

ROBOTTER SIKRER HURTIGERE OG FEJLFRI ORDREHÅNDBLING



Jeg er ganske enkelt vild med denne robotløsning. Vi får digitaliseret vores ordreproces, antallet af tastefejl reduceres, og endelig får vi frigivet mange ressourcer, som vi i stedet anvender til at optimere vores service over for kunderne.

Lena Melander, Project Manager, Customer Service Nordic, Nilfisk A/S



Udfordringer

- Ønske om at automatisere indtastning af salgsordrer i forretningssystemet. Ordreindtastning er den proces, der kræver mest tastearbejde: Hvem er kunden, hvad ønsker kunden, og hvor skal produkterne leveres
- Ønske om at reducere manuelle processer og øge kvaliteten i ordrehåndtering



Løsning

- it.capture^{ADD} fra NTT DATA Business Solutions: En softwarerobot, der digitaliserer og automatiserer ordreprocessen. Kunden sender ordren i pdf, hvorefter en procesrobot sikrer korrekt ordreindtastning
- it.capture^{ADD} bygger på (1) regler, som sikrer standardiserede processer, og (2) kunstig intelligens, som gør robotten i stand til at opbygge viden og validere dokumenterne
- it.capture^{ADD} understøtter kundernes eget ordrelayout



Resultater

- Mulighed for 100 pct. automatisk scanning, genkendelse og registrering af salgsordrer i ERP systemet uden menneskelig interaktion. Løsningen kan dog tilpasses enhver virksomheds behov for egenkontrol med dokumenterne
- Effektiv og standardiseret håndtering af salgsordrer
- Højere kvalitet gennem minimering af manuelle tastefejl i processen, da robotten validerer alle informationer om kunder, priser og produkter op mod systemet og eksterne kilder
- Frigivelse af ressourcer forbundet med ordrehåndtering, som i stedet anvendes til kundeoptimering



Hvorfor NTT DATA Business Solutions?

- NTT DATA Business Solutions udvikler og supporterer i forvejen Nilfisks SAP®-løsninger og er i organisationen anerkendt som en tillidsvækkende og dygtig samarbejdspartner
- Gensidig læring gennem dette pilotprojekt, hvor Nilfisk har været pilotkunde og deltaget i udviklingsfasen



Virksomhed: Nilfisk A/S

Industri: Produktion

Produkter: Rengøringsløsninger til professionelle og private

Medarbejdere: 5.500 på verdensplan

Lokation: Hovedkontor i Danmark, salgsselskaber i 45 lande og distribution i yderligere 70 lande

Website: www.nilfisk.com

30

**Hundredvis af
ordrelinjer
håndteres på kun
minutter**



Digitalisering af Manuelle Processer

Den danske industrikoncern Nilfisk er i fuld gang med at digitalisere såvel produkter som processer. Virksomheden, der lancerede sin første ikoniske Nilfiskmodel til danske forbrugere i 1906, er i dag blandt verdens førende producenter af støvsuger- og rengøringsmaskiner.

Virksomhedens it-strategi fra 2017 fokuserer bl.a. på at styrke den samlede it-integration og øge digitaliseringen på tværs af Nilfisks produkter og processer.

Salgsordreprocessen kræver mest manuel indtastning og var derfor oplagt at digitalisere. En salgsordre kan komme i forskellige formater, lige fra Wordfil til rå tekst i en mail og bestå af hundredvis af ordrelinjer på forskellige produkter, der skal leveres til forskellige adresser.

At konvertere disse ordrer til ét filformat, taste ordren ind og validere alle informationer kunne tage et par dages arbejde. Målet var derfor at sikre en enkel, standardiseret og frem for alt automatiseret proces, hvor salgsordrer scannes, valideres og registreres i ERP-systemet. Det øger effektiviteten og compliance i Nilfisk.

First-mover med Ordrerobotten

Gennem sit tætte samarbejde med NTT DATA Business Solutions fik Nilfisk kendskab til it.capture^{ADD} - en softwarerobot udviklet til at håndtere alle typer af forretningsdokumenter.

"it.capture^{ADD} skulle videreudvikles til også at håndtere salgsordrer, og vi er derfor første virksomhed i verden, der anvender it.capture^{ADD} til salgsordrer. Indtil videre har vi implementeret it.capture^{ADD} i Danmark, Norge, Sverige og Finland, og ca. 20 pct. af vores samlede ordreindtag i de nordiske lande modtager vi gennem it.capture^{ADD}. Det tal stiger måned for måned," siger Marcus Faber Kappendrup, Business Systems Consultant, Group IT, Nilfisk A/S.

"Derfor er vi meget begejstrede for løsningen. Helt konkret sender vi en indkommende ordre til en bestemt emailadresse, hvorefter den automatiske proces går i gang. Efter at ordren automatisk er blevet oprettet i SAP, tjekker vi altid op på den manuelt, men det ændrer ikke ved, at vi ved store komplekse ordrer sparer mange timer dagligt og med små ordrer sparer mange minutter dagligt. Det væsentligste er, at vi nu kan bruge den manuelle tastetid på at servicere vores kunder endnu bedre," siger Lena Melander.

At vi nu er i stand til at automatisere en femtedel af vores nordiske ordrer i it.capture^{ADD}, giver os store tidsmæssige besparelser og øger kvaliteten betydeligt.

Follow us on



NTT DATA Business Solutions



NTT DATA
Trusted Global Innovator

06/2018