

Schnellere Auftragsbearbeitung und mehr Zeit für den Kundenservice

Feldkirchen und Lyon, 12. Oktober 2017 – Frit Ravich, ein spanisches Unternehmen, das sich auf die Herstellung von Snacks für die Hotel- und Lebensmittelbranche spezialisiert hat, automatisiert seine Auftragsbearbeitung ab sofort mit einer Lösung von Esker, einem der weltweit führenden Anbieter von Lösungen für automatisierte Dokumentenprozesse und Vorreiter in Sachen Cloud-Computing. Dank der Esker-Lösung zur automatisierten Auftragsbearbeitung kann Frit Ravich Aufträge jetzt schneller verarbeiten und gleichzeitig seinen Kundenservice optimieren.

Frit Ravich erhält pro Monat über 130.000 Aufträge, von denen 88 % direkt aus dem Vertrieb und 12 % von Kunden kommen. Bisher war die Auftragsbearbeitung sehr zeitaufwändig und fehleranfällig. Gründe dafür waren das hohe Aufkommen, die verschiedenen Formate und komplexe Dokumente (z. B. Referenzen, Maßeinheiten, Adressen usw.). Acht der sechzehn Kundenbetreuer von Frit Ravich mussten Daten von Hand korrigieren, bevor der Auftrag ins SAP®-System eingegeben werden konnte. Bei jedem Auftrag waren im Schnitt zwei manuelle Änderungen erforderlich. Die Bearbeitung vor der Systemintegration nahm durchschnittlich drei Minuten in Anspruch.

Frit Ravich bearbeitet monatlich jetzt 2.600 Aufträge mit der Esker-Lösung. 44 % dieser Aufträge werden ganz ohne Zutun der Mitarbeiter verarbeitet. 75 % der verbleibenden Aufträge erfordern lediglich eine Änderung. Dank der Erkennungstechnologie und der Technologie für maschinelles Lernen speichert die Esker-Lösung die Einzelheiten des ersten Auftrags jedes Kunden (z. B. Format, Maßeinheiten, Adressdaten usw.). So steigt die Zuverlässigkeit, und auch die Bearbeitung künftiger Aufträge kann wesentlich schneller erfolgen.

„Frit Ravich Ziel ist es, seit jeher ein kundenfreundliches und serviceorientiertes Unternehmen zu sein“, erklärt Cristina Campeny, Leiterin von Vertrieb und Kundenservice bei Frit Ravich. „Aus diesem Grund zählen wir zu den Pionieren, wenn es um die Nutzung modernster Technologien und um Innovation geht. Schon kurz nach der Implementierung der Esker-Lösung konnten wir über die Hälfte unserer per E-Mail eingehenden Aufträge automatisieren. Zwei Kundenbetreuer haben jetzt wieder mehr Zeit für wichtigere Aufgaben.“

Echtzeit-Informationen und -Dashboards

Aufträge werden nach Termin sortiert. Die Kundenserviceleiter können zu jedem Zeitpunkt die zu verarbeitenden Aufträge einsehen. Außerdem können sie verschiedene Kennzahlen und Berichte über die Dashboards abrufen, z. B. die Auftragsverarbeitungsdauer, Anzahl der archivierte Aufträge, ausstehende Aufträge usw. Über die Dashboards erhalten sie detaillierte Echtzeit-Einblicke für die gesamte Abteilung und können so außerdem Bereiche ausmachen, in denen Verbesserungen vorgenommen werden sollten.

„Unsere Kundenbetreuer arbeiten jetzt deutlich effizienter und haben wieder mehr Zeit für Aufgaben, die einen höheren Mehrwert für unsere Kunden und auch unser Unternehmen aufweisen“, freut sich Campeny.

Über Frit Ravich

Das spanische Familienunternehmen Frit Ravich wurde 1963 gegründet. Zum Portfolio des Unternehmens zählen rund 2.600 Produkte, darunter über 575 Marken für Chips, Snacks, Trockenfrüchte und Nüsse. Pro Tag werden 72.100 kg und jährlich über 18 Mio. kg Produkte hergestellt. Neben seinen eigenen Produkten vertreibt Frit Ravich auch ca. 2.000 Produktlinien für den Catering- und Impuls-Markt, darunter Süßigkeiten, Kaugummi, Schokolade, Snacks, Säfte usw. 2016 erzielte das Unternehmen mit über 1.000 Mitarbeitern einen Umsatz von mehr als 214 Mio. Euro. Die erste Niederlassung außerhalb Spaniens wurde 2015 in Frankreich eröffnet. Frit Ravich exportiert in zahlreiche Länder, u. a. nach China, Äquatorial-Guinea, Schweden, Algerien, Malta und Costa Rica.

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 11.000 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. 490 Mitarbeitern, wobei sich der deutsche Sitz in Feldkirchen / München befindet. Im Jahr 2016 betrug der weltweite Umsatz ca. 66 Mio. Euro. Weitere Informationen zu Esker unter www.esker.de und www.esker.com. Esker auf Twitter: twitter.com/esker_germany; Esker-Blog: blog.esker.de

©2017 Esker S.A. 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.