

VON HANDARBEIT ZU HIGHTECH: I-PRO AMERICAS DIGITALISIERT
DIE VERARBEITUNG VON KUNDENAUFTRÄGEN MIT AFI ORDER

i-PRO

Herausforderung:

- » Hoher manueller Aufwand im Kundenservice und wenig Zeit für wesentliche Tätigkeiten, wie die Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

Lösung:

- » AFI Order automatisiert die Bearbeitung eingehender Kundenbestellungen und sorgt für maximale Effizienz im Customer Service Center.

Vorteile:

- » KI-gestützte Auftragsabwicklung
- » 360-Grad-Überblick über alle Kundenbestellungen
- » Deutliche Reduzierung der Datenerfassungsaufwände
- » Trainierbarkeit des Systems



Von Handarbeit zu Hightech: i-PRO Americas digitalisiert die Verarbeitung von Kundenaufträgen mit AFI Order

Mit über 60 Jahren technologischer Erfahrung und innovativen Qualitätslösungen setzt i-PRO Maßstäbe in der Welt der Videodatenanalyse. Das amerikanische Unternehmen bietet hochmoderne Kameras und Analysewerkzeuge, die in den Bereichen Sicherheit, Medizin, Fertigung, Einzelhandel und im öffentlichen Dienst eingesetzt werden. Diese Technologien verwandeln Daten in wertvolle Informationen, optimieren Arbeitsabläufe, verbessern Entscheidungsprozesse und steigern die Effizienz von Unternehmen weltweit.

Auch die eigenen internen Prozesse sollten auf das nächste Level gehoben werden. Deshalb hat sich i-PRO für die Lösung AFI Order entschieden, um die Kundenauftragsbearbeitung zu digitalisieren und zu automatisieren. Im Interview erläutert Rohan Ponnekanti, Manager Business Systems und

Head of Americas SAP IT bei i-PRO, wie durch den Einsatz dieser Lösung der manuelle Aufwand drastisch reduziert und die Unternehmensprozesse nachhaltig effizienter gestaltet werden.

1 Warum waren Sie auf der Suche nach einer neuen Lösung für Ihre Prozesse zur digitalen Verarbeitung aller eingehenden Kundenaufträge?

Rohan Ponnekanti: „Wir erhielten viele Bestellungen als PDF-Dokumente per E-Mail, die unser Kundenservice-Team manuell bearbeiten musste. Teilweise beinhalteten die Kundenaufträge 30 bis 40 Positionen. Besonders bei großen Bestellungen war der Prozess sehr zeitaufwendig und fehleranfällig, da zunächst die Materialverfügbarkeit geprüft werden musste. Erst nach dieser Prüfung konnten die Aufträge an das Lager-Team weitergeleitet und die Waren an die Kunden versandt werden. Die Geschäftsleitung erkannte das Ra-

tionalisierungspotenzial, als das Kundenservice-Team berichtete, dass sehr zeitaufwändige manuelle Eingaben und Prüfungen wertvolle Ressourcen in der Kundenbetreuung raubten. Die logische Konsequenz war es, den Prozess zu automatisieren. Also machten wir uns auf die Suche nach einer Lösung.“

2 Warum haben Sie sich für das Add-On der AFI Solutions GmbH entschieden, was hat Sie überzeugt?

Rohan Ponnekanti: „Als wir verschiedene Lösungen evaluierten, hatten wir eine ganz klare Vorstellung: Wir wollten einen Dienstleister finden, der auf die Automatisierung von Bestellungen spezialisiert ist. Es war uns wichtig, mit einem Unternehmen zusammenzuarbeiten, dessen Lösung bereits etabliert und langfristig erprobt ist. So konnten wir sicher sein, dass das Add-On zu-

verlässig funktioniert und sich schnell in unsere Prozesse integrieren lässt. Zudem benötigten wir ein flexibles Tool, das sich gut an unsere spezifischen Anforderungen anpassen lässt.

Dank Peter Schulte, unserem Operations Director, wurden wir auf AFI Solutions aufmerksam. Er hatte zuvor bei Vahle und Bosch gearbeitet und dort bereits sehr positive Erfahrungen mit dem SAP-Add-On AFI Order gemacht. Er war sehr beeindruckt, insbesondere weil Bosch eine der komplexesten Auftragsabwicklungen hat, während unsere Anforderungen deutlich einfacher sind. Als wir außerdem hörten, dass der Implementierungszeitraum sehr kurz sein würde, entschieden wir uns final für die Lösung AFI Order.“

3 Wie viele Kundenaufträge verarbeiten Sie bei i-PRO?

Rohan Ponnekanti: „i-PRO verarbeitet jährlich über 12.000 Kundenaufträge.“

4 Welche Anforderungen hatten Sie an die neue Lösung bzw. die neuen Prozesse?

Rohan Ponnekanti: „Die größte Herausforderung bestand darin sicherzustellen, dass das System die Aufträge maschinell fehlerfrei ausliest und sie gegebenenfalls aufsplittet. Damit meine ich, dass wir einen Auftrag manchmal in zwei Teilen und an verschiedene Adressen schicken müssen. Der Kundendienst von AFI Solutions hat uns bei der Konfiguration sehr geholfen. Die Flexibilität der Lösung war für uns ein entscheidender Vorteil.

Zudem erkannten wir, dass insbesondere bei komplexen Bestellungen die Erkennung der Daten aus dem PDF-Dokument nicht immer vollständig fehlerfrei war. Thomas Rundel (Vertrieb AFI Solutions) stellte uns dann die er-



folgsversprechende Lösung AFI Order Training Client vor. Damit kann unser Kundenservice-Team das System einfach trainieren. Das bedeutet, dass das System bei zukünftigen Aufträgen die Daten fehlerfrei erkennt und die Aufträge automatisch erstellt. Diese Funktion macht uns absolut unabhängig, da wir nicht auf den AFI Kundendienst angewiesen sind. Stattdessen kann sich unser Team selbst darum kümmern. Das ist eine großartige Lösung!“

5 Welche Verbesserungen erleben Sie im täglichen Umgang mit der AFI Lösung?

Rohan Ponnekanti: „Das Kundenservice-Team profitiert stark von der Lösung AFI Order. Die Effizienz der Auftragsbearbeitung hat sich insgesamt verbessert. Dank der automatisierten Auftragserstellung und der Reduzierung manueller Tätigkeiten hat der Kundenservice mehr Zeit für wesentliche Tätigkeiten. Auch unser Lager-Team erhält die Bestellungen jetzt deutlich schneller als zuvor, was uns wirklich hilft.“

6 Was ist aus Ihrer Sicht der wichtigste Nutzen?

Rohan Ponnekanti: „Der wichtigste Vorteil ist, dass das Kundenservice-Team mehr Kapazitäten für die Verbesserung des Kundenerlebnisses hat, anstatt viel Zeit mit der manuellen Erstellung von Aufträgen zu verbringen. Das ist meiner Meinung nach der bedeutendste Punkt.“

7 Wie hoch beziffern Sie die messbaren Einsparungen, die durch die AFI Lösung erzielt wurden?

Rohan Ponnekanti: „70 % aller neuen Aufträge wurden früher manuell bearbeitet und werden nun größtenteils automatisiert über die AFI Lösung und das darin eingebettete Lerntool abgewickelt, sodass i-PRO die meisten Auftragsbestätigungen noch am Tag der Bestellung versenden kann.“

8 Was ist aus Ihrer Sicht der Hauptvorteil für Ihre Abteilung?

Rohan Ponnekanti: „Das Kundenservice-Team wandte sich bei der manuellen Auftragserstellung häufig an das interne SAP-Team, wenn es Unstim-

migkeiten oder Lücken gab. Sie benötigten unsere Hilfe, um fehlerhafte Aufträge zu vervollständigen. Jetzt nach der Implementierung von AFI Order werden die eingehenden Kundenaufträge automatisch erstellt. Und wenn es Unstimmigkeiten gibt, weist die Lösung mit intelligenten Assistenten darauf hin. Auf diese Weise kann das Kundenservice-Team die Probleme selbstständig lösen, ohne dass unser SAP-Team oder andere Fachabteilungen eingreifen müssen. Dies hat unsere Arbeitsbelastung erheblich reduziert.“

9 Was ist aus Ihrer Sicht der Hauptvorteil für Ihr Unternehmen?

Rohan Ponnekanti: „Auf Unternehmensebene werden Aufträge deutlich schneller bearbeitet, was das Kundenerlebnis verbessert. Sobald eine Bestellung eingeht, erhalten Kundinnen und Kunden sofort ihre Bestellnummer und alle relevanten Informationen. Die Integration in unser E-Commerce-System sorgt dafür, dass die Bestellnummer automatisch übertragen wird. So lässt sich der jeweilige Bestellstatus online verfolgen, ohne dass beim Kundendienst nachgefragt werden muss. Das hat die telefonischen Rückfragen stark reduziert und bietet einen erheblichen Mehrwert für unser Unternehmen.“

10 Gab es im Rahmen der Lösungseinführung individuelle Anpassungen?

Rohan Ponnekanti: „Die Lösung wurde weitestgehend im Lösungsstandard implementiert. Die größte Anpassung betraf die Aufsplittung von Aufträgen, wenn diese an mehrere Lieferadressen geschickt werden müssen. Im Rahmen der Lösungseinführung gab es noch einige kleinere Justierungen je nach Art des Auftrags, aber diese waren nicht kompliziert. Die Änderungen waren notwendig, um die speziellen Anfor-



derungen unserer Aufträge und die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden zu erfüllen.“

11 Und wie profitieren Sie von diesen Anpassungen?

Rohan Ponnekanti: „Die Änderungen sparen vor allem Zeit. Früher musste der Kundendienst die Aufträge manuell erfassen und aufteilen, jetzt übernimmt das System diese Aufgabe. Das Team muss lediglich prüfen, ob die gesplitteten Aufträge korrekt erstellt wurden, bevor sie weitergeleitet werden.“

12 Ist Ihr Team mit der Lösung AFI Order zufrieden?

Rohan Ponnekanti: „Das Team ist sehr zufrieden mit der Lösung! Es gibt weder Probleme, noch gibt es Beschwerden. AFI Order ist effizient und funktioniert einwandfrei. Besonders die Trainierbarkeit des Systems hat dem Kundenservice-Team geholfen sicherzustellen, dass Bestellungen korrekt verarbeitet werden. Es gibt keine doppelte Arbeit: Einmal eingerichtet, erkennt das System beim nächsten Mal automatisch die Vorlage und erstellt die Bestellinformationen korrekt. Die

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kundendienstes sind so an das AFI Add-On gewöhnt, dass sie schon fast in Panik geraten, wenn das System für 10 Minuten ausfällt. Ein Mitarbeiter sagte mal: *Wir wollen nicht mehr zurück zur manuellen Bestellung, die AFI Lösung erledigt alles für uns.* Dies zeigt, wie sehr das System die alltägliche Arbeit vereinfacht hat.“

“WIR WOLLTEN EINEN DIENSTLEISTER FINDEN, DER AUF DIE AUTOMATISIERUNG VON BESTELLUNGEN SPEZIALISIERT IST.

i-PRO Co., Ltd. ist ein führender Anbieter von Sensorlösungen in den Bereichen Sicherheitsüberwachung, öffentliche Sicherheit und medizinische Bildgebung. Das Unternehmen wurde 2019 gegründet und baut auf dem 60-jährigen Erbe von Panasonic in Bezug auf fortschrittliche Technologie und Innovation auf. i-PRO unterstützt Fachleute, die Leben schützen, retten und zu einer sicheren Gesellschaft beitragen.

<https://corp.i-pro.com/en>

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 AFI Solutions alles aus einer Hand: Mit dem AFI 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 AFI 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

