

Nilfisk A/S, Brøndby, Dania

Robotyzacja zapewnia szybszą i pozbawioną błędów obsługę zamówień



Nowe rozwiązanie zafascynowało mnie. Wprowadzenie zrobotyzowanej automatyzacji procesu zarządzania zamówieniami pozwoliło na zmniejszenie liczby kluczowych błędów i odciążenie zasobów, które możemy wykorzystać w celu podniesienia jakości obsługi naszych Klientów.

Lena Melander, Kierownik Projektu w dziale Customer Service Nordic, Nilfisk A/S

Wyzwania

- Potrzeba zautomatyzowania wprowadzania zleceń sprzedaży do systemu biznesowego. Przy wprowadzaniu zamówień najważniejsze jest podanie kluczowych informacji: kim jest Klient, co kupił i gdzie ma być dostarczony produkt?
- Potrzeba ograniczenia procesów realizowanych ręcznie i podniesienia jakości obsługi zamówień

Rozwiązanie

- it.capture^{ADD} firmy itelligence; Oprogramowanie, które dygitalizuje i automatyzuje proces obsługi zamówień. Klient wysyła zamówienie w formacie PDF, a robot programowy dba o poprawne wprowadzenie zamówienia.
- Rozwiązanie it.capture^{ADD} zostało zaprojektowane w oparciu o: (1) zasady – zapewniające ujednocnione procesy oraz (2) Sztuczną inteligencję – umożliwiającą automatowi zdobywanie wiedzy i potwierdzanie ważności dokumentów
- it.capture^{ADD} obsługuje zamówienia w układzie zdefiniowanym przez Klienta

Korzyści

- Możliwość w 100% zautomatyzowanego skanowania i rozpoznawania zleceń sprzedaży, a także ich rejestrowania w systemie ERP bez udziału człowieka. Elastyczność rozwiązania, które można dostosować do potrzeb każdej firmy, zyskując zdolność kontroli oraz monitorowania dokumentów
- Efektywna i standaryzowana obsługa zleceń sprzedaży
- Wyższa jakość danych dzięki ograniczeniu do minimum błędów, towarzyszących wprowadzaniu danych. Automat potwierdza wszystkie informacje dotyczące Klienta, cen i produktów, w oparciu o dane zapisane w systemie i źródła zewnętrzne
- Odciążenie zasobów związanych z zarządzaniem zamówieniami, które można przekierować do zadań optymalizacji obsługi Klienta

Z rozwiązania
it.capture^{ADD} korzystają
firmy w

4
krajach

Setki pozycji zamówień
obsługiwane w

30 minut

Dlaczego itelligence?

Obecnie rozwiązania SAP, używane przez Nilfisk, są rozwijane i wspierane przez firmę itelligence. Jest ona uznawana za godnego zaufania i kompetentnego partnera w zakresie wzajemnego rozszerzania kwalifikacji w projekcie, w którym spółka Nilfisk uczestniczyła w fazie rozwoju, jako Klient pilotażowy.

Cyfryzacja procesów przetwarzanych ręcznie

Duńska grupa Nilfisk podjęła się cyfryzacji zarówno produktów, jak i procesów. Firma, która w 1906 roku wprowadziła na rynek dla duńskich konsumentów swój pierwszy flagowy model Nilfisk, jest dziś jednym z wiodących światowych producentów odkurzaczy i sprzętu czyszczącego.


Strategia informatyczna spółki Nilfisk od 2017 roku kładzie nacisk m.in. na wzmocnienie ogólnej integracji IT i zwiększenie cyfryzacji produktów i procesów. Najwięcej pracy ręcznej przy wprowadzaniu kluczowych informacji wymaga proces obsługi zleceń sprzedaży, zatem oczywistym było, że poddany zostanie cyfryzacji. Zlecenie sprzedaży może być składane w różnych formatach – od pliku Word, po niesformatowany tekst w wiadomości e-mail – i składać się z setek pozycji zamówienia z różnymi produktami, które mają być dostarczone pod różne adresy.

Skonwertowanie tych zamówień na jeden format pliku, wprowadzenie zamówienia do systemu i potwierdzenie ważności wszystkich informacji mogłoby zająć kilka dni pracy. Dlatego konieczne było zapewnienie prostego, ujednoliconego i przede wszystkim zautomatyzowanego procesu skanowania i potwierdzania ważności zleceń sprzedaży, a także ich rejestrowania w systemie ERP. W Nilfisk proces ten podnosi efektywność pracy i zgodność danych.

Pionier w robotyzacji procesów obsługi zleceń

To właśnie dzięki ścisłej współpracy z itelligence, firma Nilfisk zapoznała się z it.capture^{ADD} – oprogramowaniem stworzonym do obsługi dokumentów biznesowych każdego typu.

„it.capture^{ADD} zaprojektowano również do obsługi zleceń sprzedaży, jesteśmy zatem pierwszą firmą na świecie, wykorzystującą to rozwiązanie przy przetwarzaniu zleceń sprzedaży. Do tej pory it.capture^{ADD} wdrożyliśmy w Danii, Norwegii, Szwecji i Finlandii. W krajach skandynawskich ok. 20% naszych łącznych zamówień przychodzących przyjmowanych jest za pośrednictwem it.capture^{ADD}. I z każdym miesiącem liczba ta wzrasta.” – przyznał Marcus Faber Kappendrup, Konsultant ds. Systemów Biznesowych w Grupie IT, Nilfisk A/S.

 Automatykacja jednej piątej naszych skandynawskich zleceń sprzedaży za pomocą oprogramowania it.capture^{ADD} pozwala nam przyspieszyć ich obsługę i znacząco podnieść jakość danych.

„Takie rezultaty tłumaczą nasze podekscytowanie rozwiązaniem. W praktyce wygląda to tak, że przychodzące zamówienie wysyłamy na określony adres e-mail, po czym rozpoczyna się proces automatyczny. Po automatycznym wprowadzeniu zamówienia do systemu SAP nadal sprawdzamy je ręcznie. Nie zmienia to faktu, że dzięki oprogramowaniu it.capture^{ADD} zyskujemy na czasie - przy dużych i złożonych zamówieniach jesteśmy w stanie obsłużyć je o kilka godzin dziennie szybciej, a przy małych zamówieniach – o kilka minut. Przede wszystkim jednak, czas zyskany dzięki zastąpieniu ręcznego wprowadzania zleceń automatycznym procesem, możemy teraz poświęcić na podnoszenie jakości obsługi Klienta”, stwierdziła Lena Melander, Kierownik Projektu w dziale Customer Service Nordic, Nilfisk A/S.

 **Nilfisk**[®]

Firma:
Nilfisk A/S

Branża:
Produkcja

Produkty:
Urządzenia czyszczące oraz detergenty do zastosowań komercyjnych i dla gospodarstw domowych

Pracownicy:
5.500 na całym świecie

Lokalizacja:
Siedziba główna w Danii, działy sprzedaży w 45 krajach oraz centra dystrybucyjne w pozostałych 70 krajach

Strona internetowa:
www.nilfisk.com