

Esker führt neue Lösung zur Verwaltung von Kundenanfragen ein

Neues Add-on erleichtert die E-Mail-Priorisierung und verbessert den Anfrageprozess für Kundendienstabteilungen

FELDKIRCHEN UND LYON, FRANKREICH – 23. Februar 2022 – [Esker](#), Anbieter der [globalen Cloud-Plattform](#), welche die Effizienz von Finanz- und Kundendienstabteilungen sowie die unternehmensübergreifende Zusammenarbeit durch Automatisierung von Managementaufgaben stärkt, stellte heute seine neue Lösung Customer Inquiries Management vor. Das Add-on hilft Kundendienstabteilungen dabei, Anfragen schneller zu bearbeiten, damit sich die Mitarbeiter wieder auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren können. Das neue Add-on ist nahtlos in die Auftragsverarbeitungslösung von Esker integriert und fungiert als digitaler Assistent für den E-Mail-Posteingang im Kundendienst. Es klassifiziert Nachrichten und leitet sie an den richtigen Empfänger oder den richtigen Prozess weiter.

Herkömmliche E-Mail-Anwendungen können die unzähligen Nachrichten, die den Posteingang von Kundendienstabteilungen erreichen, oft gar nicht bewältigen. Irgendwann landen die E-Mails dann in verschiedenen Ordnern, sodass ein Mitarbeiter stundenlang damit beschäftigt ist, sie zu sortieren und an den richtigen Empfänger weiterzuleiten. Die Leistung wird außerdem dadurch beeinträchtigt, dass kaum oder gar nicht ersichtlich ist, welche Anfragen beantwortet wurden, und dass es anderen Kundenbetreuern an Flexibilität mangelt, um bei Bedarf einzuspringen.

Um den Prozess zu verbessern, nutzt die Esker-Lösung Customer Inquiries Management KI-Funktionen, um E-Mails wie Anfragen, Bestellungen, Statusanfragen, Überweisungen oder Reklamationen in Kategorien einzustufen. Auf diese Weise klassifizierte Anfragen können dann mit vordefinierten E-Mail-Vorlagen beantwortet oder per E-Mail an die entsprechende Person, Abteilung oder den zugehörigen Prozess weitergeleitet werden. Anfragen werden umgehend bearbeitet, damit die guten Kundenbeziehungen erhalten bleiben. Dank der Automatisierung haben die Kundendienstmitarbeiter so wieder mehr Zeit für Aufgaben mit einem höheren Mehrwert, die sich auf die Kundenzufriedenheit konzentrieren.

Die intelligenten Dashboards von Esker bieten volle Transparenz über den gesamten Prozess und zeigen Zähler und Kennzahlen in Echtzeit an, um Kundenanfragen nach Typ, Datum oder Kunde zu überwachen und zu analysieren. Die Kundenbetreuer können notwendige Prozessverbesserungen so schnell erkennen.

Die Lösung Customer Inquiries Management von Esker hat die Arbeit des Kundendienstes bei Palmer Holland, einem nordamerikanischen Vertriebsunternehmen für Chemikalien und Inhaltsstoffe, spürbar erleichtert. Durch die automatische Klassifizierung und Weiterleitung von Anfragen bietet die Lösung von Esker den Kundenbetreuern eine kollaborative Plattform, um alle 5.000 monatlich eingehenden

Kundenanfragen schnell und einfach zu sortieren und zu analysieren. „Es dauert jetzt nur noch ein oder zwei Sekunden, um eine Anfrage zu prüfen. Die Zeitersparnis ist einer der größten Vorteile“, so Aiza Toor, Kundendienstleiterin bei Palmer Holland. Dank der präzisen KI-basierten Klassifizierung von Anfragen nimmt die Weiterleitung von E-Mails nur noch vier Stunden pro Woche statt vier Stunden pro Tag in Anspruch.

„Die Erweiterung unserer Order-to-Cash-Suite um die Lösung Customer Inquiries Management entspricht unserer Strategie des positiven Wachstums, da sie sowohl Lieferanten als auch Kunden dabei hilft, engere Beziehungen aufzubauen und die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu verbessern“, erklärt Aurélien Coq, Produktmanager für die Auftragsverarbeitung bei Esker. „Wir unterstützen Kundendienstabteilungen dabei, strategischere und bessere Arbeit zu leisten und gleichzeitig ihren Kunden ein optimiertes Erlebnis zu bieten. Das zahlt sich für alle Beteiligten aus.“

Die Esker-Lösung Customer Inquiries Management ist ab sofort weltweit verfügbar.

Über Esker

Esker bietet eine globale Cloud-Plattform zur Automatisierung von Dokumentenprozessen und unterstützt Finanz- und Kundendienstabteilungen bei der digitalen Transformation in den Bereichen Order-to-Cash (O2C) und Procure-to-Pay (P2P). Die Lösungen von Esker werden weltweit eingesetzt und beinhalten Technologien wie künstliche Intelligenz (KI), um die Produktivität und die Transparenz im Unternehmen zu erhöhen. Zugleich wird damit die Zusammenarbeit von Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern gestärkt. Esker verfügt über Niederlassungen in Nord- und Lateinamerika, Europa und im Asien-Pazifik-Raum, wobei sich die deutschen Standorte in Feldkirchen/München und Ratingen befinden. Das in Frankreich börsennotierte Unternehmen erwirtschaftete im Jahr 2021 einen Umsatz von 133 Millionen Euro, zwei Drittel davon außerhalb Frankreichs. Weitere Informationen über Esker und die Lösungen des Unternehmens finden Sie unter: www.esker.de und blog.esker.de.