

Globale Customer-Experience-Strategie mit lokalen Ansprechpartnern für bestmögliche Kundenerlebnisse

FELDKIRCHEN UND LYON, 31. OKTOBER 2019 – Esker, ein weltweit führender Anbieter von auf künstlicher Intelligenz basierenden Systemen für automatisierte Dokumentenprozesse und Pionier in Sachen Cloud-Computing, gab heute seine globalen Weiterentwicklungs- und Investitionspläne im Bereich Customer Experience (CX) bekannt. Ziel von Esker ist es, das bestmögliche Kundenerlebnis zu bieten, die Kundenzufriedenheit zu verbessern und sicherzustellen, dass die Kunden langfristig von ihrer cloud-basierten Lösung profitieren. Der CX-Ansatz von Esker entspricht den steigenden Erwartungen der Kunden im B2B-Bereich, insbesondere in der Softwarebranche.

Esker hat seinen Erfolg auf der Zufriedenheit seiner Kunden aufgebaut. Mit nachhaltigem Wachstum und einer steigenden Anzahl internationaler Kunden setzt Esker seine Innovation mit einem globalen CX-Ansatz fort, um Kunden vor Ort und rund um den Globus zu unterstützen.

„CX ist im B2C-Umfeld bereits weit verbreitet und ist im B2B-Bereich ebenso wichtig – insbesondere bei cloud-basierten Aktivitäten, bei denen es um langfristige Kundenbeziehungen geht. In reifen Märkten wie der Softwarebranche reicht es längst nicht mehr aus, ein Qualitätsprodukt zu liefern“, so Steve Smith, Chief Operating Officer bei Esker USA. „Esker möchte seinen Kunden das Gefühl vermitteln, dass sie sich geschätzt, verstanden und ernst genommen fühlen. Wir engagieren uns für ihren nachhaltigen Erfolg.“

Innovativer CX-Ansatz

Eskers Ansatz für den Kundenerfolg hat allen Unternehmensbereichen geholfen, wichtiges Benutzer-Feedback anzusprechen und umzusetzen – und zwar nicht nur in Bezug auf die Lösung selbst, sondern auch im Hinblick auf Training, Dokumentation und technischen Support. Die CX-Services von Esker möchten durch mehrere Ziele ein besseres Kundenerlebnis schaffen:

- **Messung und Verbesserung der Benutzerzufriedenheit bei jedem Meilenstein über Kennzahlen** wie Customer Satisfaction Score (CSAT), Net Promoter Score (NPS) oder Kundenabwanderung (Customer Loss Rate).
- **Begleitung der Kunden durch personalisierte (High-Touch-) und kollektive (Low-Touch-) Ansätze** wie Audits von Benutzerpraktiken und Vorschläge zur Verbesserung der

Lösungsnutzung, Training, Aufbau von Benutzer-Communities zum Austausch von Best Practices über Webinare, Whitepaper usw.

- **Weitergabe von Feedback aus der Praxis an die verschiedenen Abteilungen**, da Software- und Servicelösungen durch konkretes Feedback auf der Grundlage von Erfahrungen und Fakten weiterentwickelt werden.

Engagierte Teams

Der in den USA eingeleitete CX-Ansatz von Esker hat sich durch die Bildung von spezialisierten Teams auf alle globalen Tochtergesellschaften ausgeweitet. Jede Tochtergesellschaft verfügt nun über ein eigenes CX-Team, um in allen Ländern die gleiche Servicequalität zu gewährleisten. Diese lokalen Teams berücksichtigen die Sprache, Kultur und das Verhalten der Benutzer.

Über Esker

Esker ist ein weltweit führender Anbieter von cloud-basierter Software zur Automatisierung von Dokumentenprozessen und unterstützt Finanz- und Kundendienstabteilungen bei der digitalen Transformation ihrer Zyklen in den Bereichen Order-to-Cash (O2C) und Purchase-to-Pay (P2P). Die Lösungen von Esker werden weltweit von über 6.000 Unternehmen eingesetzt und beinhalten Technologien wie künstliche Intelligenz (KI), um die Produktivität zu steigern, die Transparenz zu optimieren, das Betrugsrisiko zu senken und die Zusammenarbeit intern sowie mit Kunden und Lieferanten zu verbessern. Esker verfügt über Niederlassungen in Nord- und Lateinamerika, Europa und im Asien-Pazifik-Raum, wobei sich der deutsche Sitz in München befindet. Weitere Informationen über Esker und die Lösungen des Unternehmens finden Sie unter: www.esker.de und blog.esker.de