

Franke Küchensysteme – drei Stunden gespart, Kundenzufriedenheit erhöht

München/Lyon – 17. Oktober 2013 – Franke, der weltweit führende Hersteller von intelligenten Systemen für die Haushaltküche, setzt ab sofort für die Steuerung des Versands von jährlich über 372.000 Seiten Kundendokumenten auf Esker, einen der führenden Anbieter von Lösungen für automatisierte Dokumentenprozesse und SAP-Technologiepartner. Franke hat sich für die Implementierung der Esker-Lösung – beginnend in seinem französischen Standort – entschieden, um den besonderen Anforderungen seiner Kunden gerecht zu werden. Esker punktete nicht nur mit seinen kundenspezifischen SaaS-Lösungen, sondern auch mit der Kompatibilität zum kürzlich bei Franke implementierten SAP-System.

Nach der unternehmensweiten Implementierung von SAP im Frühjahr konnte Franke Frankreich Bestellbestätigungen, Rechnungen und Zahlungserinnerungen nicht mehr so effizient verwalten wie zuvor. Franke arbeitet konzernweit bereits mit Esker-Lösungen, beispielsweise zum Faxversand und -empfang, und wollte dem Unternehmen auch bei der automatisierten Verarbeitung von Kundendokumenten direkt aus SAP treu bleiben, um:

- personalisierte Empfangsbestätigungen automatisch per Post oder E-Mail innerhalb von einer Stunde nach Auftragseingang versenden zu können.
- Kundenrechnungen automatisch per Post zu versenden. Die Dokumente werden in einem der Esker Druck- und Versandcenter sortiert, gedruckt, gefalzt, kuvertiert und noch am selben Tag an den Postdienst übergeben.
- Kundenkonto-Übersichten monatlich automatisch per Post an jeden Kunden zu versenden.
- den Versandstatus aller per Post verschickten Dokumente in Echtzeit über die sichere, webbasierte Benutzeroberfläche von Esker anzeigen zu können.

Eine Lösung für alle Kundenanforderungen

Zusätzlich zur SAP-Integration konnte Franke Frankreich die Esker-Lösung an die individuellen Anforderungen der Kunden anpassen. Rechnungen werden nun nach Markenbereich gruppiert oder getrennt, Empfangsbestätigungen mit oder ohne Preisangaben ausgewiesen oder mit personalisierter Betreffzeile per E-Mail versendet usw.

„Esker ist sehr gut auf die Anforderungen unserer Kunden eingegangen und wusste ganz genau, wie sich unsere Geschäftsprozesse abbilden lassen und die Software angepasst werden konnte. Die SaaS-Lösung wurde in nur einem Monat bereitgestellt und wird auf der Basis unserer ausgereiften Verwaltungsregeln laufend weiterentwickelt“, erzählt Régis Dumoulin, IT-Manager bei Franke Frankreich.

Spürbare Vorteile

Dank Esker konnte Franke Frankreich deutliche Verbesserungen erzielen, darunter:

- **Reduzierung der täglichen Verarbeitungsdauer um drei Stunden**

Die Dokumentenverarbeitung (Drucken, Falzen, Kuvertieren, Übergabe an den Postdienst) wurde bisher manuell mit einem Aufwand von drei Stunden pro Tag erledigt; sie ist jetzt vollständig automatisiert. So kann sich das Unternehmen wieder auf Aufgaben konzentrieren, die den Kunden einen höheren Mehrwert bieten.

- **Kürzerer Order-to-Cash-Prozess und weniger Zahlungsverzögerungen**

Dies wird erreicht, indem Rechnungen noch am Tag der Erstellung versendet werden.

- **Optimierter Service und verbesserte Kundenbeziehungen**

Gründe dafür sind die Berücksichtigung der individuellen Kundenanforderungen und die Rechnungsverfolgung in Echtzeit.

„Dank Esker konnten wir unseren Cash Flow durch eine deutliche Verkürzung der durchschnittlichen Forderungslaufzeit optimieren. Je schneller eine Rechnung versendet wird, desto schneller wird sie beglichen“, weiß Dumoulin. „Durch die erhöhte Automatisierung konnten Fehler, die mit der manuellen Bearbeitung einhergehen, reduziert werden. Die Mitarbeiter in der Buchhaltung können sich nun wieder um wichtigere Aufgaben kümmern. Unsere Kunden sind zufriedener, und folglich haben sich die Geschäftsbeziehungen zu den Kunden verbessert.“

Über Franke

Franke zählt zu den weltweit führenden Anbietern von Lösungen und Geräten für nicht-gewerbliche Küchen, Nasszellen, Gastronomie, Kaffeezubereitung und Getränkelieferung. Die in der Schweiz ansässige und international tätige Franke-Gruppe erzielt mit 8.500 Mitarbeitern in 40 Ländern einen Umsatz in Höhe von 2 Mrd. US-Dollar.

Über Esker

Weltweit nutzen Unternehmen Lösungen von Esker, um ihre Dokumentenprozesse zu optimieren. Das Esker-Portfolio umfasst Cloud Computing-Lösungen zur Verarbeitung eingehender wie ausgehender Dokumente: Eingangs- und Ausgangsrechnungen, Aufträge und Bestellungen, Mahnungen, Lieferscheine, Lieferavise, Marketingkommunikation usw. Die Esker-Lösungen führen zu reduzierten papierbasierten Prozessen, wodurch Produktivitätszuwächse und Kosteneinsparungen erreicht werden. Mehr als 80.000 Unternehmen und Organisationen weltweit nutzen Esker-Lösungen, darunter BASF, Whirlpool, Lufthansa, Vodafone, Edeka, und ING DiBa. Esker wurde 1985 in Lyon/Frankreich gegründet und ist gelistet im NYSE Alternext Paris (Code ISIN FR0000035818). Heute verfügt Esker über ein internationales Niederlassungsnetz mit ca. 280 Mitarbeitern, wobei sich der deutsche Sitz in München befindet. Im Jahr 2012 betrug der weltweite Umsatz ca. 40,3 Mio. Euro. Weitere Informationen zu Esker unter www.esker.de und www.esker.com. Esker auf Twitter: twitter.com/eskerinc; Esker-Blog: www.quitpaper.com.

Pressekontakt:

Dr. Rafael Arto-Haumacher, Esker – Tel: +49 89 700 887 17 • E-Mail: rafael.arto-haumacher@esker.de
