



顧客満足度を高める：
SAPにおける受注処理を、より速く、より正確に



受注から回収のサイクルをスピードアップして、顧客満足度を高めましょう

担当スタッフは、かなりの時間を受注処理の有効性および正確性の確認に費やしており、その多くは紙ベースの手作業で行われています。

ペーパーワークの処理に必要とされる時間は、キャッシュフローを厳しく管理し、迅速な受注処理を維持する努力の妨げになりかねません。さらに悪いことに、紙ベースのデータ入力処理のエラーは配送ミスや顧客からの苦情、時間の損失などの、より大きな問題を引き起こす恐れがあります。こうした諸々の問題は士気をくじき、サプライヤーとの関係にマイナスの影響をもたらし、当然最終的な損益に影響を与えます。

朗報となるのは、受注のオートメーション化によるこうした問題の軽減です。紙ベースの作業を減らすことで処理速度を上げ、手作業によるエラーをなくすことができます。

調査によると、オートメーション化は顧客の高い評価を得ています。最近のAPQC*の調査では、90%超の顧客が受注のオートメーション化により顧客満足度および全体的な顧客体験が改善することに同意しています。

顧客サイドのリードタイム短縮および注文処理コストの最大50%削減が実証されたことを受けて、世界中の企業がKofaxの受注処理オートメーション化ソリューションに信頼を寄せています。

経理、営業および調達部門の責任者の100%が、今日の経済活動において受注の迅速かつ正確な処理は不可欠と回答しています。*

入り口を1つにして注文処理を統合

企業は一般的に、電子メール、ファックス、紙、EDI(電子データ交換)、その他各種のオンライン注文など、様々なチャネルから受注を受け取ります。こうした注文のデータを担当スタッフがSAPに入力する作業には時間がかかる上、入力エラーが発生することが非常に多く、その解決にさらに貴重な時間を要します。

ECCおよびS/4HANA向けのSAP認定済みのソリューション、Kofax ReadSoft Process Director™は、SAPに入ってくる全ドキュメントおよびリクエスト駆動の処理を、フォーマットに関わりなく管理する統合コントロールポイントです。

これにより、物理的な紙処理の問題が取り除かれ、すべての注文情報入力および確認のプロセスが一本化されます。注文エラーが確実にゼロとなり、未処理の注文が減り、担当スタッフは問題解決に費やしていた時間を先取りの課題への取り組みに充てることができるようになります。

注文データは、キャプチャ、抽出、合意された価格での在庫確認が行われ、生産または出荷に向けた受注書に処理されます。例外となった注文は追跡、解決される一方、通常の注文は数分以内に処理されます。

企業の96%が、ペーパーワークによる受注処理に関連して自社にコスト負担が生じていると回答しています。*

受注処理の可視化を高めて、レスポンス性を改善

入ってくる受注に記載されたすべての関連データをただちにSAPシステムに入力し、その正確性を確認することにより、オペレーションの無駄がなくなり、効率化されます。貴社の営業や担当者は、必要なすべての情報に簡単にアクセスできるようになるのです。

処理中のすべての注文、そのステータス、顧客の詳細、価格、その他の情報をすぐに手に入れ、明確に把握できるため、CSRは顧客からの問い合わせに迅速かつ正確に対応し、注文を追跡し、変更を行い、問題を解決できるのです。

さらに良いことには、情報の統合により、注文間違いや二重注文などのありがちな問題が起こらなくなります。また、一目瞭然のオーディット・トレール（データ処理の内容を追跡調査できるようにする記録）を残す文書化されたプロセスがあるため、規制順守にも容易に対応できます。貴社の担当スタッフは、卓越した顧客サービスを提供する権限だけでなく、実際にそうできる体制を与えられるのです。

さらに、処理が完了した時点で、貴社は処理の効率性を評価することができます。一日当たりの注文数、確認が必要な注文量、各注文に費やされた時間などの極めて重要な数字に、必要に応じていつでもアクセスできます。

これに関連する部署の77%超が、手作業による受注の処理にかかる時間は自社の成長および可能性を妨げていると回答しています。*

SAPシステムの受注処理をオートメーション化すべき5つの理由SAP

1. すべての受注について入り口を1つにする

電子メール、ファックス、紙、EDIなど、どのようなフォーマットであっても、Kofaxのソフトウェアは、統合されたオートメーション化プロセスにより、すべての受注からデータを受け取り、取り込み、SAPへ転送します。

2. 受注処理全体の可視性を高める

CSRはすべての重要な注文情報に容易にアクセスできるため、より迅速かつ正確に顧客に対応できます。さらに処理プロセス全体が、一目瞭然のオーディット・トレールに記録されます。

3. コストおよびリードタイムを削減

処理時間を短縮し、手作業を少なくすることにより、注文処理コストおよび顧客サイドのリードタイムが最大50%削減されます。

4. 顧客満足度が高まる

注文処理の迅速化、および営業や担当者が問い合わせに迅速かつ正確に対応できるようにすることで、顧客満足度を維持できます。

5. 販売プロセスの管理を強化

エラー／例外の早期の見極めおよび受注処理全体の可視性の改善により、処理の効率性の測定や規制順守の助けとなる。

SAP統合で注文をリアルタイム処理

貴社の受注処理全体を1つのプラットフォームに統合し、SAP内で作業を行うことはまさに道理になっています。

SAPにおける受注から受注作成に至るまで、エラーや例外のない注文は自動的に処理され、担当スタッフが時間を費やす必要は一切ありません。

さらに、注文に問題があっても簡単に解決できます。Process Directorにより、ガイド付きの例外処理でチェックおよび確認が可能となり、受注情報とSAP内のマスターデータ間の相違を解決できます。担当スタッフはSAP内で入力データを比較することもできます。

使い慣れたSAPのインターフェースを利用して、担当スタッフはただちに生産性の向上を開始できます。注文処理期間をスピードアップし、顧客とのやり取りの時間を短縮し、全体的により速くより正確なサービスを提供できるのです。

オートメーション化の選択は当然です

Kofaxは、貴社の受注処理のオートメーション化を容易にし、コントロールを取り戻し、過度に時間と手間のかかる処理に費やされていた時間を埋め合わせます。

オートメーション化による効率性向上は、より反応の早い顧客サービスやエラーの減少を通じて効果を実感することができます。そして最終的には、よりしっかりとコンプライアンスを達成します。これらすべてが、貴社組織に競争力とより高い成長力をもたらします。

Process Directorおよび受注自動処理ソリューションが、顧客の満足をどのように高め、維持できるかを詳しくご検討ください。

*American Productivity & Control Centerによる調査(2016年)。

ウェブサイトkofax.comをご覧ください。

KOFAX 

kofax.com

© 2018 Kofax, Inc. All rights reserved. Kofax, the Kofax logo, and First Mile are trademarks or registered trademarks of Kofax, Inc. in the U.S. and other countries.