchen, übernimmt das heute die OCR. Sie erfasst die Eingangsbelege, erkennt die Daten, wie zum Beispiel die Kundenadresse, und vergleicht die Informationen automatisch mit den Stammdaten in SAP. Dementsprechend landet der digitalisierte Kundenauftrag sicher im virtuellen Fach des verantwortlichen Gebietsleiters.

Aktuell hat jeder Innendienstmitarbeitende einen transparenten Überblick über seinen Arbeitsvorrat sowie den entsprechenden Bearbeitungsfortschritt und sieht bei Bedarf auch die Gesamtübersicht aller Auftragseingänge. Originalbelege wie die Kundenbestellung lassen sich zudem direkt aus SAP aufrufen, so dass Kundenrückfragen schnell beantwortet sind.

Die Kunden von Schöck bestellen nach wie vor auf ihrem vertrauten Weg und profitieren jetzt zusätzlich von schnellerer Auskunft sowie besserer Datenqualität, wie Barbian unterstreicht:

„Wir haben Paletten an Papier eingespart, dadurch sehr viel Zeit gewonnen und unsere Datenqualität erhöht. Vor der Umstellung hat der manuelle Aufwand in der Bearbeitung von Angeboten und Aufträgen natürlich auch zu Fehlern geführt, die heute nicht mehr

passieren. Dadurch konnte der Vertriebsinnendienst seine eh schon niedrige Reklamationsrate von 0,7 Prozent auf 0,5 Prozent senken.“

Reibungsloses Projektmanagement

Auch bei der Projektplanung und -umsetzung liefen Absprachen bereits remote. Da das Team klein war, hat das optimal funktioniert. Barbian betont hierbei auch vor allem die Mitarbeitermotivation und -zufriedenheit:

„Unsere Mitarbeiter waren und sind sehr motiviert, da sie die Lösung ja lieber früher als später gehabt hätten. Einer unserer erfahrensten Mitarbeiter im Bereich meinte sogar, er hat noch nie ein Projekt erlebt, das so reibungslos funktioniert hat wie die Einführung der digitalen Lösungen für Auftrags-eingänge. Das ist nachvollziehbar, da die Lösung die Arbeit schnell spürbar erleichtert hat.“

Von OCR-Optimierung bis hin zu EDI

Die Mitarbeitenden sehen alle eingehenden Kundenaufträge jetzt transparent im Lösungsmonitor und bearbeiten sie komfortabel im sogenannten AFI Order Center.

Dennoch lässt sich jeder Prozess kontinuierlich weiter optimieren. Denn die OCR-Erkennung liest zwar alle relevanten Daten der eingehenden Kundenaufträge aus, stolpert allerdings oft über die Materialnummernübernahme, da viele Kunden ohne Materialnummer bestellen.

Um den Ablauf hier noch nahtloser zu gestalten, hat der Vertriebsinnendienst jetzt seine Top-Kunden gebeten, die Materialnummern von Schöck auch ins eigene System zu übernehmen:

„Für die meisten Kunden ging das fix und problemlos, so dass in einem solchen Fall die Auftragsbestätigung jetzt

gefühl in dem Moment zurückkommt, in dem die Kundenbestellung versendet wurde“, fügt Heike Barbian hinzu.

In Zukunft möchte Schöck digital noch effizienter arbeiten. Das Unternehmen nutzt bereits den komplett elektronischen Datenaustausch EDI (electronic data interchange) im Rechnungsversand. Mittlerweile sind auch einige Kunden im neuen SAP Add-On AFI Order per EDI eingebunden: Das funktioniert reibungslos und soll weiter ausgebaut werden.



Die Schöck Bauteile GmbH, ein Unternehmen der Schöck Gruppe, ist ein führender Anbieter für zuverlässige Lösungen in der Wärme- und Schalldämmung.

Mit den eigenen Produkten und Services setzt Schöck in den verschiedenen Gesellschaften in Europa, Russland und Nordamerika international Maßstäbe. Rund 1.000 Mitarbeiter beschäftigt der Bauteilelieferant weltweit.

www.schoeck.com

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.

