

## Kärcher setzt bei Auftragsverarbeitung und verbessertem Kundenservice auf Esker

**München/Lyon, 25. Januar 2012** – Esker, einer der führenden Anbieter von Lösungen für automatisierte Dokumentenprozesse, arbeitet mit Kärcher North America für die Implementierung einer cloud-basierten Faxlösung zusammen. Der weltweit führende Hersteller von Reinigungsgeräten für private Haushalte, Gewerbe und Industrie möchte seinen Kundenservice zentralisieren und im Zuge dessen seiner Fax-Prozesse optimieren.

In den sieben nordamerikanischen Niederlassungen erhält Kärcher täglich 450 Bestellungen, davon etwa 90 Prozent per Fax. Jedes Fax wird manuell bearbeitet. Da jede der zwölf Produktmarken über einen unabhängigen Kundenservice verfügt, mangelte es an Transparenz, Effizienz und Vertrauen in die bisherigen papierbasierten Prozesse. Kärcher suchte nach einer Möglichkeit, Prozesse und Mitarbeiterinsatz im Kundenservice zu optimieren. Gewünscht war eine Lösung, die sich einfach in das bestehende SAP®-System integrieren ließ.

### Ineffiziente Prozesse

„Unser bisheriger Prozess war so nicht mehr praktikabel“, berichtet Jeff Fithian, Senior Director of IT bei Kärcher. „Faxe mussten gedruckt, aus dem Drucker genommen, weitergeleitet, an die zuständigen Mitarbeiter verteilt und von Hand in SAP eingegeben werden. Benötigte der Kundenservice zu einem späteren Zeitpunkt eine Faxnachricht, war das Abrufen, je nach Scan- und Speicherart, zeitraubend, schwierig oder gar unmöglich.“ Kärcher suchte nach einem System, mit dem Mitarbeiter die ursprünglichen Faxnachrichten einfach abrufen können, ohne neue Server oder Software installieren zu müssen.

### Suche nach Lösungen

Kärcher hatte mehrere Lösungen zur Auswahl. „Wir haben uns verschiedene Anbieter angesehen und sogar eine Inhouse-Lösung mit E-Fax über Microsoft Outlook in Betracht gezogen“, so Fithian weiter. „Dann erhielt ich per E-Mail eine Einladung zu einem Esker-Webinar. Ich nahm teil, und die Entscheidung stand fest. Esker verfügte über umfassende Erfahrung im SAP-Bereich und bot genau die Out-of-the-Box-Lösung an, nach der wir gesucht hatten – ohne große Anpassungen auf unserer Seite.“

### Vorteile

Durch die Esker-Lösung ist Kärcher in der Lage, URLs von Faxnachrichten direkt in der Esker-Plattform für SAP zu verlinken. In SAP klickt der Mitarbeiter des Kundenservice dann einfach auf diesen Link, um das gewünschte Dokument zu öffnen. Jeff Fithian verspricht sich eine deutlich höhere Produktivität, die sich im Wesentlichen durch die gesteigerte Effizienz im Kundenservice-Team ergibt.

„Aktuell ist unser großes Kundenservice-Team für die verschiedenen Marken an mehreren Standorten tätig. Dadurch ergeben sich natürlich gewisse Ineffizienzen, da wir weder die Flexibilität noch die nötigen Tools haben, die mit unserem Unternehmen mitwachsen, ohne dass wir zusätzliche Mitarbeiter einstellen müssen“, so Fithian. „Nach der Einführung von Esker streben wir eine Produktivitätssteigerung im Kundenservice von 30 Prozent an. So steht unserem Wachstum auch ohne weitere Mitarbeiter nichts mehr im Weg. Außerdem können wir besonders fähigen Mitarbeitern im Kundenservice wertigere Aufgaben zuweisen, die dem Kunden wirklich zugute kommen, da die zeitaufwändige manuelle Eingabe von Daten entfällt.“

### Pläne für die Zukunft

In den kommenden zwei bis drei Jahren möchte Kärcher mit Hilfe der Esker-Lösung noch weitere Kosten einsparen und Prozesse unternehmensweit optimieren. Dazu Fithian: „Sobald diese erste Phase mit Esker abgeschlossen ist, möchten wir die Auftragserfassung, Kundenrechnungen und den Briefversand weiter automatisieren. Diese Technologie bietet ein enormes Potenzial, und das möchten wir natürlich möglichst optimal ausschöpfen.“

### Über Kärcher

Aufgrund seiner innovativen und zuverlässigen Produkte zählt Kärcher zu den weltweit führenden Herstellern von Kalt- und Heißwasser-Hochdruckreinigern. Das renommierte Kärcher North America Excellence Center mit Sitz in Englewood im US-Bundesstaat Colorado befindet sich auf dem Gelände der dortigen Fertigungsstätte. Weitere Informationen finden Sie unter [www.karcherna.com](http://www.karcherna.com).

### 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, Stahlgruber, 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 2011 betrug der weltweite Umsatz ca. 36 Mio. Euro. Weitere Informationen zu Esker unter [www.esker.de](http://www.esker.de) und [www.esker.com](http://www.esker.com).

---

#### Presse-Kontakt

**Dr. Rafael Arto-Haumacher, Esker** – Tel: +49 (0) 89 700 887 17 ▪ E-Mail: [rafael.arto-haumacher@esker.de](mailto:rafael.arto-haumacher@esker.de)

---