

Nilfisk A/S, Brøndby, Dánsko

# Roboty zabezpečujú v spoločnosti Nilfisk rýchlejšie a bezchybné spracovanie objednávok



Týmto riešením s robotmi som jednoducho nadšená. Digitalizuje naše spracovanie objednávok, znižuje počet závažných chýb a v konečnom dôsledku je potrebných menej zdrojov, ktoré tak môžeme využiť na optimalizáciu služieb zákazníkom.

Lena Melander, projektová manažérka, služby zákazníkom v severskej oblasti, Nilfisk A/S

## Problémy

- Snaha o automatizáciu zadávania objednávok do podnikového systému. Zadávanie objednávok je proces, ktorý sa týka väčšiny kľúčových informácií: kto je zákazník, čo si zákazník kúpil a kam sa majú produkty doručiť?
- Snaha o elimináciu manuálnych procesov a zvýšenie kvality spracovania objednávok

## Riešenie

- it.capture od spoločnosti itelligence: softvérový robot, ktorý digitalizuje a automatizuje spracovanie objednávok. Zákazník objednávku odošle vo formáte PDF a spracujúci robot zaručí správne zaznamenanie objednávky
- Riešenie it.capture je založené na (1) pravidlách, ktoré zabezpečujú štandardizované procesy, a (2) umelej inteligencii, ktorá robotovi umožňuje získavať informácie a overovať dokumenty
- Riešenie it.capture podporuje vlastné rozloženie objednávok zákazníka

## Výhody

- Možnosť 100 % automatického skenovania, rozpoznávania a zaznamenávania objednávok v systéme ERP bez zásahu človeka. Riešenie možno prispôsobiť každej činnosti, pri ktorej spoločnosť musí spravovať a sledovať dokumenty
- Efektívne a štandardizované spracovanie objednávok
- Vyššia kvalita vďaka minimalizácii chýb pri manuálnom zadávaní v rámci spracovania. Robot overí všetky informácie o zákazníkovi, cenách a produktoch na základe systémových a externých zdrojov
- Na správu objednávok je potrebných menej zdrojov, ktoré sa následne využívajú na optimalizáciu služieb zákazníkom



4

krajiny  
využívajú  
it.capture



Na spracovanie stoviek  
riadkov objednávok  
stačí len

**30** minút

### Prečo itelligence?

- Spoločnosť itelligence v súčasnosti vyvíja a podporuje riešenia SAP v spoločnosti Nilfisk a v organizácii je považovaná za dôveryhodného a kompetentného partnera
- Vzájomné vzdelávanie v rámci tohto pilotného projektu, pri ktorom je spoločnosť Nilfisk pilotným zákazníkom a zúčastnila sa fázy vývoja

### Digitalizácia manuálnych procesov

Dánska skupina Nilfisk venuje množstvo času digitalizácii produktov aj procesov. Táto spoločnosť, ktorá dánskym spotrebiteľom predstavila svoj prvý kultový model Nilfisk už v roku 1906, dnes patrí k popredným svetovým výrobcam vysávačov a vybavenia na upratovanie.


IT stratégia spoločnosti Nilfisk z roku 2017 sa okrem iného zameriava na posilnenie celkovej IT integrácie a rozšírenie digitalizácie na ďalšie produkty a procesy spoločnosti. Spracovávanie objednávok si vyžaduje manuálne zadávanie kľúčových informácií, preto bolo zrejmé, že sa musí digitalizovať. Objednávka môže mať rôzne formáty. Môže ísť o súbor programu Word aj obyčajný text v e-maile, pričom môže obsahovať stovky riadkov s rôznymi produktmi, ktoré sa majú doručiť na rôzne adresy.

Konverzia týchto objednávok na jeden formát súboru, zadanie objednávky do systému a overenie všetkých informácií mohlo trvať aj niekoľko dní. Cieľom preto bolo vytvoriť jednoduchý, štandardizovaný a predovšetkým automatizovaný proces na skenovanie a overovanie objednávok a ich zaznamenávanie v systéme ERP. Tento proces zvyšuje efektivitu a zjednodušuje zabezpečenie súladu v spoločnosti Nilfisk.

### Priekopník v oblasti robotov na spracovávanie objednávok

Práve vďaka úzkej spolupráci spoločností Nilfisk a itelligence sa prvá menovaná spoločnosť zoznámila s riešením it.capture – softvérovým robotom vyvinutým na účely spracovania všetkých typov podnikových dokumentov.

„Riešenie it.capture sa vyvíjalo aj na spracovávanie objednávok a my sme prvou spoločnosťou na svete, ktorá ho na ich spracovávanie používa. Doposiaľ sme riešenie it.capture implementovali v Dánsku, Nórsku, Švédsku a Fínsku. Približne 20 % všetkých našich prichádzajúcich objednávok v severských krajinách sa prijíma cez it.capture. Toto číslo každý mesiac rastie,“ hovorí Marcus Faber Kappendrup, poradca pre podnikové systémy, IT oddelenie skupiny, Nilfisk A/S.

 **Vďaka automatizácii  
jednej pätiny objednávok  
v severskej oblasti v riešení  
it.capture ušetríme veľké množstvo  
času a výrazne sa zvýši kvalita.**

„Preto sme s týmto riešením veľmi spokojní. Ak mám ísť do detailov, tak prichádzajúca objednávka sa odošle na konkrétnu e-mailovú adresu a spustí sa automatický proces. Po automatickom zadaní objednávky do systému SAP ju ešte vždy skontrolujeme manuálne. To nič nemení na skutočnosti, že pri veľkých a komplexných objednávkach nám it.capture ušetrí niekoľko hodín denne, zatiaľ čo pri malých objednávkach ušetríme množstvo minút denne. Najdôležitejšie je, že bez manuálneho zadávania objednávok ušetríme čas, ktorý môžeme využiť na poskytovanie ešte lepších služieb svojim zákazníkom,“ hovorí Lena Melander.



**Spoločnosť:**  
Nilfisk A/S

**Odvetvie:**  
Výroba

**Produkty:**  
Riešenia na upratovanie  
pre profesionálov  
a domácnosti

**Zamestnanci:**  
5 500 globálne

**Lokalita:**  
Sídlo v Dánsku, predajcovia v  
45 krajinách a distribúcia  
v ďalších 70 krajinách

**Web stránka:**  
[www.nilfisk.com](http://www.nilfisk.com)