

Pressemitteilung

Solvay stärkt Kundenbeziehungen und reduziert CO₂-Fußabdruck mit Esker

LYON, Frankreich und Feldkirchen b. München — 26.März 2024 — [Esker](#), Anbieter der [globalen Cloudplattform](#) und führender Anbieter von [KI-gesteuerten Prozessautomatisierungslösungen](#) für die Bereiche Finanzen, Beschaffung und Kundenservice, gab heute bekannt, dass Solvay, ein führendes multinationales Chemieunternehmen, [Esker Order Management](#) ausgewählt hat, um Kundenbestellungen aus seinen zehn globalen Geschäftseinheiten (GBUs) zu automatisieren. Diese weltweite Implementierung ermöglichte es Solvay, die Bearbeitungszeit für Bestellungen erheblich zu reduzieren und gleichzeitig seinen CO₂-Fußabdruck signifikant zu verringern.

Mit Hunderttausenden von manuell bearbeiteten Bestellungen durch seine 10 GBUs erwies sich der Auftragsverarbeitungsprozess von Solvay als kostspielig und zeitaufwändig, was oft zu verlorenen Bestellungen und einem hohen Fehlerrisiko führte. Diese Hindernisse erschwerten die Arbeit der Supply-Chain-Abteilung, die nicht in der Lage war, Produktretouren oder Reklamationen ordnungsgemäß zu bearbeiten. Angesichts der funktionalen, technischen und finanziellen Einschränkungen seiner bestehenden Systeme beschleunigte Solvay vor drei Jahren seinen digitalen Wandel und implementierte Esker Order Management. Nahtlos integriert mit dem ERP von SAP® des Unternehmens vereinfacht die Lösung von Esker die Auftragsverarbeitung, wodurch die Bearbeitungszeit pro Bestellung reduziert und Solvays eBusiness-Teams entlastet werden, um sich auf die Verbesserung des Kundenservice konzentrieren zu können. Die Automatisierung des Auftragsverarbeitungsprozess führte nicht nur zu einer verbesserten Leistung, sondern unterstützte auch die Nachhaltigkeitsbemühungen von Solvay, indem der Papierverbrauch reduziert wurde.

Sonia Boibessot, eBusiness-Prozessspezialistin bei Solvay, sagt: „Wir sind entschlossen, unsere Prozesse zu verbessern, insbesondere solche, die mit dem Order-to-Cash-Zyklus verbunden sind. Dies passt perfekt zum *Solvay Way*, der auch unser Engagement für Nachhaltigkeit beinhaltet.“

Da Solvay international tätig ist, entschied sich das Unternehmen, ein Pilotprojekt bei Novecare, der Spezialtensid-Division von Solvay, durchzuführen. Aufgrund des Erfolgs dieses Testlaufs wurde Esker Order Management während der Pandemie anschließend auf andere Geschäftseinheiten, einschließlich Special Chem, ausgeweitet. Obwohl die Teams remote arbeiteten, konnte Esker den Implementierungsplan einhalten und kontinuierliche persönliche Unterstützung bieten, um die Erwartungen aller Stakeholder zu erfüllen.

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

e-integration GmbH | Esker EDI Services
Calor-Emag-Str. 3
40878 Ratingen
Tel.: +49 (0) 2102 479 0
www.esker.de/edi | info@e-integration.de

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

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

Das Implementierungsprojekt umfasste vier geografische Zonen und mehrere Sprachen. Aufgrund seiner eigenen globalen Reichweite und internationalen Support-Teams konnte Esker die verschiedenen Sprachen berücksichtigen, die bei Solvay im täglichen Geschäft gesprochen werden, darunter Englisch, Portugiesisch und Mandarin. "Dies war einer der Faktoren, die dieses Projekt so erfolgreich gemacht haben", sagt Boibessot.

Signifikante Reduktion der benötigten Zeit zur Auftragsverarbeitung und Verbesserung des Kundenservice

Die Implementierung der Lösung von Esker für 90 % der Standorte von Solvay hat die Bearbeitungszeiten von Bestellungen erheblich reduziert und die Gesamtqualität des Kundenservice von Solvay optimiert. Die Teams stellten eine Verbesserung in der Zuverlässigkeit der Auftragsverarbeitung sowie erhebliche Zeitersparnisse bei der Dateneingabe fest. In den meisten Fällen reicht es aus, einfach eine E-Mail an die Plattform von Esker zu senden, damit die Bestelldaten automatisch im ERP erfasst werden können.

Die Dashboards der Lösung ermöglichen es den Customer Service-Managern, potenzielle Engpässe im Bestellprozess vorherzusehen, wie zum Beispiel eine fehlende Zahlungszusage vor dem Lieferdatum. Das Customer Service-Team kann dann eingreifen, um hervorragenden Kundenservice auf persönlicher Ebene anzubieten. Die Teamarbeit und Effizienz wurden ebenfalls verbessert. Im Falle der Abwesenheit eines Teammitglieds kann problemlos eingesprungen werden, um einen unterbrechungsfreien Service zu gewährleisten. Diese Effizienzsteigerungen sind beruhigend für User, Teamleitungen und Manager und erleichtern den Alltag für alle Beteiligten erheblich.

„Wir brauchten zuvor vier Minuten, um eine Bestellung manuell zu bearbeiten, jetzt benötigen wir nur noch 30 Sekunden für eine Bestellung, die automatisch von Esker verarbeitet wird. Wenn man das mit mehreren tausend Bestellungen multipliziert, ergibt das erhebliche Zeitersparnisse“, sagt Boibessot. „Dies hat es dem Kundenservice-Team ermöglicht, sich auf Aufgaben mit höherem Mehrwert zu konzentrieren, wie z.B. die Kundenbetreuung. In Brasilien zum Beispiel, wo 80 % des Portfolios des Kundenservice-Teams automatisiert sind, konnten wir Ressourcen umverteilen, um Reklamationen zu bearbeiten, für die zuvor kein spezielles Team zuständig war.“

Über Solvay

Solvay ist ein wegweisendes Chemieunternehmen, dessen Technologien viele Bereiche des täglichen Lebens bereichern. Die Philosophie des Unternehmens, Menschen, Ideen und Elemente zu vereinen, um Fortschritt neu zu erfinden, ist ein Aufruf, über das Gewohnte hinauszugehen, um durch die Kraft der Wissenschaft nachhaltige gemeinsame Werte zu schaffen. In einer Welt, die mit einer stetig wachsenden Bevölkerung und der Suche nach Ressourcen konfrontiert ist, strebt Solvay danach, die nächsten Innovationen voranzutreiben und gleichzeitig einen von allen geteilten Planeten zu schützen. Gemeinsam mit seinen Kunden und Partnern reagiert Solvay auf die Trends von heute und morgen. Als weltweit führendes Unternehmen für Materialien, chemische Produkte und Lösungen trägt Solvay zu Verbesserungen bei Flugzeugen, Autos, Batterien, intelligenten und medizinischen Geräten sowie zur

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

e-integration GmbH | Esker EDI Services
Calor-Emag-Str. 3
40878 Ratingen
Tel.: +49 (0) 2102 479 0
www.esker.de/edi | info@e-integration.de

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

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

Wasser- und Luftbehandlung bei, um industrielle, soziale und Umweltprobleme zu lösen. Die innovativen Lösungen von Solvay tragen zu einer sichereren, saubereren und nachhaltigeren Zukunft bei.

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 2023 einen Umsatz von 178,6 Millionen Euro. Weitere Informationen über Esker und die Lösungen des Unternehmens finden Sie unter: www.esker.de und www.esker.de/blog. Folgen Sie Esker auf [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/esker) und bleiben Sie über alle Neuigkeiten auf dem Laufenden.

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

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

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

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