

Esker automatisiert den Auftragsverarbeitungsprozess von Suntory Beverage & Food Spain und optimiert die Lieferkette

Esker Synergy AI spart dem Kundenservice-Team von Suntory 3.400 Stunden an Arbeit und sorgt für mehr Transparenz im gesamten Auftragsprozess.

FELDKIRCHEN und LYON, Frankreich – 13. September 2022 – [Esker](#), Anbieter der gleichnamigen [globalen Cloud-Plattform](#), welche die Effizienz von Finanz- und Kundendienstabteilungen sowie die unternehmensübergreifende Zusammenarbeit durch die Automatisierung von Managementaufgaben stärkt, gab heute bekannt, dass Suntory Beverage & Food Spain seine Prozesse in der Auftragsverarbeitung und im Kundenservice ab sofort mit Esker automatisiert. Das Unternehmen zählt zu den weltweit führenden Getränkeherstellern und ist für Erfrischungsgetränkemarken wie Schweppes®, La Casera®, TriNa® und Sunny Delight® bekannt. Man wandte sich an Esker, um die manuelle Verarbeitung und die damit verbundenen Fehler zu reduzieren und die Effizienz in der Lieferkette zu steigern, die an die Anforderungen des Vertriebsmodells angepasst ist.

Die Esker-Lösung für die [Auftragsverarbeitung](#) nutzt maschinelles Lernen, um sich häufig wiederholende Aufgaben mit geringem Mehrwert in der Auftragsabwicklung über eine sichere, zentralisierte und cloudbasierte Plattform abzudecken. Esker Synergy AI „lernt“ automatisch, wie Kundenbestellungen verarbeitet werden, und verbessert dabei kontinuierlich sein Verständnis der Daten. So wird die Lösung mit der Zeit immer genauer und effizienter. Ziel ist eine vollständig automatisierte Verarbeitung.

Mit der automatisierten Auftragsverarbeitung von Esker konnte die Kundenserviceabteilung von Suntory in nur einem Jahr 3.400 Stunden Verwaltungsarbeit einsparen, die Fehlerquote erheblich senken und eine höhere Transparenz im gesamten Prozess erlangen.

Neben der Verbesserung der Customer Journey und der Customer Experience war es für Suntory auch wichtig, die digitale Transformation mit der Umweltpolitik und der Vision „Growing for Good“ in Einklang zu bringen: Je mehr das Unternehmen wächst, desto größer ist der positive Einfluss, den es auf die Gesellschaft und die Umwelt nehmen kann. Dank Esker war Suntory in der Lage, seinen ökologischen Fußabdruck zu verringern, benötigte weniger Papier und Verbrauchsmaterial und konnte seinen Mitarbeitern ein besseres Arbeitsumfeld bieten.

„Esker hat uns geholfen, unseren Auftragsverarbeitungsprozess zu verbessern und bei der Integration von Bestellungen in unser SAP®-System Zeit zu sparen. Da so mehr Zeit zur Verfügung steht, kann sich das Team auf Aufgaben konzentrieren, die einen höheren Nutzen für unsere Kunden haben“, erklärt Isabel Carrascosa, Logistikmanagerin und Leiterin des Esker-Implementierungsprojekts bei Suntory Beverage & Food Spain. „Wir haben auch die Komplexität der Verwaltung von 3.500 monatlichen Aufträgen reduziert und den Umfang der Kundenabzüge verringert.“

Die Cloud-Plattform von Esker ermöglicht es dem Team, aus der Ferne zu arbeiten und dennoch die Geschäftskontinuität zu wahren. Plötzlich auftretende Spitzen im Auftragsvolumen lassen sich problemlos unter den Teammitgliedern aufteilen und bewältigen – auch wenn diese von zu Hause aus arbeiten. Das war besonders in der Corona-Pandemie wichtig, als das Unternehmen innerhalb weniger Tage auf das Arbeiten im Home-Office umstellte. Die Zusammenarbeit der Mitarbeiter konnte ungestört fortgesetzt werden, und der Auftragsverarbeitungsprozess blieb sowohl für die Kunden als auch für die gesamte Lieferkette transparent.

„Teamarbeit ist der Schlüssel zum Erfolg. Gemeinsam mit Esker hat sich unser Kundenservice zu einem europäischen Maßstab innerhalb des Unternehmens entwickelt“, so Carrascosa. „Die agile Methodik von Esker für die Lösungimplementierung hat die Zusammenarbeit zwischen den Teams verbessert, und die Ergebnisse haben unsere Erwartungen übertroffen.“

Über Suntory Beverage & Food Spain

Suntory Beverage & Food Spain gehört zu Suntory Beverage & Food Europe (SBFE), der europäischen Tochtergesellschaft der in Japan ansässigen Suntory-Gruppe, einem der weltweit führenden Getränkeunternehmen. Die gesamte Tätigkeit des Unternehmens beruht auf dem Wertever sprechen „Mizu To Iku“ (Leben mit Wasser) und dem Engagement für den Schutz dieser lebenswichtigen Ressource. Suntory möchte durch die Herstellung, die Vermarktung und den Vertrieb führender Marken in Spanien wie Schweppes®, La Casera®, TriNa® und Sunny Delight® einzigartige, genussvolle und gesunde Konsumerlebnisse schaffen. Die Vision „Growing for Good“ geht auf den Gründer Shinjiro Torii zurück, der der Gesellschaft etwas zurückgeben wollte: „Je mehr wir wachsen, desto größer ist der positive Einfluss, den wir auf die Verbraucher, die Natur, die Umwelt und unsere Mitarbeiter nehmen können.“

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

©2022 Esker Software Entwicklungs- und Vertriebs- GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Esker und das Esker-Logo sind Markenzeichen oder registrierte Markenzeichen der Esker S.A. in den USA und weiteren Ländern. Alle anderen hier verwendeten Markenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Eigentümer.

Esker Software Entwicklungs- und Vertriebs- GmbH

Dornacher Str. 3a
85622 Feldkirchen
Tel.: +49 (0) 89 700 887 0 – www.esker.de
Fax: +49 (0) 89 700 887 70 – info@esker.de

e-integration GmbH | Esker EDI Services

Calor-Emag-Str. 3
40878 Ratingen
Tel.: +49 (0) 2102 479 0 – www.e-integration.de
Fax: +49 (0) 2102 479 109 – info@e-integration.de

Pressekontakt:

Rafael Arto-Haumacher
Tel.: +49 (0) 89 700 887 17
rafael.arto-haumacher@esker.de



blog.esker.com

Asien-Pazifik-Raum, wobei sich die deutschen Standorte in Feldkirchen/München und Ratingen befinden. Das in Frankreich börsennotierte Unternehmen erwirtschaftete im Jahr 2021 einen Umsatz von 133 Millionen Euro, zwei Drittel davon außerhalb Frankreichs. Weitere Informationen über Esker und die Lösungen des Unternehmens finden Sie unter: www.esker.de und blog.esker.de.