

## Presseinformation

# Lactalis Iberia Group transformiert Prozesse im Kundenservice mit Esker

Führendes Unternehmen für Molkereiprodukte verkürzt die Auftragsverarbeitungszeit und verbessert die Effizienz in der Lieferkette

**FELDKIRCHEN UND LYON, FRANKREICH – 4. Oktober 2023** – [Esker](#), Anbieter der globalen Cloud-Plattform und führender Anbieter von KI-gesteuerten Prozessautomatisierungslösungen für die Bereiche Finanzen, Beschaffung und Kundenservice, gab heute bekannt, dass die Lactalis Iberia Group, die spanische Tochtergesellschaft des weltweit führenden Molkereiunternehmens, ihre Kundenserviceprozesse ab sofort mit Esker automatisiert und optimiert. Dank KI-gestützter Automatisierung hat die Lactalis Iberia Group die Zeit für die Verarbeitung von Kundenbestellungen erheblich verkürzt und so mehr organisatorische Flexibilität und eine bessere Effizienz in der Lieferkette erreicht.

2017 hatte das Unternehmen mit der digitalen Transformation wichtiger Geschäftsbereiche begonnen. Dazu zählte auch der Kundenservice. Das Ziel war es, die bislang rein administrative Managementstruktur so umzugestalten, dass sich ein höherer Mehrwert für Kunden und Mitarbeiter gleichermaßen ergibt. 2021 ging die Lactalis Iberia Group eine Partnerschaft mit Esker ein, um die Kundenbestellungen für drei ihrer Unternehmen zu automatisieren: Lactalis Forlasa (Käse), Lactalis Puleva (Milch) und Lactalis Nestlé (Joghurts und Desserts). In diesem Jahr kam schließlich ein vierter Unternehmen hinzu, Lactalis Food Service Iberia, das Hotels, Restaurants und Cafés (HoReCa) bedient.

Mit dem Projekt wurden zwei Ziele verfolgt: Steigerung der Effizienz und Vereinheitlichung der Prozesse der vier Unternehmen unter Beibehaltung der Besonderheiten jedes einzelnen Unternehmens.

„Die Lösung von Esker bietet uns Transparenz und Analysefunktionen über maßgeschneiderte Dashboards, mit denen wir die Ergebnisse und Fortschritte jedes einzelnen Managers leicht nachvollziehen können“, so Ángel Ventoso, Head of IT Applications bei der Lactalis Iberia Group. „Jedes Unternehmen hat ein eigenes Dashboard. Zudem sind die Sicherheit und Vertraulichkeit der Informationen zu 100 % gewährleistet.“

Esker Order Management ist Teil der Esker Customer Service Solution Suite und ermöglicht die digitale Verarbeitung und Integration aller Bestellungen unabhängig vom Format (Tabellenkalkulationen per E-Mail, Bestellungen im Textkörper der Nachricht, PDF, HTML usw.).

**Esker Software Entwicklungs- und Vertriebs-GmbH**  
Dornacher Str. 3a  
85622 Feldkirchen  
Tel.: +49 (0) 89 700 887 0  
[www.esker.de](http://www.esker.de) | [info@esker.de](mailto:info@esker.de)

**e-integration GmbH | Esker EDI Services**  
Calor-Emag-Str. 3  
40878 Ratingen  
Tel.: +49 (0) 2102 479 0  
[info@e-integration.de](mailto:info@e-integration.de)

**Pressekontakt:**  
Dr. Rafael Arto-Haumacher  
Tel.: +49 (0) 89 700 887 17 | [rafael.arto-haumacher@esker.de](mailto:rafael.arto-haumacher@esker.de)

**Investor Relations Kontakt:**  
Emmanuel Olivier  
Tel.: +33 (0)4 72 83 46 46 |  
[emmanuel.olivier@esker.com](mailto:emmanuel.olivier@esker.com)

Die Lactalis Iberia Group profitiert bereits von den Vorteilen der Automatisierung. Mittlerweile werden über 85 % aller Aufträge automatisch in das SAP®-System integriert. Somit benötigt das Kundenserviceteam statt acht Minuten nur noch eine Minute für die Bearbeitung einer Bestellung, was insgesamt 1.300 eingesparten Stunden pro Monat entspricht. Darüber hinaus hat die Beseitigung von Fehlern bei der manuellen Auftragseingabe in Verbindung mit einer schnelleren Auftragsverarbeitung zu einer höheren Produktivität in der Lieferkette geführt. Das verringert die Störfaktoren in den einzelnen Prozessen, z. B. Bestand, Transport, Lagerhaltung usw.

Die Lactalis Iberia Gruppe profitiert außerdem von einer größeren organisatorischen Flexibilität. Die Zentralisierung von Prozessen und Abläufen bedeutet, dass jeder im Umgang mit der Lösung geschulte Benutzer jederzeit eingreifen kann.

Dank der Automatisierung und des Verzichts auf Papier spart die Lactalis Iberia Group jährlich etwa 54.000 Blatt Papier, 14.300 Liter Wasser und 1.300 kg CO<sub>2</sub>, die nicht mehr in die Atmosphäre gelangen. Darüber hinaus benötigt das Unternehmen nicht mehr so viel Lagerraum für seine Archive.

„Die Automatisierung der Auftragsverarbeitung hat zu einer erheblichen Zeitsparnis und damit auch zu signifikanten Kosteneinsparungen in unserer Bestellabteilung geführt“, erklärt Patricio Corrales, Kundenserviceleiter bei Lactalis Nestlé. „Esker hat uns dabei unterstützt, unsere Prozesse zu optimieren und einen Mehrwert zu schaffen – nicht nur für uns und unsere Kunden, sondern auch für unsere gesamte Lieferkette. Das ist ein Bereich, in den wir auch weiterhin im Rahmen verschiedener Partnerschaften investieren.“

**Esker Software Entwicklungs- und Vertriebs-GmbH**  
Dornacher Str. 3a  
85622 Feldkirchen  
Tel.: +49 (0) 89 700 887 0  
[www.esker.de](http://www.esker.de) | [info@esker.de](mailto:info@esker.de)

**e-integration GmbH | Esker EDI Services** Calor-Emag-Str. 3  
40878 Ratingen  
Tel.: +49 (0) 2102 479 0  
[info@e-integration.de](mailto:info@e-integration.de)

**Pressekontakt:** Dr. Rafael Arto-Haumacher  
Tel.: +49 (0) 89 700 887 17 | [rafael.arto-haumacher@esker.de](mailto:rafael.arto-haumacher@esker.de)

**Investor Relations Kontakt:** Emmanuel Olivier  
Tel.: +33 (0)4 72 83 46 46 | [emmanuel.olivier@esker.com](mailto:emmanuel.olivier@esker.com)

## Über die Lactalis Group

Die Lactalis Group ist ein weltweit führender Hersteller von Molkereiprodukten. Das Familienunternehmen ist seit 1983 in Spanien tätig und weltweit in 150 Ländern vertreten. Es beschäftigt 85.500 Mitarbeiter, betreibt mehr als 270 Fabriken und hat sich zum Ziel gesetzt, den Kunden ein immer breiteres Portfolio an gesunden, schmackhaften, sicheren und nachhaltigen Milchprodukten anzubieten.

In Spanien ist die Lactalis Iberia Group fest entschlossen, in den Regionen, in denen sie tätig ist, einen Mehrwert zu schaffen. Das Unternehmen hat acht Fabriken, von denen sich sechs in Städten mit weniger als 25.000 Einwohnern befinden. Die Lactalis Iberia Group beschäftigt 2.500 Mitarbeiter und arbeitet mit über 1.700 Landwirten zusammen. Es ist das spanische Molkereiunternehmen mit den meisten tierschutzzertifizierten Betrieben. Die Lactalis Iberia Group hat sich der Kreislaufwirtschaft, dem Umweltschutz und den von den Vereinten Nationen festgelegten Zielen für nachhaltige Entwicklung (SDGs) verschrieben, die Nachhaltigkeit der Verpackungen verbessert sowie den Wasser- und Kohlenstoff-Fußabdruck in der Produktionskette verringert. Zu den Marken des Unternehmens gehören u. a. Puleva, Lauki, RAM, El Castillo, Gran Capitán, Flor de Esgueva, El Ventero, Chufi, Galbani und Président. Weitere Informationen zur Lactalis Group finden Sie unter [www.lactalis.com](http://www.lactalis.com).

## Über Esker

Esker bietet eine globale Cloud-Plattform zur Automatisierung von Dokumentenprozessen und unterstützt Finanz-, Einkaufs- und Kundendienstabteilungen bei der digitalen Transformation in den Bereichen Order-to-Cash (O2C) und Source-to-Pay (S2P). 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 Mitarbeitenden gestärkt. Esker verfügt über Niederlassungen in Nord- und Lateinamerika, Europa und im Asien-Pazifik-Raum, wobei sich die deutschen Standorte in Feldkirchen/München und Ratingen befinden. Das in Frankreich börsennotierte Unternehmen erwirtschaftete im Jahr 2022 einen Umsatz von 159,3 Millionen Euro, zwei Drittel davon außerhalb Frankreichs. Weitere Informationen über Esker und die Lösungen des Unternehmens finden Sie unter [www.esker.de](http://www.esker.de). Folgen Sie Esker auf [LinkedIn](#), oder besuchen Sie unseren Blog auf [esker.de/blog/](http://esker.de/blog/).

**Esker Software Entwicklungs- und Vertriebs-GmbH**  
Dornacher Str. 3a  
85622 Feldkirchen  
Tel.: +49 (0) 89 700 887 0  
[www.esker.de](http://www.esker.de) | [info@esker.de](mailto:info@esker.de)

**e-integration GmbH | Esker EDI Services**  
Calor-Emag-Str. 3  
40878 Ratingen  
Tel.: +49 (0) 2102 479 0  
[info@e-integration.de](mailto:info@e-integration.de)

**Pressekontakt:**  
**Dr. Rafael Arto-Haumacher**  
Tel.: +49 (0) 89 700 887 17 | [rafael.arto-haumacher@esker.de](mailto:rafael.arto-haumacher@esker.de)

**Investor Relations Kontakt:**  
**Emmanuel Olivier**  
Tel.: +33 (0)4 72 83 46 46 |  
[emmanuel.olivier@esker.com](mailto:emmanuel.olivier@esker.com)