

Auftragsabwicklung um 75 % beschleunigt

Automatisierungslösung meistert wachsendes Auftragsvolumen bei bioMérieux, Inc.

München und Lyon, 15. April 2014 — bioMérieux, Inc., eines der weltweit führenden Unternehmen im Bereich In-vitro-Diagnostik, nutzt die cloud-basierte Automatisierungslösung für die Auftragsabwicklung von Esker, einem führenden Anbieter von Lösungen für automatisierte Dokumentenprozesse und SAP®-Technologiepartner. Die Esker-Lösung wurde in die SAP-Umgebung integriert und sorgt dort für die vollelektronische Auftragsverarbeitung. So konnte bioMérieux die Effizienz und Produktivität der Auftragsabwicklung per E-Mail und Fax steigern, ohne für das wachsende Auftragsvolumen zusätzliche Mitarbeiter einstellen zu müssen.

Vor der Implementierung der Esker-Lösung nutzte das Unternehmen Microsoft Outlook, um jährlich 75.000 Fax- und E-Mail-Aufträge an den Standorten in den USA zu verarbeiten. Das erwies sich jedoch für die Kundenbetreuer als mühsam, da alle Aufträge von Hand bearbeitet, sortiert, eingegeben, weitergeleitet und gespeichert werden mussten. Im Falle einer Kundenanfrage sollten die entsprechenden Dokumente zudem schnell auffindbar sein. „Wir brauchten eine effizientere Lösung, um den Kundenservice bei der Auftragsbearbeitung zu verbessern“, erzählt Jean-Mathieu Farret, Senior Manager im Kundenservice. „Unsere bisherigen Prozesse wiesen zu viele manuelle Vorgänge auf. Außerdem brauchten wir eine höhere Datentransparenz, um die Anforderungen der Kunden während des gesamten Beschaffungsprozesses erfüllen zu können.“

Erst Machbarkeitsstudie

bioMérieux prüfte zunächst verschiedene Lösungen, die von branchenbekannten Händlern vertrieben werden. Dann machte der Esker-Kunde MEDRAD, Inc. das Unternehmen auf Esker aufmerksam. Bevor die Entscheidung auf Esker fiel, wurde eine Machbarkeitsstudie durchgeführt. „Esker hat uns wirklich überzeugt. Preis, Präsentation, Erfahrung, SAP-Zertifizierung – alles hat gepasst. Die Lösung erfüllt alle unsere Anforderungen“, so Farret. „Esker hat sich dem Proof of Concept gestellt und unsere Erwartungen mehr als übertroffen. Das hat unser anfängliches Vertrauen in das Unternehmen nochmal bestärkt.“

137.000 Euro Einsparungen

Heute ist der gesamte Auftragsverwaltungsprozess von bioMérieux automatisiert – vom Auftragseingang bis hin zur Auftragserstellung im SAP-System. Die intelligente Datenerfassungstechnologie von Esker extrahiert Bestellinformationen, und der automatisierte Workflow leitet die Aufträge an den zuständigen Kundenbetreuer weiter. So konnte bioMérieux zahlreiche Vorteile erzielen:

- Schnelle und problemlose Lösungsbereitstellung durch das Cloud-Modell und flexible Entwicklungsverfahren
- Im Schnitt nur noch vier statt acht Schritte für die Bearbeitung eines Faxes/einer E-Mail
- Im Schnitt nur noch zwei statt acht Minuten für die Bearbeitung eines Faxes/einer E-Mail
- Einsparungen in Höhe von 53.000 Euro im zweiten Halbjahr 2013, voraussichtliche Einsparungen 2014 in Höhe von 137.000 Euro
- Bearbeitung des wachsenden Auftragsvolumens ohne zusätzliche Mitarbeiter
- Verstärktes Engagement und höhere Zufriedenheit im Auftragsabwicklungsteam
- Flexible Einsatz über die Auftragsabwicklung hinaus, z. B. automatisierte Verarbeitung von Wartungsverträgen

Über bioMérieux, Inc.

BioMérieux ist seit 50 Jahren weltweit führend im Bereich In-vitro-Diagnostik. Das Unternehmen ist in 150 Ländern mit 41 Niederlassungen und einem umfassenden Vertriebsnetz vertreten. 2013 belief sich der Umsatz auf 1.588 Mrd. Euro. 87 % des Umsatzes wurden außerhalb Frankreichs generiert.

Das Portfolio von bioMérieux umfasst diagnostische Lösungen wie Reagenzien, Geräte und Software, mit deren Hilfe sich Krankheitsursachen und Kontaminationsquellen bestimmen lassen und die die Gesundheit von Patienten und Verbrauchern weltweit schützen und verbessern. Die Produkte werden für die Diagnostik von Infektionskrankheiten eingesetzt und liefern zudem medizinisch wertvolle Ergebnisse bei der Krebsvorsorge und der Notfallbehandlung von Herz-Kreislauf-Erkrankungen. Sie werden außerdem zur Erkennung von Mikroorganismen in Lebensmitteln, Arzneimitteln und Kosmetikartikeln eingesetzt.

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 2013 betrug der weltweite Umsatz ca. 41,4 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.

©2014 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.