

# MEHR KUNDENZUFRIEDENHEIT DURCH KI-GESTÜTZTE BESTELLANNAHME

Phoenix Contact, der Spezialist für industrielle Elektrotechnik, Elektronik und Automation, schafft mit KI einen automatisierten Workflow zur Erfassung, Verarbeitung und Archivierung von Bestelleingang und Rechnungen. Die Standardprodukte von Insiders Technologies überzeugen durch individuelle Konfigurierbarkeit bei geringem Pflegeaufwand mit hohen Erkennungsraten und tiefer Integration in SAP. In vielen Fällen ist eine teilautomatisierte Abwicklung möglich. Durch eine deutliche Reduzierung von Bearbeitungszeiten ist die taggleiche Bearbeitung eingehender Bestellungen jetzt die Regel.



## KUNDE

Phoenix Contact

## LAND

Deutschland

## HIGHLIGHT

Prozessoptimierung und Beschleunigung der Abläufe

## PRODUKTE

smart ORDER  
smart INVOICE

## DIE HERAUSFORDERUNG: EINE VIELZAHL AN AUFTRÄGEN, INDIVIDUELL KONFIGURIERBAR

Ob in industriellen Produktionsanlagen, im Bereich der erneuerbaren Energien, in der Infrastruktur oder bei komplexen Geräteanschlüssen: Die Lösungen von Phoenix Contact werden überall dort eingesetzt, wo Prozesse automatisch ablaufen müssen. Seit 1923 entwickelt Phoenix Contact die passenden Produkte zur Verbindung, Verteilung oder Steuerung von Energie- oder Datenflüssen. Dabei ist Phoenix Contact Global Player und Familienunternehmen zugleich. Zur Unternehmensgruppe mit Stammsitz im nordrhein-westfälischen Blomberg gehören mehr als 50 eigene Gesellschaften, für die weltweit 22.000 Mitarbeitende tätig sind.

Obwohl EDI für die Bestellübermittlung an Bedeutung gewinnt, erreichen täglich mehr als eintausend Aufträge das Unternehmen über verschiedene Kanäle als PDF. Dabei haben die Aufträge des öfteren hunderte Bestellpositionen. Zeiteffizienz in der Verarbeitung der eingehenden Aufträge ist also der Schlüssel für wirtschaftlichen

## HERAUSFORDERUNGEN

- ✓ Hohes Bestellaufkommen mit teilweise hunderten von Bestellpositionen pro Auftrag
- ✓ Breites Artikelspektrum mit vielen Konfigurationsmöglichkeiten
- ✓ Taggleiche Bestellverarbeitung als Regelfall ermöglichen
- ✓ Integration in SAP-Prozesse und Systemlandschaft
- ✓ Globale, mehrsprachige Gesellschaften sollen mit einheitlicher Lösung arbeiten

Erfolg. In der Bestellannahme stellen individuelle Kundenanforderungen – ein besonderer Wettbewerbsvorteil von Phoenix Contact – neben der schiereren Menge an Aufträgen eine Herausforderung für das Unternehmen dar. In der Vergangenheit war die manuelle Abwicklung sämtlicher Bestellungen inklusive der Dateneingabe in das SAP-System die Regel. Das bedeutete einen hohen zeitlichen Aufwand und war fehleranfällig. Zudem standen Bestellinformationen erst nach der manuellen Erfassung in SAP zur Verfügung. Die Nachverfolgung und das Berichtswesen gestalteten sich entsprechend umständlich.

### DER WUNSCH: EIN DIGITALER WORKFLOW MIT SAP-INTEGRATION

Phoenix Contact wünschte sich deshalb einen unabhängig vom Ausgangsformat weitgehend digitalisierten Workflow zur Bearbeitung von Bestell- bzw. Auftragsdokumenten, mit der Möglichkeit, den Prozess flexibel und individuell gestalten und bei Bedarf eingreifen zu können. Ziel war es, dass auch individuelle Konfigurationen automatisch erkannt werden, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aber auf einen Blick sehen können, ob die gewünschten Artikel den jeweiligen Kundenanforderungen entsprechend korrekt erfasst wurden.

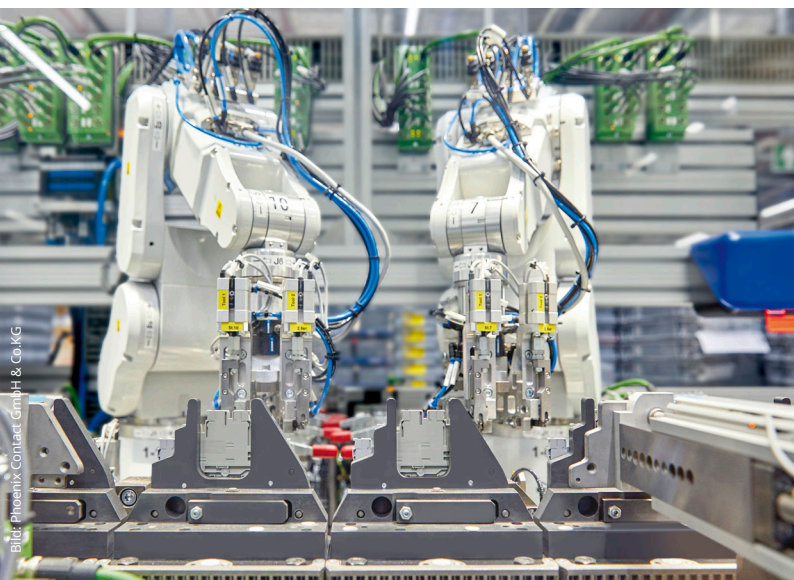
Eine ggf. notwendige Nachbearbeitung der Aufträge sollte rasch und komfortabel möglich sein. In Verbindung mit einer Lösung zur auto-

matisierten Rechnungsverarbeitung, einer Integration in das bestehende SAP-System und der Archivierung der Belege wollte Phoenix Contact seine gesamten Prozesse in Order-to-Cash und Purchase-to-Pay optimieren und beschleunigen.

### KOMPLETTPAKET FÜR ERFASSUNG, VERARBEITUNG UND ARCHIVIERUNG

Bei der Suche nach einer geeigneten Lösung konnte die smart-Produktfamilie von Insiders Technologies als beste Lösung am Markt und durch die umfassenden Möglichkeiten zur individuellen Erweiterung überzeugen. Der Service für die automatisierte Bestellverarbeitung smart ORDER gleicht dabei basierend auf einem Freiformansatz Kundenstamm- und Artikeldaten intelligent ab und zieht alle bestellrelevanten Daten unabhängig von der Form und ihrer Platzierung auf der Bestellung heran.

Unschärfen in der Texterkennung oder unterschiedliche Schreibweisen kann die selbstlernende Software problemlos auflösen und erreicht so hohe Erkennungsraten bei geringem Pflegeaufwand. Auch Bestellungen in neuen Formaten von bisher unbekanntem Kunden werden reibungslos verarbeitet. Bei Unsicherheiten in der Erkennung werden die Bestellungen zur manuellen Nachbearbeitung an die Mitarbeitenden von Phoenix Contact weitergeleitet und die fraglichen Stellen farblich markiert.



*„Wir können die Lösung von Insiders Technologies empfehlen. Wir haben jetzt ein einheitliches Tool, das von allen Mitarbeitenden genutzt werden kann und unsere Prozesse beschleunigt.“*

STEFAN KIRCHHOFF

DIGITAL PROCESSES AND SOLUTIONS,  
PHOENIX CONTACT GMBH & CO. KG

*„Mit Insiders Technologies hat man einen Dienstleister an der Hand, der weiß, was er tut und sich Zeit für den Kunden nimmt. Sowohl die kaufmännische als auch technische Beratung haben uns überzeugt, der Support ist kompetent und schnell, wenn mal der Schuh drückt.“*

STEFAN KIRCHHOFF

DIGITAL PROCESSES AND SOLUTIONS,  
PHOENIX CONTACT GMBH & CO. KG

Die für die Bestellung relevanten Daten werden nach der Extraktion und Klassifizierung anschließend dem SAP-System übergeben und die Bestelldokumente zur Aufbewahrung in der integrierten Archivanwendung Doxis automatisch archiviert.

In der Verarbeitung von Eingangsrechnungen und Lieferscheinen setzt Phoenix Contact auf die Insiders Lösung smart INVOICE. Hier läuft der Freigabeprozess integriert im SAP-Workflow ab. Da smart ORDER und smart INVOICE die gleiche technische Basis haben, bieten sich entsprechende Synergien im Know-how-Aufbau und Betrieb. Gerne nutzt Phoenix Contact mit den smart-Produkten auch Chancen für Innovationen. So werden auf Lieferscheinen neuerdings automatisiert Gefahrgüter erkannt und entsprechende Mitteilungen an die Gefahrgütererkennung generiert.

So entstand bei Phoenix Contact eine homogene Systemlandschaft mit Tools, die alle Anwenderinnen und Anwender mehrsprachig – also auch international – nutzen können. In Tranchen von drei bis vier Rollouts jährlich werden nach und nach sämtliche Gesellschaften des Unternehmens angebunden.

## **VIELE VERBESSERUNGEN MIT WENIG AUFWAND**

Heute hat Phoenix Contact einen deutlich verringerten Aufwand für die Nachbearbeitung von Belegen, was den Geschäftsprozess beschleunigt. Neben der reduzierten Fehleranfälligkeit fühlen sich die Mitarbeitenden bei der Arbeit mit dem Tool sicher, da ihnen direkt angezeigt wird, an welchen Stellen bei der Auftragserfassung Informationen uneindeutig sind und nochmals geprüft werden sollten.

## **NUTZEN FÜR DEN KUNDEN**

- ✓ Einheitliche Lösung für sämtliche Anwenderinnen und Anwender des Unternehmens und seiner Gesellschaften
- ✓ Prozessoptimierung und Beschleunigung der Abläufe
- ✓ Reduzierte Fehleranfälligkeit
- ✓ Taggleiche Bestellabwicklung nun die Regel
- ✓ Flexibilität bei der Bestellung bleibt für Kunden erhalten
- ✓ Plattform für weitere Innovationen im Beleg-Handling

Durch die global identische Vorgehensweise bei sämtlichen angeschlossenen Gesellschaften ergibt sich die Möglichkeit, dass Key User in einem Land Key User in einem anderen Land schulen und sie sich miteinander austauschen können. Das entspricht auch dem Template-Ansatz, der sich durch die gesamte Systemlandschaft von Phoenix Contact zieht: mit wenig Aufwand größtmögliche Verbesserungen erzielen. Dementsprechend prüft das Unternehmen in regelmäßigen Abständen im Sinne einer Continuous-Improvement-Evaluation, welche Stellschrauben noch angepasst werden können, um Prozesse weiter zu optimieren.

Für die Zukunft plant Phoenix Contact die Ausweitung der smart-Komponenten auf weitere Belegarten, die Einführung einer Merkmalsmatrix, die direkt prüft, ob ausgewählte Bestellkomponenten valide sind, sowie eine Migration von der derzeitigen On-Prem-Infrastruktur in die Cloud.

## **KEY FACTS**

- ✓ Zufriedene Kunden durch flexible Bestellannahme und zügige Abwicklung
- ✓ Mehr als 90 % der in das SAP-System übertragenen Daten können dunkel verarbeitet werden
- ✓ Effizientere und beschleunigte O2C- und P2P-Prozesse
- ✓ Mehr Sicherheit und Arbeitserleichterung für Mitarbeitende
- ✓ Synergieeffekte für sämtliche Gesellschaften des Unternehmens



## SMART ORDER: BOOSTER FÜR DAS BESTELLWESEN

smart ORDER ist bewährtes Standardprodukt für die automatisierte Bestellverarbeitung. Es erfasst sofort alle notwendigen Bestellinformationen und leitet fehlende oder unleserliche Informationen an einen Nachbearbeiter („Human-in-the-Loop“) weiter. Dank intelligenter Lernalgorithmen sind nur geringe Systemanpassungen oder vorherige Trainings erforderlich. smart ORDER exportiert die extrahierten Daten aus der Bestellung in jedes Prozessautomatisierungs-, CRM- oder ERP-System.

<https://insiders-technologies.com/de/b2c-automation/>

## ÜBER PHOENIX CONTACT GMBH & CO. KG

Unter einer globalen Dachmarke bietet Phoenix Contact innovative Produkte, Lösungen und Digitalisierungskompetenzen für die Elektrifizierung, Vernetzung und Automatisierung aller Sektoren von Wirtschaft und Infrastruktur. Damit befähigt das Familienunternehmen die Industrie und die Gesellschaft bei der Transformation in eine nachhaltige Welt mit langfristigen Wachstumsperspektiven für alle. Das Kerngeschäft ist in drei Geschäftsbereichen organisiert. In neuen Geschäftsfeldern werden auch jenseits des Kerngeschäfts Potenziale der Digitalisierung, Elektrifizierung und der veränderten Mobilität erschlossen. Phoenix Contact beschäftigt heute rund 22.000 Mitarbeitende und hat 2022 einem Umsatz von 3,6 Mrd. Euro erwirtschaftet. Weltweit wird in einem Fertigungsnetzwerk in 11 Ländern mit unterschiedlich hoher Fertigungstiefe produziert. Zur Phoenix Contact-Gruppe gehören weltweit mehr als 50 Vertriebsgesellschaften, welche die Nähe zu den Märkten und den Kunden sicherstellen.

<https://www.phoenixcontact.com/de-de/>



## ÜBER INSIDERS TECHNOLOGIES GMBH

Insiders Technologies ist technologisch führender und marktetablierter Anbieter von Software zur Cognitive Process Automation. Mehr als 4.000 Kunden aus allen Branchen vertrauen bei der Optimierung ihrer dokumentenzentrierten Geschäftsprozesse auf die innovativen Lösungen des Produkthauses aus Kaiserslautern. Als erfolgreichstes Spin-Off des Deutschen Forschungszentrums für Künstliche Intelligenz (DFKI) hat es sich Insiders zur Aufgabe gemacht, modernste KI in echten Kundennutzen zu überführen. Dank neuester Deep Learning-Technologien verstehen die Software-Lösungen heterogene Inhalte, extrahieren geschäftsrelevante Informationen, automatisieren Transaktionen und verkürzen Reaktionszeiten. Dabei sind der technologische Pioniergeist und die Agilität ein Garant für kontinuierliche Innovationen und Produkte am Puls der Zeit.

**insiders**  
technologies

### WEB

[www.insiders-technologies.de](http://www.insiders-technologies.de)

### E-MAIL

[info@insiders-technologies.de](mailto:info@insiders-technologies.de)

### TELEFON

+49 631 92081 1700