

Portallösung zur Bearbeitung von Kunden-Beschwerden

München und Lyon, 15. April 2015 – Esker, ein führender Anbieter von Lösungen für automatisierte Dokumentenprozesse und Pionier in Sachen Cloud-Computing, hat eine neue Anwendung zur Verwaltung von Kundenreklamationen eingeführt. Damit können Unternehmen die Bearbeitung kundenseitiger Beanstandungen von Lieferungen oder Rechnungen in einem Portal steuern und so die Kundenzufriedenheit erhöhen.

Beanstandungen können z. B. durch falsche Produkte, beschädigte Verpackungen, eine Zahlungsverweigerung, abgelehnte Lieferungen oder falsche Rechnungen entstehen. Laut einer 2014 von der French Association of Credit Managers durchgeführte Umfrage zum Thema, machen falsche Rechnungen etwa 4–6 % der Gesamtanzahl an Rechnungen aus. Durch die Automatisierung von Verwaltungsworkflows für die Bearbeitung von Beanstandungen sind Unternehmen in der Lage, Ineffizienzen und zusätzliche Kosten zu beseitigen, die durch die manuelle Verarbeitung von Beanstandungen entstehen. Zudem lassen sich Kunden und Lieferanten über das Portal direkt in den Klärungsprozess mit einbinden.

Beschwerden hinsichtlich der Auftragsverarbeitung

Mit der Esker-Lösung zum "Issue Management" und der Kopplung an die Lösung für die automatisierte Auftragsverarbeitung können die Mitarbeiter im Kundenservice Reklamationen erfassen, verwalten und nachverfolgen. Dabei bleibt die Transparenz im gesamten Prozess von der Auftragserteilung bis zum Empfang der Ware erhalten. Die neue Esker-Anwendung die Überwachung, Priorisierung, Nachverfolgung und Problembehebung. Alle auftragsbezogenen Informationen, mögliche Fehler und Lieferdaten werden in derselben Maske erfasst und nachverfolgt und zum Auftrag hinzugefügt.

„Das neue Management-Tool von Esker wurde auf Basis von Kunden-Feedback mit einem flexiblen Prozess entwickelt“, so Jean-Michel Bérard, CEO bei Esker. „Wir konzentrieren uns auf die Verarbeitung von Dokumenten wie Lieferscheinen, Auftragsbestätigungen, Kundenkommunikation usw. So können wir eine umfangreichere Lösung anbieten und unseren Kunden einen höheren Mehrwert liefern.“

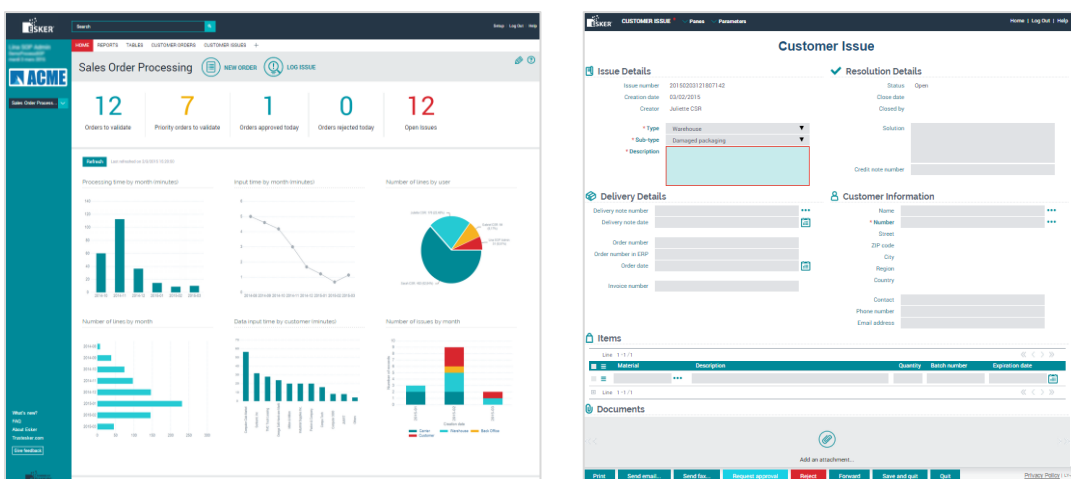
Höhere Kundenzufriedenheit, Kollaboration

Dashboards und Aktivitätsberichte erlauben Kundenservice-Leitern einen globalen Überblick der Auftragsverarbeitung. So können sie Engpässe identifizieren, Beanstandungen von Kunden schnell analysieren und mögliche Schwachstellen in der Auftragsverarbeitung ausmachen. Weitere Vorteile sind:

- Vereinfachte automatische Erfassung von Beanstandungen
- Schnellere Verarbeitung und Lösungsfindung
- Höhere Transparenz im gesamten Bestellprozess mit einer zentralen Lösung und Schnittstelle
- Direkte Einbindung der Kunden, Kollaboration
- Höhere Kundenzufriedenheit

„Diese neue Anwendung ist Teil unserer Strategie, mit der wir unseren Lieferanten und Kunden eine Plattform für die Zusammenarbeit zur Verfügung stellen möchten“, weiß Eric Bussy, Leiter für Marketing und Produktmanagement bei Esker. „Workflows, Kommunikation und Zusammenarbeit werden so verbessert, was wiederum die Qualität im Kundenservice und somit auch die Kundenzufriedenheit erhöht. Auf beiden Seiten gibt es nur Vorteile.“

Screenshot: Verwaltung von Kundenreklamationen



Über Esker

Weltweit nutzen Unternehmen Lösungen von Esker, um ihre Dokumentenprozesse zu optimieren. Das Esker-Portfolio umfasst Cloud Computing-Lösungen zur Verarbeitung eingehender wie ausgehender Dokumente: Eingangs- und Ausgangsrechnungen, Aufträge und Bestellungen, Mahnungen, Lieferscheine, Lieferavise, Marketingkommunikation usw. Die Esker-Lösungen führen zu reduzierten papierbasierten Prozessen, wodurch Produktivitätszuwächse und Kosteneinsparungen erreicht werden. Mehr als 80.000 Unternehmen und Organisationen weltweit nutzen Esker-Lösungen, darunter BASF, Whirlpool, Lufthansa, Vodafone, Edeka, und ING DiBa.

Esker wurde 1985 in Lyon/Frankreich gegründet und ist gelistet im NYSE Alternext Paris (Code ISIN FR0000035818). Heute verfügt Esker über ein internationales Niederlassungsnetz mit ca. 280 Mitarbeitern, wobei sich der deutsche Sitz in München befindet. Im Jahr 2014 betrug der weltweite Umsatz ca. 46,2 Mio. Euro. Weitere Informationen zu Esker unter www.esker.de und www.esker.com.

Esker auf Twitter: twitter.com/eskerinc; Esker-Blog: blog.esker.com

©2014 Esker S.A. Alle Rechte vorbehalten. Esker und das Esker-Logo sind Markenzeichen oder registrierte Markenzeichen der Esker S.A. in den USA und weiteren Ländern. Alle anderen hier verwendeten Markenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Eigentümer.