

Erhöhte Servicequalität und zufriedенere Kunden

München und Lyon, 15. September 2015 – Das französische Bau und Immobilienverwaltungsunternehmen SACVL (Société Anonyme de Construction de la Ville de Lyon) automatisiert ab sofort den Versand und die Archivierung von jährlich 30.000 Geschäftsdokumenten mit einer Lösung von Esker, einem der führenden Anbieter von Lösungen für automatisierte Dokumentenprozesse und Pionier in Sachen Cloud-Computing. Mit dem Druck- und Versandservice von Esker konnte SACVL seine Servicequalität verbessern und auch das steigende Volumen der über die Immobiliensoftware IKOS verschickten Sendungen bewältigen.

SACVL wollte nicht nur die Qualität der Services optimieren, sondern wünschte sich auch zufriedенere Kunden. Aus diesem Grund erwarb das Unternehmen 2013 die Qualibail-Zertifizierung. Diese brachte nicht nur zahlreiche rechtliche Vorgaben mit sich, sondern führte auch zu einem erhöhten Sendungsaufkommen. Pro Jahr werden 30.000 Dokumente wie Mietkündigungen, Nachweise für Bau und Wartungsarbeiten, per Einschreiben versendete Kundenbeschwerden und Zahlungserinnerungen verarbeitet. Darüber hinaus druckt und versendet Esker für SACVL jährlich 9.000 Nebenkostenabrechnungen.

„Wir haben verschiedene Angebote eingeholt. Esker hatte das umfangreichste Angebot. Andere in der Immobilienverwaltung tätige Unternehmen mit ähnlichen Anforderungen haben uns das Unternehmen wärmstens empfohlen“, erzählt Hervé Domange, IT-Leiter bei SACVL. „Der Druck- und Versandservice von Esker kann selbst branchenspezifische Postsendungen verarbeiten und verfügt über eine Schnittstelle zu unserer Anwendung IKOS.“

Anforderungen an die Immobilienverwaltung

Die Esker-Lösung wurde in nur drei Monaten implementiert. Dabei waren einige spezielle Geschäftsregeln erforderlich, die auf die Anforderungen von SACVL zugeschnitten werden mussten. Dazu zählten Regeln, die automatisch bestimmen, ob Sendungen je nach Dokumenttyp weitergeleitet werden oder nicht. Außerdem mussten vor dem Drucken bestimmte wichtige Workflows validiert werden.

Die Esker-Lösung wird mittlerweile von mehr als 100 SACVL-Mitarbeitern genutzt, darunter Außendienstler, die Wartungsarbeiten durchführen, Qualitätsbeauftragte für schriftliche Anfragen und Assistenten, die mit Mietern in Kontakt stehen.

„Unsere Teams sind alle sehr zufrieden mit Esker“, so Domange. „Sie mussten ihre Arbeitsweise nicht anpassen und konnten sich daher schnell in die neue Lösung einarbeiten. Es möchte sicher niemand mehr von Hand kuvertieren.“

Höhere Produktivität

Der Versandservice von Esker hat für SACVL zahlreiche Vorteile:

- Zeiteinsparungen und Produktivitätssteigerung bei der Auftragsverwaltung: Die doppelte Menge an Postsendungen wird mit derselben Anzahl an Mitarbeitern verarbeitet.
- Interne Strukturierung von Geschäftsprozessen
- Sendungsverfolgung auch für Einschreiben
- Elektronische Archivierung und Zugriff auf alle Dokumente des ERP-Systems über die Esker-Oberfläche
- Echtzeitzugriff auf archivierte Dokumente
- Höhere Kundenzufriedenheit

„Dank Esker können wir nun die von Qualibail vorgeschriebene Servicequalität liefern“, freut sich Domange. „Wir können Sendungen in Echtzeit verfolgen, Sendungsnachweise liefern und Liefertermine einhalten. Unsere Kunden sind zufriedener. Außerdem konnten wir mit Esker eine neue Organisation ganz ohne Zeitverluste realisieren.“

Über SACVL

SACVL ist ein Bau- und Immobilienverwaltungsunternehmen, das Immobilien im Zentrum Lyons baut und verwaltet. Dazu zählen Wohngebäude, Büroräume, Anlagen und Geschäfte. So soll die funktionale und soziale Diversität gefördert werden. Zu jedem Programm zählt auch der soziale Wohnungsbau (10–25 %). SACVL erzielte 2011 mit 150 Mitarbeitern einen Umsatz von 51 Mio. Euro. Zum Unternehmen zählen 7.500 Wohneinheiten, 105.000 m² Büroräume, Geschäfte und Anlagen sowie 3.800 Parkplätze.

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

©2015 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.

Esker Software GmbH

Dornacher Str. 3a
85622 Feldkirchen

Tel: +49 (0) 89 700 887 0 – Fax: +49 (0) 89 700 887 70
info@esker.de – www.esker.de

Pressekontakt: Rafael Arto-Haumacher

Tel: +49 (0) 89 700 887 17
rafael.arto-haumacher@esker.de

Folgen Sie uns



Besuchen Sie unseren Blog

blog.esker.com