

Đặc trưng

Serax Giảm Công Việc Thủ Công Với SAP Business AI

Tính năng bởi Maarten Rikken

Ngày 5 tháng 5 năm 2025

Serax, một thương hiệu thiết kế của Bỉ có mặt trên toàn thế giới, chế tác đồ gia dụng đương đại. Hợp tác với các nhà thiết kế và nghệ nhân nổi tiếng trên toàn thế giới, Serax tạo ra các bộ sưu tập đồ dùng trên bàn ăn, đồ nội thất, đèn chiếu sáng và các phụ kiện gia đình khác biệt. Công ty thiết kế các sản phẩm tại Châu Âu và sản xuất chúng trên toàn cầu.

Serax là một công ty lấy khách hàng làm trọng tâm, ưu tiên dịch vụ tuyệt vời cho khách hàng B2B và B2C. Chính sự tập trung vào khách hàng này đã thúc đẩy Serax triển khai các giải pháp **SAP Business AI** để giúp tự động hóa quy trình từ đơn hàng đến tiền mặt.

Thách thức

Quy trình đặt hàng rất đơn giản đối với hầu hết khách hàng, bao gồm cả B2C. Khách hàng đặt hàng những gì họ muốn trên cửa hàng trực tuyến và đơn hàng được nhập trực tiếp vào SAP S/4HANA Cloud Public Edition.

Tuy nhiên, khách hàng B2B của Serax vẫn thường đặt hàng bằng cách tạo PDF trong hệ thống ERP của họ và tự động gửi đến hộp thư dịch vụ khách hàng của Serax. Các đơn hàng thủ công B2B này chiếm 30% tổng số đơn hàng đến Serax.

Cam kết mạnh mẽ của Serax đối với dịch vụ khách hàng có nghĩa là công ty rất vui khi tạo điều kiện thuận lợi cho việc này, nhưng nó gây căng thẳng cho nhóm dịch vụ khách hàng. Khi Serax nhận được đơn hàng, nhóm dịch vụ khách hàng phải tải xuống PDF theo cách thủ công, kiểm tra lại ngày và số lượng, sau đó nhập thông tin chi tiết về đơn hàng vào SAP S/4HANA Cloud Public Edition để tạo đơn hàng bán hàng. Toàn bộ quá trình này tốn thời gian và dễ xảy ra lỗi.

Hoàn thành nhiều việc hơn nhanh hơn với AI thực sự hiểu tất cả các quy trình kinh doanh và dữ liệu của bạn

[Tìm hiểu thêm](#)

“Cung cấp dịch vụ tuyệt vời là một trong những ưu tiên cốt lõi của chúng tôi và điều này có thể được thực hiện bằng cách nâng cao hiệu quả trong một số quy trình nhất định”, Sara Goris, giám đốc sản phẩm SAP tại Serax cho biết. “Về cơ bản, đó là lý do dẫn chúng tôi đến trường hợp sử dụng này. Nhóm dịch vụ khách hàng của chúng tôi vẫn nhập thủ công 30% tất cả các đơn hàng vào hệ thống. Chúng tôi muốn hợp lý hóa quy trình đó từ phía mình, đặc biệt là vì nhiều khách hàng của chúng tôi sẽ tiếp tục gửi đơn đặt hàng bán hàng ở định dạng PDF”.

Giải pháp



Serax cần một giải pháp để tự động tạo đơn đặt hàng bán hàng từ PDF. Họ đã thực hiện được điều này bằng cách kích hoạt và tinh chỉnh một ứng dụng có tên là [Create Sales Orders—Automatic Extraction](#). Ứng dụng này được xây dựng bằng [các giải pháp SAP để quản lý báo giá thành tiền mặt](#) bằng [SAP Fiori](#), cho phép các doanh nghiệp tạo ứng dụng web và di động.

Với ứng dụng này, Serax có thể kéo và thả PDF từ email của khách hàng vào ứng dụng trước khi sắp xếp toàn bộ quy trình. Đầu tiên, ứng dụng sẽ gửi PDF đến SAP Business Technology Platform (SAP BTP), nơi [trích xuất thông tin tài liệu](#) sẽ trích xuất dữ liệu. API tài liệu sử dụng AI được đào tạo trước để lấy các tệp PDF làm đầu vào và trả về dữ liệu có cấu trúc. Bước thứ hai là khớp dữ liệu. Ứng dụng ánh xạ dữ liệu đã trích xuất vào dữ liệu chính, chẳng hạn như bên đã bán, bên đã giao và sản phẩm. Điều này giúp đảm bảo dữ liệu đã trích xuất từ các tệp PDF có ý nghĩa trong bối cảnh kinh doanh của Serax.

Yêu cầu đơn đặt hàng bán hàng được tạo và nhân viên dịch vụ khách hàng được thông báo để xem xét và chuyển đổi thành đơn đặt hàng bán hàng thực tế trong SAP S/4HANA Cloud Public Edition.

Kết quả

Ứng dụng này đã cắt giảm 33% số lượng đơn hàng B2B thủ công.

Thời gian tiết kiệm được cho phép Serax đầu tư trở lại vào dịch vụ khách hàng tốt hơn. "Tiết kiệm thời gian có nghĩa là nhân viên dịch vụ khách hàng của chúng tôi có thể dành nhiều thời gian hơn cho dịch vụ khách hàng thực sự thay vì đặt hàng", Ragna Qvick, giám đốc kinh doanh kỹ thuật số và giám đốc hiệu suất nhân sự tại Serax cho biết. Nhân viên của Serax cũng có nhiều thời gian hơn cho các hoạt động gia tăng giá trị như bán thêm hoặc bán chéo.

Sự gia tăng hiệu quả này cho phép Serax phát triển doanh nghiệp của mình bằng cách tăng thêm năng lực cho nhóm. "Chúng tôi cần thêm nguồn lực hoặc để những người hiện tại của chúng tôi trở nên hiệu quả hơn để họ có thể tập trung vào các nhiệm vụ tạo thêm giá trị cho khách hàng của chúng tôi", Goris nói.

Một lợi ích khác của tự động hóa là giảm lỗi, vì nhân viên dịch vụ khách hàng không còn cần phải nhập các giá trị chính xác từ PDF khi tạo đơn đặt hàng. Thay vào đó, họ có thể dựa vào việc trích xuất tài liệu để điền vào đơn đặt hàng; họ chỉ cần xác nhận các giá trị. "Nó làm giảm nguy cơ lỗi vì khi đó là hành động của con người, luôn có khả năng xảy ra lỗi về số lượng hoặc các chi tiết khác", Qvick nói.

Tương lai

Serax và đối tác [Flexso](#) hiện đang xem xét các khả năng bổ sung để tự động hóa hoàn toàn luồng. Theo cách này, nhân viên dịch vụ khách hàng sẽ không còn phải mở email và kéo thả PDF nữa. "Chúng tôi có một bằng chứng khái niệm đang chạy để tự động hóa hoàn toàn quy trình. Nó sẽ lấy tệp đính kèm từ hộp thư trực tiếp vào SAP S/4HANA", Goris nói. "Nó cũng sẽ thông báo cho đại diện dịch vụ khách hàng nếu có bất kỳ thứ gì bị thiếu. Họ sẽ nhận được thông báo qua Situation Handling để biết khi nào cần can thiệp".

Tìm hiểu thêm về cách SAP Business AI có thể giúp chuyển đổi hiệu quả của tổ chức bạn và thúc đẩy thành công:

[Trí tuệ nhân tạo doanh nghiệp SAP](#)

[Nền tảng công nghệ kinh doanh SAP](#)

[Phiên bản công khai đám mây SAP S/4HANA](#)

Đăng ký để nhận tin tức nổi bật hàng tuần từ Trung tâm tin tức SAP

Nhận bản tin

Thẻ:

[Trí tuệ nhân tạo](#)[Câu chuyện của khách hàng](#)[SAPBTP](#)[Trí tuệ nhân tạo doanh nghiệp SAP](#)[Đám mây SAP S/4HANA](#)

Thêm thông tin về Trí tuệ nhân tạo



SAP Business Data Cloud tăng tốc với các bản cập nhật cho khách hàng và đối tác

Bởi Irfan Khan

Ngày 30 tháng 4 năm 2025



Bản phát hành SAP SuccessFactors nửa đầu năm 2025: Những cải tiến mới hỗ trợ AI giúp tăng hiệu quả, tính linh hoạt và thành công cho nhân viên và tổ chức

Bởi Bianka Woelke

Ngày 15 tháng 4 năm 2025



Tính năng

SAP công bố bộ dữ liệu ERP thực tế đầu tiên để thúc đẩy nghiên cứu AI doanh nghiệp

Bởi Maarten Rikken

Ngày 14 tháng 4 năm 2025



Hoa Kỳ

+1-800-872-1727

Hoặc xem danh sách đầy đủ các số điện thoại quốc gia địa phương của chúng tôi



Liên hệ với chúng tôi

Liên kết nhanh

[Trung tâm tin cậy SAP](#)[Tìm một giải pháp](#)[Ngành công nghiệp](#)[Tìm một đối tác](#)[Thử nghiệm và bản demo](#)[Tìm dịch vụ](#)

Giới thiệu về SAP

[Thông tin công ty](#)[Danh bạ toàn cầu](#)[Quan hệ nhà đầu tư](#)[Nghề nghiệp](#)[Tin tức và báo chí](#)[Sự kiện](#)[Câu chuyện của khách hàng](#)[Bản tin](#)

Thông tin trang web

- Sự riêng tư
- Điều khoản sử dụng
- Tiết lộ pháp lý
- Bản quyền
- Nhãn hiệu
- Tùy chọn Cookie

