

ABWICKLUNG KUNDENBESTELLUNGEN

HARTING



Herausforderung:

- » Hoher Bearbeitungsaufwand von Kundenaufträgen, die per Fax, E-Mail und in Papierform ankommen
- » Globale Ausrichtung: Rollout in 32 Länder
- » Höchstmögliche Automatisierung der Datenverarbeitung

Lösung:

- » Unterstützung der Erfassung durch OCR
- » Zentralisierung der Eingangskanäle
- » Zentrales SAP-Eingangsbuch
- » Absprung in VA01
- » Einbindung der bisherigen Eigenentwicklungen
- » Internationales Rollout

Vorteile:

- » Effiziente Verarbeitung von rund 170.000 Kundenaufträgen mit mehreren Seiten pro Jahr
- » Zentrale Sicht sowie Direktzugriff auf Kundenbestellungen
- » Reduzierung des Papierverbrauchs
- » Mehr Transparenz
- » Frühe Archivierung
- » Schnellere Bearbeitung



HARTING digitalisiert die Abwicklung von Kundenbestellungen

Digital sein oder nicht sein, das ist bei der HARTING Technologiegruppe schon lange keine Frage mehr, sondern gelebte Praxis. Wie das funktioniert, verdeutlicht der eigene Claim „Pushing Performance“ sehr plakativ. Seit über 70 Jahren setzen Unternehmen weltweit mit innovativen Produkten technologischen Fortschritt in die Tat um. Das Motto „Pushing Performance“ nimmt der Weltmarktführer für industrielle Verbindungstechnik nicht nur für seine Kunden sehr ernst, sondern geht mit einem hohen Automatisierungsgrad als innovationsfreudiges Vorbild voran.

Im Bereich der Kundenbestellungen erweitert das Unternehmen seine digitale Strategie um AFI Order von der AFI Solutions GmbH und sorgt für den höchstmöglichen Automatisierungsgrad innerhalb der Vertriebsabläufe des SAP-Systems.

Das interne Vertriebsteam unterstützt den Außendienst optimal in der Betreuung der Kunden: Die Mitarbeiter kümmern sich um die Erstellung von Aufträgen und beantworten Rückfragen. Daher sollte das Eintippen von Daten ins System nicht zur Hauptlast des Arbeitstages gehören. Ein auskunftsfähiger Kundenservice erfordert zudem eine hohe Transparenz über alle Bestellungen hinweg. Papier war HARTING in dem Fall oft zu geduldig.

Das Unternehmen erhält bereits viele Kundenaufträge digital als EDI-Dateien und direkt über den eigenen Webshop. Allerdings verblieb eine große Menge an Belegen, die über E-Mail, Fax oder sogar postalisch ins Haus kamen, wie Udo Altwater, IT-Gruppenleiter Sales bei HARTING, erzählt:

„Wir bekommen in Deutschland rund 170.000 Kundenaufträge mit mehreren Seiten pro Jahr, die nicht über EDI

oder unseren Webshop zu uns gelangen und einen hohen Bearbeitungsaufwand beanspruchen. Für diese Belege haben wir nach einer Automatisierungslösung gesucht. Unter den vier Anbietern, die wir uns angeschaut haben, hat die AFI Solutions GmbH als Gesamtpaket überzeugt.“

Rasche Informationssuche durch digitalisierte Belege und Prozesse

Im August 2016 fiel der Startschuss für das Projekt in der größten Landesgesellschaft in Deutschland, da hier mit Abstand die höchste Beleganzahl bei HARTING anfällt. Bestellungen, die per Fax, E-Mail oder in Papierform ankommen, werden jetzt gescannt und per OCR ausgelesen. Im zentralen SAP-Eingangsbuch, dem AFI Order Monitor, sehen die Mitarbeiter sofort jeden neuen Auftrag und dessen Bearbeitungsfortschritt.

Susanne Nerge, Gruppenleiterin Customer Service bei HARTING, erkennt darin einen großen Vorteil für den Kundenservice: „Früher waren noch papiergefüllte Bestellmappen in Umlauf, da gestaltete sich die Informationssuche bei Kundenrückfragen eher umständlich. Jetzt sehen wir jeden Auftrag nach der Erfassung sofort im AFI Order Monitor und können schnell Auskunft geben. Der Originalbeleg wird automatisch in SAP an der VA01 angehängt und steht per Klick zur Verfügung. Das spart zusätzlich viel Zeit.“

Den höchstmöglichen Automatisierungsgrad herauskitzeln

Der Spezialist für Verbindungstechnik hat jede Menge Eigenprüfungen, Sonderkonditionen und -referenzierungen, die sich auf die Bestellungen auswirken. Diese Prüfungen müssen bei der Belegerfassung ebenfalls angesteuert werden. Hierfür bestätigen die Mitarbeiter vorgefertigte Abfragen per Enter-Taste und sorgen dafür, dass spezielle Konditionen im Auftrag erfasst sind.



Udo Altwater, IT-Gruppenleiter Sales HARTING

Udo Altwater ist mit der Lösung zufrieden und sieht darin einen weiteren wichtigen Schritt für das Unternehmen in Richtung nachhaltiger Digitalisierung: „Mit dem AFI Tool haben wir bei den Kundenbestellungen den höchstmöglichen Automatisierungsgrad herausgekitzelt. Damit entlasten wir unsere Mitarbeiter und verschaffen ihnen Transparenz sowie Zeit für ihre Kernaufgaben. Die Reduzierung des Papierverbrauchs ist ein logischer und positiver Nebeneffekt.“

Mitarbeiterakzeptanz und Train-the-Trainer-Konzept

Die AFI Solutions übernahm bei Projektstart die Schulung der Anwender. Mittlerweile schulen die HARTING-Mitarbeiter ihre Kollegen selbst.

„Trotz anfänglicher Skepsis empfinden die Mitarbeiter AFI Order als sehr hilfreiches Werkzeug, das Arbeit erspart und Reaktionszeiten zum Kunden verkürzt. Das sieht man allein dadurch, dass die Sachbearbeiter das Werkzeug nutzen. In den letzten zweieinhalb Jahren haben wir bereits Belegmengen im sechststelligen Bereich mit dem AFI Tool erfolgreich bearbeitet,“ verdeutlicht Altwater die Nutzerakzeptanz.

Unternehmensweiter Rollout sowie persönliche Betreuung

Mittlerweile läuft die Lösung bereits in zwölf Ländern produktiv und wird Schritt für Schritt in der gesamten Technologiegruppe ausgerollt. Je nach Menge an unterschiedlichen Formularkreationen gestaltete sich das Belegtraining in einigen Ländern etwas aufwendiger als in anderen. Angefangen bei den deutschsprachigen Ländern über Frankreich, Italien, Tschechien, Canada, USA oder Niederlande beginnt aktuell das Projekt Asien, wie Altwater berichtet:

„Wir starten in Asien mit den englischsprachigen Ländern und ziehen die Lösung dann in Traditional Chinese und Simplified Chinese nach. Das wird jetzt noch richtig spannend für uns.“



Susanne Nerge, Gruppenleiterin Customer Service HARTING



Unterstützung erhält HARTING beim Rollout durch die persönliche Betreuung eines AFI Spezialisten, der im regelmäßigen Dialog mit dem Unternehmen steht – ein großer Vorteil wie der IT-Gruppenleiter erklärt:

„Wir haben einen persönlichen Ansprechpartner bei der AFI, mit dem ich eine wöchentliche Regelkommunikation führe. Hier besprechen wir auftretende Hürden und das weitere Vorge-

hen zum Beispiel für das Asien-Rollout. Die Art der Betreuung empfinde ich als sehr nutzbringend. Beide Seiten kennen die Stellschrauben des anderen und müssen sich nicht jedes Mal neu erklären. Unser Ansprechpartner fängt viele Supportanfragen bereits ab oder leitet diese bei Bedarf in die richtigen AFI Kanäle weiter. Perfekt für uns.“

Mehr Automatisierung im Einkauf in der Pipeline

Es ist ein strategisches Ziel von HARTING den Automatisierungsgrad in der gesamten Technologiegruppe soweit wie möglich zu erhöhen. Aus diesem Grund hat das Unternehmen jetzt auch AFI Confirmation der AFI Solutions gekauft. Die Lösung verarbeitet automatisiert eingehende Auftragsbestätigungen.

„Wir haben auf Vertriebsseite gute Erfahrungen mit dem AFI Tool gemacht, daher lag es nahe, die Lösung auch auf der Einkaufsseite zu prüfen. Dennoch haben wir uns auch Präsentationen anderer Hersteller angesehen, letztendlich hat sich aber die AFI Lösung auch bei den Kollegen im Einkauf durchgesetzt“, sagt Udo Altvater abschließend.



Pushing Performance

Die HARTING Technologiegruppe ist ein weltweit führender Anbieter von industrieller Verbindungstechnik für die drei Lebensadern Data, Signal und Power mit 13 Produktionsstätten und Niederlassungen in 44 Ländern.

Darüber hinaus stellt das Unternehmen auch Kassenzonen für den Einzelhandel, elektromagnetische Aktuatoren für den automotiven und industriellen Serieneinsatz, Lade-technik und -kabel für Elektrofahrzeuge sowie Hard- und Software für Kunden und Anwendungen u. a. in der Automatisierungstechnik, Robotik und im Bereich Transportation her.



Die AFI Solutions GmbH ist führender Lösungsanbieter zur Digitalisierung und Optimierung von Dokumentenprozessen rund um SAP. Ihre Lösungen decken den gesamten Purchase-to-Pay- und Order-to-Cash-Prozess ab.

Als einziger Softwarehersteller am Markt bietet die AFI alles aus einer Hand: Mit dem RedPaperCenter als Managed Service können Unternehmen die Digitalisierung unterschiedlichster Papierdokumente einfach auslagern. Bei der Prozessoptimierung punktet die AFI mit ihren SAP-integrierten Softwarelösungen. Der cloudbasierte DocumentHub als Software-as-a-Service rundet das einzigartige Produktportfolio ab.

AFI Solutions GmbH
Sigmaringer Straße 109
70567 Stuttgart

info@afi-solutions.com
www.afi-solutions.com

SAP, das SAP-Logo und die SAP-Partnerlogos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP SE oder eines SAP-Tochterunternehmens in Deutschland und anderen Ländern.



**POWERFUL
SOLUTIONS
FOR SAP**