

MEHR KUNDENORIENTIERUNG UND EFFIZIENZ IN DER AUFTRAGSANNAHME

Bestellungen in Freiform als E-Mail oder Dokument bedeuteten für thyssenkrupp Materials Services erhebliche manuelle Aufwände. Moderne KI-Technologien beschleunigen die Bestellannahme durch intelligente Belegung und Verarbeitung signifikant. Ein erheblicher Anteil der via E-Mail eingehenden Anfragen und Bestellungen werden in Zukunft vollständig automatisiert verarbeitet. So schafft Automatisierung mehr Kundenzufriedenheit durch schnellere Bestellabwicklung und öffnet Potentiale durch mehr Zeit für die individuelle Kundenbetreuung im Vertrieb.



thyssenkrupp

KUNDE

thyssenkrupp Materials Services

LAND

Deutschland

HIGHLIGHT

Erheblicher Gewinn an Effizienz und Qualität im Bestellprozess

PRODUKTE

smart ORDER

Als größter werksunabhängiger Werkstoffhändler und -dienstleister der westlichen Welt bietet thyssenkrupp Materials Services eine einzigartige Vielfalt an Werkstoffen, Rohstoffen sowie Dienstleistungen – in Summe mehr als 150.000 Produkte, in mehr als 30 Ländern. Rund 15.900 Mitarbeitende betreuen mehr als 250.000 Kunden und verzeichneten im Geschäftsjahr 2021/22 einen Umsatz von € 16,4 Mrd. ab.

Mit dem Digital Technology Office hat thyssenkrupp Materials Services ein Team von digitalen Pionieren zusammengestellt, das Digitalisierung als Business-Strategie begreift. Mit Fokus auf Process Automation, Data Science und Customer Experience ist es Motor der digitalen Transformation des Unternehmens.

Mit dem Ziel, die Effizienz in strategisch wichtigen Bereichen zu erhöhen, wandte sich das Team des Digital Technology Office dem von hohem Dokumentenaufkommen geprägten Vertrieb zu und nutzte die Möglichkeiten von KI-basiertem Data Capture, um Routineaufgaben in Bestellerfassung und -bearbeitung zu automatisieren.

HERAUSFORDERUNGEN

- ✓ Heterogenes Kundenfeld von mehr als 250.000 Kunden in mehr als 30 Ländern
- ✓ Hohes Volumen an eingehenden Anfragen und Bestellungen via formloser E-Mail oder als strukturiertes Dokument
- ✓ Bestellungen oftmals ohne eindeutige ID für Artikel
- ✓ Manuelle Bestellannahme, Bearbeitung und Übertragung in das ERP sehr aufwendig und langwierig
- ✓ Lösung muss in komplexer Organisation – 10 Gesellschaften mit mehr als 80 Vertriebsbüros in 9 Ländern mit 5 Sprachen – ausgerollt werden und funktionieren



HOHES BESTELLAUFKOMMEN PER E-MAIL ODER DOKUMENT

Ob standardisierte Produkte oder maßgeschneiderte Lösungen – ein hohes Maß an Kundenorientierung steht für thyssenkrupp Materials Services dabei außer Frage. Das zeigt sich auch bei der Annahme von Materialanfragen und -bestellungen: Ganz bewusst beschränkt das Unternehmen seine Kunden hier nicht nur auf Online-Shops oder EDI, sondern nimmt die Bedarfe der Kunden auch in freier Form – beispielsweise als frei formulierte E-Mail oder über Dokumente im Anhang von E-Mails – entgegen. Bei weltweit mehr als 250.000 Kunden entsteht so eine enorme Heterogenität.

Die eingehenden Anfragen und Bestellungen sind kaum standardisiert und völlig variabel in Form und Aufbau. Oftmals enthalten sie nicht einmal eindeutige IDs für die gewünschten Artikel. Daraus resultierte in der Vergangenheit ein hoher manueller Aufwand für das Öffnen, Lesen und Einordnen der Kundenanfrage sowie die anschließende Erstellung des Angebots bzw. Auftrages im ERP. Wichtige Zeit im Vertrieb musste entsprechend – statt für die individuelle Kundenbetreuung – für weniger wertstiftende Arbeit verwendet werden.

MIT AGILEM VORGEHEN VOM POC ZUR WELTWEIT GENUTZTEN LÖSUNG

Nach einer umfassenden Evaluation entschied sich thyssenkrupp Materials Services für einen Proof-of-Concept mit dem Produkt smart ORDER. Innerhalb von nur acht Wochen setzte das Projektteam eine Pilotversion für ein ausgewähltes Vertriebsbüro der thyssenkrupp Schulte GmbH in Deutschland auf und testete diese intensiv. In enger Abstimmung zwischen den Fachanwendern, dem Digital Technology Office, der Digitalgarage von thyssenkrupp Schulte und

„Kundenfreundlichkeit bedeutet für uns auch, den Kunden nicht auf EDI oder Shop zu zwingen, sondern seine Anfragen und Bestellung auch per E-Mail oder Dokument anzunehmen und schnellstens zu verarbeiten. Mit smart ORDER können wir die bestehende Heterogenität effizient meistern.“

DR.-ING. ARNE CONRAD

DIGITAL TECHNOLOGY OFFICE,
THYSSENKRUPP MATERIAL SERVICES

„Die Zusammenarbeit ist ausgesprochen offen, angenehm und lösungsorientiert.

Mit dem Produktportfolio von Insiders Technologies haben wir eine leistungsstarke Basis für die Automatisierung dokumentenlastiger Prozesse.“

DR.-ING. ARNE CONRAD

DIGITAL TECHNOLOGY OFFICE,
THYSSENKRUPP MATERIAL SERVICES

NUTZEN FÜR DEN KUNDEN

- ✓ Höhere Kundenzufriedenheit durch flexible und schnellere Bestellannahme
- ✓ Deutliche Beschleunigung in der Bestellannahme
- ✓ Ziel einer hohen Dunkelverarbeitung wird erreicht werden
- ✓ Mehr Zeit für die individuelle Kundenbetreuung eröffnet neue Potentiale
- ✓ Schnell von der Idee zur Umsetzung: Deutschlandweiter Produktivbetrieb in nur 14 Wochen

den Produktexperten von Insiders Technologies wurden dazu die optimalen Prozesse definiert, das Customizing der Lösung durchgeführt und die notwendigen Integrationen zum SAP ERP geschaffen.

Anschließend wurde die Lösung deutschlandweit ausgerollt und die Nutzenden wurden auch unter Pandemie-Bedingungen mit entsprechenden Trainingssessions geschult. Parallel galt es, die Funktionalität auf Basis des Feedbacks zu verfeinern und zu optimieren. Nach nur sechs Wochen arbeiteten alle Vertriebsniederlassungen in Deutschland erfolgreich mit der neuen Lösung und der internationale Roll-out in weitere Gesellschaften wurde gestartet. Heute arbeiten in zehn Unternehmen von thyssenkrupp Materials Services weltweit mehr als 600 Nutzende an mehr als 80 Standorten in neun Ländern mit der neuen Lösung.

BEEINDRUCKENDER ERFOLG

Im Geschäftsjahr 2021/22 wurden mehr als 1,5 Mio. Positionen mit smart ORDER verarbeitet. Dabei ist das Team auf einem guten Weg, eine spürbare Prozessbeschleunigung durch Dunkelverarbeitung, also die vollständig automatisierte Verarbeitung der eingehenden Anfrage bzw. Bestellung ohne jeden manuellen Eingriff, zu erreichen.

Insgesamt konnte somit die Durchlaufzeit der Bearbeitung mittlerweile spürbar gesenkt werden. Manuelle Eingriffe sind wesentlich seltener erforderlich als zuvor.

Die Mitarbeitenden in den Vertriebsteams freuen sich daher über viel mehr Zeit zur individuellen Betreuung der Kunden.



„Die Einführung von smart ORDER ist das erste mir bekannte Projekt seiner Art, in dem IT, Entwicklung, Business und Externe so effektiv, unbürokratisch und jenseits der Hierarchieebenen miteinander gearbeitet haben, um die Lösung zu dem zu machen, was sie heute ist.“

OLIVER BENDER

DIGITAL IMPLEMENTATIONS MANAGER,
THYSSENKRUPP MATERIAL SERVICES



Bild: thyssenkrupp Material Services

KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG WICHTIG

Der Schlüssel zu diesem Erfolg liegt zum einen in der Leistungsfähigkeit von smart ORDER bei der Erkennung von Informationen innerhalb unterschiedlichster, durchaus auch weniger deutlich strukturierter Dokumente. Zum anderen liegt er in dem von thyssenkrupp Materials Services aufgesetzten Prozess zur kontinuierlichen Verbesserung. Ein dediziertes Team aus Datenanalysten, Prozessexperten und Produktspezialisten aus IT und Business hat in wöchentlichen Runden die Ergebnisse analysiert und Verbesserungspotentiale erkannt und umgesetzt. So wurde gezielt nach Dokumentengruppen gesucht, bei denen nur ein Feld nicht erkannt wurde, um mehr Belege in die Dunkelverarbeitung überführen zu können. Lücken im Mapping externer Artikelnummern des Kunden auf interne Artikelnummern wurden identifiziert und aufgefüllt. Mit tiefgehenden Power BI Reports konnte die Performance der Lösung immer weiter verbessert werden.

Die Einführung der Lösung wurde mit anspruchsvollen Change-Management-Maßnahmen begleitet: Das Projektteam hat den Nutzen der neuen Lösung anschaulich illustriert und kommuniziert. Den Mitarbeitenden wurde umfangreiches Trainingsmaterial in Form von Bedienungsanleitungen, Videos und FAQs bereitgestellt. Eine dedizierte Community in Microsoft Teams behandelte nicht nur technische Probleme, sondern vermittelte auch praktische Tipps.

NEUE ANWENDUNGSGEBIETE BEREITS IM BLICK

Angespornt durch den Erfolg der KI-basierten Automatisierung dokumentenlastiger Prozesse mit den smarten Produkten von Insiders Technologies, arbeitet das Digital Technology Office bereits an weiteren Anwendungsgebieten. Oftmals kommt die Ausgangsidee dabei von den Fachseiten. So sind mit der automatischen Prüfung von Auftragsbestätigungen und der automatischen Verarbeitung von Materialzeugnissen zwei neue Use Cases derzeit in der Umsetzung.

KEY FACTS

- ✓ thyssenkrupp Materials Services kann dank smart ORDER hohes Aufkommen an teilstrukturierten Anfragen und Bestellungen weitgehend automatisiert verarbeiten
- ✓ Moderne KI-Verfahren bewähren sich erneut bei der automatisierten Verarbeitung von sehr heterogenen Eingangsdokumenten
- ✓ Weitere Anwendungsgebiete wie KI-basierte Verarbeitung von Auftragsbestätigungen oder Materialzeugnissen umgesetzt



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 THYSSENKRUPP MATERIALS SERVICES

thyssenkrupp Materials Services ist mit rund 380 Standorten – davon circa 260 Lagerstandorte – in mehr als 30 Ländern der größte werkunabhängige Werkstoffhändler und -dienstleister in der westlichen Welt. Das vielseitige Leistungsspektrum der Werkstoffexperten ermöglicht es den Kunden, sich noch stärker auf die individuellen Kerngeschäfte zu konzentrieren. Im Rahmen der strategischen Weiterentwicklung „Materials as a Service“ fokussiert sich das Unternehmen auf die Lieferung von Roh- und Werkstoffen sowie Produkte und Dienstleistungen im Bereich Supply Chain Management. Digitale Lösungen sorgen für effiziente und ressourcenschonende Prozesse beim Kunden und bieten so die Grundlage für nachhaltiges Handeln. Ab 2030 soll thyssenkrupp Materials Services außerdem klimaneutral agieren.

www.thyssenkrupp-materials-services.com



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

E-MAIL
info@insiders-technologies.de

TELEFON
+49 631 92081 1700