

Arrow Electronics

På Arrow Electronics insåg man att företagets förmåga att hjälpa kunderna att utveckla innovativa nya produkter begränsades av de många manuella stegen i företagets särskilda offert- och faktureringsrutiner. Därför valde man att implementera Kofax Kapow™ för att på så sätt åstadkomma bättre integrering med leverantörer, kortare ledtider, garanterad datasäkerhet och i förlängningen mer nöjda kunder och anställda.

Utmaning

I över 75 år har Arrow hjälpt sina kunder inom många branscher runt om i världen att utveckla innovationer. I nära samarbete med kunderna hjälper Arrows ingenjörer dem under hela livscykeln för en produkt, från Ta bort "den" och genom alla utvecklingsfaser. Produkthanteringsteamet på Arrows Components-avdelning för Europa, Mellanöstern och Afrika spelar en viktig roll i processen eftersom de hjälper kunderna att fastställa vilka komponenter som behövs och tillhörande kostnader för innovativa nya produkter.

Produkthanteringsteamet är företagets specialister på produktmarknadsföring och -anskaffning och de förbereder hundratals hundratals utkast och förslag till kunder varje vecka. Tidigare var denna process i huvudsak manuell eftersom specialofferter och andra icke-standardiserade förfrågningar inte kunde hanteras i Arrows befintliga B2B-processer och gränssnitt (som EDI och RosettaNet). För att hitta den bästa leverantören av en enskild komponent begär produktspecialisterna ofta in offerter från flera olika leverantörer.

Dessutom upprepades ofta stegen i processen mellan de olika leverantörerna. Det innebar att för en given förfrågan skickades samma information ut till flera olika leverantörer, men eftersom utskicken skedde med hjälp av olika metoder – e-post, pdf och webbportaler o.s.v. beroende på de enskilda leverantörernas specifika processer – kunde processen inte rationaliseras med företagets befintliga programvara. Leverantörerna lämnade i sin tur in sina offerter i diverse format och medier, vilket innebar ytterligare manuellt arbete när de skulle infogas i Arrows förslag till kunderna. Handläggningen av leverantörsfakturer var likaså en



Arrow Electronics är en global leverantör av produkter, tjänster och lösningar till industriella och kommersiella användare. Arrow är baserat i tyska Neu-Isenburg och är en leverantörskanalpartner för över 100 000 ursprungs- och kontraktstillverkare såväl som kommersiella kunder i ett globalt nätverk som omfattar över 460 anläggningar i 58 länder.

Produkter:

- ◆ Kofax Kapow™

Fokus: Automatisering av verksamhetsprocesser
Automatisering av manuella ekonomiuppgifter
Fall- och ärendehantering
Digital omvandling
Robotic Process Automation

„Vi förväntar oss att spara hundratals arbetstimmar i månaden som vi lägger ner på att manuellt handlägga specialofferter och fakturer – med kortare ledtider, mer exakta och fler och mer nöjda kunder och anställda som följd.“

Wolfgang Fischer, Senior Division Manager eCommerce
Arrow Central Europe Components

tidsödande, arbetskrävande och repetitiv manuell datainmatningsprocess. Detta var inte någon idealisk process för ett företag som hanterar flera hundra förslag varje dag.

Lösning

För Arrow fanns det flera skäl att gå över till Kapow i komponentorganisationen för Centraleuropa. Snabb och smidig implementering var en av de främsta fördelarna. Med Kapows vedertagna praxis som vägledning kunde Arrow implementera programvaran snabbt och smidigt, utan att behöva ge sig in på ett kostsamt IT-projekt med en lång kedja av godkännanden och en väntetid på flera månader.

Funktionerna för automatisering av arbetsflödet var en annan viktig fördel. Den snabba och okomplicerade konceptprövningen (POC, proof of concept) visade att Kapow kompletterade Arrows befintliga mellanprogramvara och dessutom unik på marknaden genom att programvaran kunde användas för att automatisera de manuella arbetsuppgifter som integreringsverktyg av standardtyp inte klarade av. Ett exempel: En av Arrows specialister loggar in på en webbportal med hjälp av sina inloggningsuppgifter för att begära in en offert och utvärdera svaret som kommer via e-post.

Vidare är Kapows syntetiska API:er perfekt kompatibla med Arrows befintliga B2B-infrastruktur, vilket innebar att man inte behövde skriva någon specialkod för integrering. Faktum är att IT-avdelningen överhuvudtaget inte behövde involveras. Kapows automatiska arbetsflöden imiterar vad användare tidigare behövde göra manuellt när de begärde in och hanterade offerter och skickade ut faktorer – oavsett format och varifrån de skickas ut och tas emot.

„Produkthanteringsteamet är företagets specialister på produktmarknadsföring och -anskaffning och de förbereder hundratals hundratals utkast och förslag till kunder varje vecka. Tidigare var denna process i huvudsak manuell eftersom specialofferter inte kunde hanteras i Arrows befintliga B2B-processer och gränssnitt som EDI och RosettaNet.

Wolfgang Fischer, Senior Division Manager eCommerce
Arrow Central Europe Components

„Produktspecialisterna kan nu lägga mer tid på att utveckla det nära samarbetet med kunderna ytterligare och ge dem bättre råd om olika komponentalternativ samtidigt som de kan bygga starkare relationer med leverantörer och lägga ett större fokus på förhandlingar.”

Wolfgang Fischer, Senior Division Manager eCommerce
Arrow Central Europe Components

Resultat

Arrow valde att implementera Kapow för en leverantör i taget. Redan de första arbetsflödesautomatiseringarna gav strålande resultat och förbättringarna kunde se över hela företaget i princip omedelbart. Sammantaget beräknar företaget att den processen minskade det manuella arbetet med tre minuter per beställning. Det motsvarar hundratals timmar i månaden i inbesparad arbetstid för Arrows centraleuropeiska Components-enhet. På det globala planet får detta en helt enorm inverkan eftersom Arrow har tusentals leverantörer över hela världen.

Arrow påpekar att övergången till Kapow medför en rad andra fördelar och har ett värde som går långt utöver enbart tidsbesparingarna. Nu kan produktspecialisterna lägga mer tid på att utveckla det nära samarbetet med kunderna ytterligare och ge dem bättre råd om olika komponentalternativ samtidigt som de kan bygga starkare relationer med leverantörer och lägga ett större fokus på förhandlingar. Fel som uppstår på grund av klipp-och-klistraåtgärder har eliminerats, medan snabbare fakturabetalningar utlovar ytterligare besparingar genom att man i större utsträckning kan dra nytta av specialrabatter.

Tidigare betraktade man mer omfattande ändringar av Arrows komplexa, särskilda offert- och faktureringsrutiner som "otänkbara", men tack vare Kapow har automatiseringen blivit en stor framgång rakt igenom. Företaget har förklarat att möjligheten att använda mallar och ramverk inte bara förenklade och snabbade upp implementeringen, utan också har lagt en stabil grund och vedertagen praxis för en global övergång.

På kofax.com kan du läsa och titta på framgångsberättelser från våra kunder runtom i världen.

