

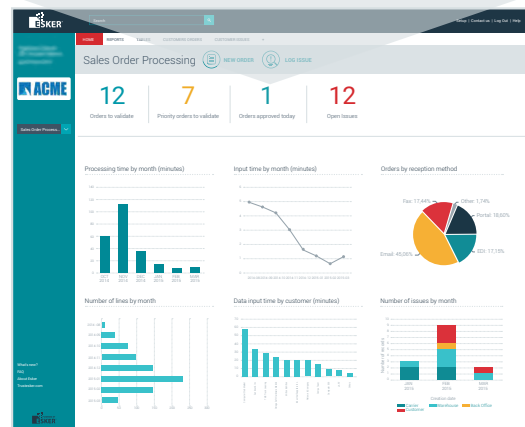
VERWERKING VAN VERKOOPORDERS: ALLES OVER DE SAAS-OPLOSSING VAN ESKER

In een tijd waarin bedrijven zoeken naar nieuwe tools om hun efficiency te vergroten en een voorsprong op te bouwen ten opzichte van concurrenten, vormt de verwerking van verkooporders een grote uitdaging waarvan het potentieel onbenut blijft. De voordelen zijn talrijk: orders worden snel verwerkt en verstuurd en kunnen eenvoudig worden geraadpleegd, de klanttevredenheid neemt toe, exploitatiekosten dalen, de betrouwbaarheid stijgt en processen zijn beter te volgen.

Belangrijkste voordelen

De belangrijkste voordelen gebaseerd op resultaten bij klanten van Esker zijn in het algemeen:

- Snellere verwerking van orders tot wel 80%.
- Afname van invoerfouten tot wel 99%.
- Return on investment binnen 3 tot 6 maanden.
- Kosten die verband houden met de Order-to-Cash-cyclus dalen met meer dan 70%.
- Klantmedewerkers houden 65% meer tijd over voor andere customer service-werkzaamheden.
- Kortere levertijden (orders worden dezelfde dag nog verstuurd, voorheen duurde dit meerdere dagen).
- Alle orders en geschillen zijn volledig inzichtelijk dankzij een compleet audittraject en aanpasbare dashboards voor de controle en aansturing van de activiteiten.
- Gemiddelde tijdsduur voor orderinvoer daalt.
- Hoger klanttevredenheidspercentage door automatisering van de workflow voor het afhandelen van geschillen.
- Multi-ERP-integratie.



Problemen bij de orderverwerking

Dit zijn de belangrijkste problemen waarmee bedrijven rekening moeten houden bij het verwerken van hun verkooporders:

- **Zichtbaarheid:** Het grote aantal ERP-systemen, bewerkingen en manieren om orders te raadplegen verhinderen een goed zicht op het proces. Resultaat: documenten die zoekraken en een lang verwerkingsproces dat niet efficiënt verloopt.
- **Productiviteit:** Medewerkers verliezen kostbare tijd door het ophalen, verdelen, sorteren en invoeren van papieren orders, dit gaat ten koste van taken met een hogere toegevoegde waarde.
- **Fouten en kosten:** Het handmatig invoeren van orders vereist de verwerking van fysieke documenten: de ontvangen orders moeten worden geprint en vervolgens handmatig ingevoerd in een ERP-systeem. Printers en faxen zijn duur in onderhoud, er dient rekening te worden gehouden met kosten voor het herstellen van mogelijke fouten, vertragingen in de facturatie en kosten voor de vereiste administratieve werkzaamheden. Esker weet uit ervaring dat het corrigeren van foutieve orders veel geld kost, de kosten voor het opnieuw verwerken van een order liggen vier tot vijf keer hoger dan de oorspronkelijke kosten.
- **Klanttevredenheid:** De reputatie en het imago van een bedrijf en merk kunnen grote gevolgen ondervinden van matig orderbeheer of klachten die niet correct worden afgehandeld. Als orders handmatig worden verwerkt, kan het lastig zijn om vragen te beantwoorden of klachten op de juiste manier af te handelen.

Werkwijze

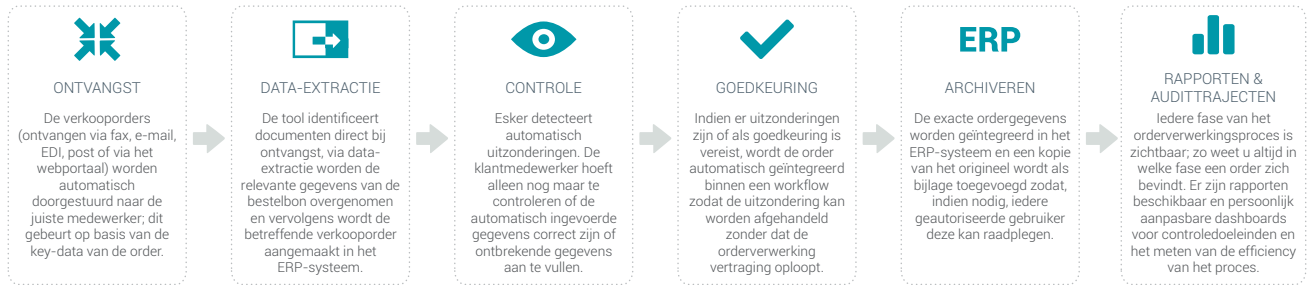
Esker verlost bedrijven van de beperkingen die inherent zijn aan de traditionele manier van orderverwerking; handmatige bewerkingen zijn nagenoeg niet meer nodig. Dankzij de geavanceerde functionaliteiten van de dematerialisatie-oplossing en het ontbreken van een standaardformat kunnen orders direct elektronisch worden geraadpleegd in een beveiligde omgeving en blijven ze de gehele levensduur tracerbaar.

Op die manier is het mogelijk om de binnenkomst van een specifieke order te volgen en te bekijken waar deze zich bevindt, wie de order heeft verwerkt en welke stappen nog resterend zijn. Verder zorgt deze aanpak voor een vlottere orderverwerking, raken er minder orders zoek en daalt het aantal onvolledig of verkeerd ingevoerde orders. Deze manier van werken stelt bedrijven bovendien in staat snel te reageren op klachten van klanten. Een volledig elektronisch proces voor het beheer en de verwerking van orders zorgt voor een perfecte orderregistratie waarbij handmatige handelingen nagenoeg overbodig zijn.



De Esker-oplossing

Esker automatiseert iedere fase in het orderverwerkingsproces (vanaf ontvangst van het document van de klant tot aanmaak van de order in het ERP-systeem). Door het gebruik van computersystemen wordt het aantal handmatige bewerkingen geminimaliseerd, waardoor kosten dalen en er tijd overblijft voor andere zaken.



Beter beheer van middelen

Automatische orderverwerking bespaart tijd, tijd die uw medewerkers kunnen besteden aan taken met een hogere toegevoegde waarde zoals customerservice. De tool biedt tevens goede controle mogelijkheden en een beter overzicht van de dagelijkse taken, hetgeen leidt tot betrouwbare, real-time informatie over het proces.

Tijdwinst: De automatische procedure voor beheer en gegevensinvoer zorgt ervoor dat uw verkooporders snel worden verwerkt, dit levert direct tijdwinst op.

Besparingen: Door de inzet van automatiseringsoplossingen dalen uw administratie- en exploitatiekosten, u heeft geen kosten voor hardware of kantoorbenodigdheden en de helft van uw medewerkers die tot dusver betrokken waren bij de handmatige orderinvoer kunnen worden herplaatst.

Lager foutpercentage: Er worden minder fouten gemaakt doordat er minder handmatige bewerkingen zijn vereist, hierdoor dalen de kosten voor het opnieuw verwerken van orders. De tool detecteert dubbel ingevoerde orders, dit voorkomt dat orders twee keer worden ingevoerd en/of twee keer verstuurd.

Verbeterde dienstverlening aan klanten

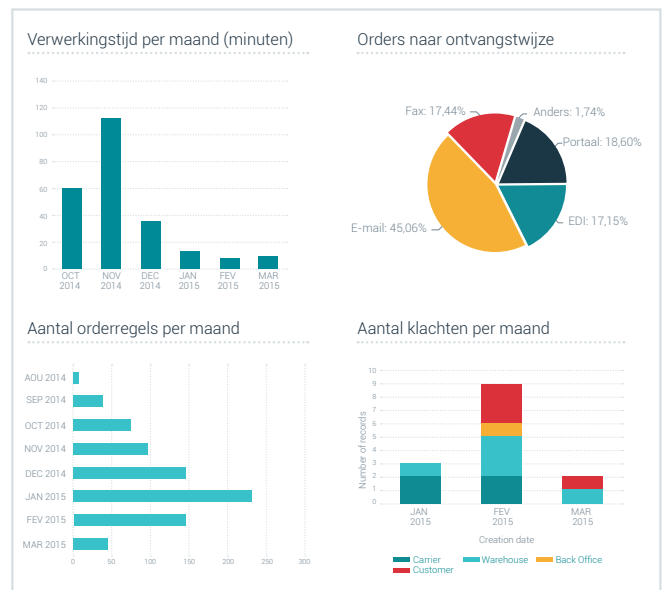
Door het proces te automatiseren kunnen bedrijven beter inspelen op de behoeften van klanten en tegelijkertijd weerstand bieden aan de concurrentiedruk.

▪ **Spoedorders beheren:** bij de ontvangst van orders worden klanten die voorrang krijgen direct geïdentificeerd, hierdoor kunt u zonder vertraging tegemoetkomen aan hun behoeften. U loopt niet langer het risico dat u een belangrijke order aan u voorbij moet laten gaan.

Datum	Klantnummer	Prioriteit ^	Klantnaam
6/25/2015	1671	Spoed	Computer Club Market
6/25/2015	1671	Spoed	Computer Club Market
6/25/2015	3176	Normaal	Computer 3000
6/25/2015	1002	Normaal	Omega Soft-Hardware Markt
6/25/2015	1671	Normaal	Computer Club Market

▪ **Verzoeken van klanten sneller afhandelen en een betere samenwerking:** klantmedewerkers hebben een beter overzicht en directe toegang tot documenten, zo kunnen zij snel en nauwkeurig de status bepalen van verkooporders en goede relaties onderhouden met klanten. Dankzij het webportaal is ook de samenwerking verbeterd: indien klanten details wensen of vragen hebben over een bepaalde order, dan kunnen zij rechtstreeks contact opnemen met de betreffende klantmedewerker.

- **Meting voor efficiency en betrouwbaarheid van prognoses:** door het gebruik van dashboards zijn de orders op elk moment zichtbaar en kunnen rapporten worden opgesteld voor het meten van prestaties en het verfijnen van prognoses. Managers hebben zo een beter zicht op het proces en kunnen hierdoor makkelijker de behoeften identificeren en dienovereenkomstig middelen toewijzen.
- **Snel klachten afhandelen:** orderverwerkers kunnen vanuit één interface orders verwerken en klachten registreren, volgen en beheren - door automatisering van de workflow voor het goedkeuren van klachten verbetert de efficiency.



Beschikbaarheid in SaaS

Met Esker on Demand profiteert u van een automatiseringsoplossing in SaaS voor de verwerking van orders. Het platform is speciaal ontwikkeld voor een snelle implementatie en vereist slechts een internetverbinding en een browser: u hoeft geen hardware of software aan te schaffen en er zijn geen onderhoudskosten. De voorgedefinieerde integraties zorgen ervoor dat 80 à 90% van de gebruikelijke problemen bij orderverwerking snel worden opgelost.

©2018 Esker S.A. Alle rechten voorbehouden. Esker en het Esker-logo zijn handelsmerken van Esker. Alle overige merken die in dit document worden genoemd, behoren toe aan hun respectievelijke eigenaren.