



## Formulare digitalisieren und Bestellungen automatisieren: Führender Kosmetikkonzern setzt auf Retarus

Der Weltmarktführer in der Kosmetikbranche erzielt mit rund 85.000 Mitarbeitern in 150 Ländern und über 30 Marken aus den Bereichen Luxusprodukte, Consumer Products und Professionelle Produkte knapp 27 Milliarden Euro Umsatz. Für eine digitale Kommunikation ohne Medienbrüche setzt der Konzern auf Intelligent Capture Services von Retarus.

### AUSGANGSSITUATION **Medienbrüche im Bestellprozess**

Die Liefer- und Abrechnungsprozesse des Kosmetikkonzerns sind zwar heute zu großen Teilen digitalisiert – von Online-Bestellungen bis hin zur Abrechnung mittels EDI. Doch während die Digitalisierung in der Kommunikation mit Lieferanten weit fortgeschritten ist, gilt dies nicht für die Kundenkommunikation. Beim Bestellprozess kommt es daher immer wieder zu unerwünschten Medienbrüchen. Denn viele Einzelhändler verfügen nicht über die technischen und finanziellen Möglichkeiten, um Daten strukturiert und digital zu übermitteln. So wird häufig auf vordefinierte und papiergebundene Bestellvordrucke oder unstrukturierte elektronische Dokumente zurückgegriffen. Diese erreichen die Abteilung Customer Care per Fax, E-Mail oder auf dem Postweg. Diese Bestellungen manuell in das ERP-System einzupflegen, ist mit hohem personellem Aufwand verbunden.

### ZIELSETZUNG **Vollständige Digitalisierung, Aufwände reduzieren**

Dadurch, dass aus dem Einzelhandel eingehende, teils handschriftlich ausgefertigte Bestellungen manuell in das ERP-System eingepflegt werden müssen, fehlen wertvolle Ressourcen für wichtige und zeitintensive Prozesse. So ist es für den Kosmetikkonzern insbesondere in den Sparten Luxuskosmetik und Professionelle Produkte unerlässlich, Kunden individuell und persönlich zu betreuen und die Customer Experience kontinuierlich zu steigern, um im Wettbewerb zu bestehen. Um das zu realisieren, müssen Mitarbeiter entlastet und manuelle Bestellprozesse so automatisiert werden, dass sie ohne Medienbrüche in die SAP-Systeme des Kosmetikkonzerns gelangen.

## HERAUSFORDERUNG **Unstrukturierte Daten validieren**

Die **Retarus Intelligent Capture Services** nehmen die per Fax oder E-Mail eingehenden Bestellungen für den Kosmetikkonzern entgegen. Bei Retarus durchlaufen die Formulare zunächst eine intelligente Document Recognition (IDR). Diese erfasst außer dem Text auch die Struktur des Dokuments – auch bei handschriftlich ausgefüllten Formularen. Mit Hilfe der im System hinterlegten und stetig synchronisierten Katalogdaten werden die Bestellangaben inhaltlich geprüft und zugeordnet. Die validierten Daten leitet Retarus im gewünschten Format samt Originaldokument an das SAP-System des Kosmetikkonzerns weiter. Falls eine Bestellung, etwa aufgrund unleserlicher Schrift, einmal nicht vollständig erkannt wird, erhält das dazugehörige Dokument einen Sperrvermerk. Dadurch ist im ERP-System sofort ersichtlich, dass eine manuelle Nachbearbeitung notwendig ist. Zu prüfende Bereiche sind deutlich markiert. Zusammen mit dem Original wird das Bestellformular direkt an die Mitarbeiter im Customer Service weitergeleitet.

**”** *Retarus unterstützt den weltweit führenden Kosmetikkonzern dabei, die Bestellprozesse mit Kunden möglichst vollständig zu automatisieren. Die über eine pure Texterkennung weit hinausgehende Intelligent Document Recognition ermöglicht eine nahezu fehlerfreie Erkennung auch handschriftlicher Bestellungen, die wir digitalisiert direkt in die SAP-Systeme unseres Kunden übertragen. Die Mitarbeiter des Customer Care können nun ihre Kunden intensiv betreuen, das führt zu einer höheren Zufriedenheit der Mitarbeiter und der Kunden.*

Nathalie Mann, Account Director – Business Integration, retarus GmbH

## NUTZEN UND VORTEILE **Entlastung der Mitarbeiter, Verbesserung des Cashflows**

Ob Bestellungen per Fax oder per E-Mail eingehen, ob diese in einem Formular erfasst wurden, unstrukturiert sind oder handschriftlich verfasst wurden: Die Intelligent Document Recognition von Retarus erkennt Dokumenten-Inhalte und -Struktur zuverlässig. Die dadurch digitalisierten Bestellungen übertragen die **Retarus Intelligent Capture Services** im gewünschten Format direkt in die SAP-Systeme des Kosmetikkonzerns. Durch diesen hohen Grad der Automatisierung konnte der Customer Care des Unternehmens den gesamten Bestellprozess beschleunigen, die Zuverlässigkeit erhöhen und den Cashflow verbessern. Die Mitarbeiter des Customer Care müssen nun Bestelleingänge nicht mehr manuell erfassen, sondern können ihre Kunden intensiv betreuen und damit die Customer Experience steigern.

## FAZIT UND AUSBLICK **Digitalisierung weiterer Dokumenteneingänge**

Retarus unterstützt den Kosmetikkonzern dabei, die Bestellprozesse mit Kunden weltweit möglichst vollständig zu automatisieren. Dabei ermöglicht die über eine pure Texterkennung weit hinausgehende intelligente Document Recognition eine nahezu fehlerfreie Erkennung der eingehenden Bestellungen. Danach stehen die digitalisierten Dokumente direkt in den ERP-Systemen des Unternehmens zur Verfügung. Neben dem Customer Care erhalten etliche weitere Abteilungen des Konzerns Dokumente auf unterschiedlichen Eingangskanälen. So ist im nächsten Schritt geplant, **Retarus Intelligent Capture** auf diese auszurollen, um zum Beispiel den Rechnungseingang zu automatisieren.

### KEY FACTS



Digitalisierung und Automatisierung des Bestelleingangs



Reduzierung des manuellen Nachbearbeitungsaufwands



Steigerung der Customer Experience



Beschleunigung der Prozesse und somit des Cashflows