

Neue Lösung für Claims & Deductions ergänzt die Order-to-Cash-Suite von Esker

FELDKIRCHEN UND LYON, FRANKREICH – 9. Dezember 2021 – [Esker](#), Anbieter der gleichnamigen [globalen Cloud-Plattform](#), welche die Effizienz von Finanz- und Kundendienstabteilungen sowie die unternehmensübergreifende Zusammenarbeit durch Automatisierung von Managementaufgaben stärkt, gab heute bekannt, dass die Lösung [Claims & Deductions](#), die Unternehmen bei der effizienten Verwaltung ihrer Reklamationen unterstützt und die Gewinnspannen schützt, nun erhältlich ist. Als integraler Bestandteil der Order-to-Cash-Suite von Esker ermöglicht die Lösung Claims & Deductions es Kundendienst- und Finanzabteilungen, Probleme mit Kunden schnell zu lösen und Minderzahlungen zu kontrollieren.

Dank der KI-gesteuerten Datenerfassung und der elektronischen Workflow-Funktionen macht Esker Schluss mit der herkömmlichen manuellen Reklamationsabwicklung. Die Lösung eignet sich sowohl für Kundenreklamationen im Zusammenhang mit Produkten (z. B. Produktmangel, beschädigte Produkte usw.) als auch kundenseitige Abzüge (z. B. Handels- und Werberechnungen, Strafgebühren, Marketingbeiträge usw.), die typischerweise Hersteller und Händler von Lebensmitteln, Getränken und Konsumgütern betreffen. Dank der nahtlosen ERP-Integration können die Abzüge, sobald sie in der Esker-Lösung genehmigt wurden, automatisch im ERP als Gutschrift oder auf einem Sachkonto verbucht werden.

Unternehmen sind überfordert mit Zahlungsausfällen, Abzugsforderungen und der Zeit, die für die Bearbeitung von Kundenreklamationen aufgewendet wird, und schreiben oft kleine Beträge ab, weil eine Klärung viel zu aufwändig wäre. Laut einem IOFM-Bericht¹ von 2018 verursacht die Untersuchung und Klärung einer unberechtigten Reklamationsforderung im Schnitt Kosten in Höhe von 200 bis 300 US-Dollar. Außerdem zeigen Studien, dass ein erfolgreicher Einzelhandelsanbieter, der mit einer Gewinnspanne von 10 % arbeitet, durchschnittlich 3,7 % durch vermeidbare und fehlerhafte Kundenabzüge verliert.

„Jeder Cent zählt! Wir möchten Unternehmen dabei helfen, ihre Reklamationen in den Griff zu bekommen, indem sie ihre Abzugsforderungen einfach nachverfolgen und untersuchen können“, so Aurélien Coq, Order-to-Cash Product Manager bei Esker. „Die KI-Technologie bietet Transparenz und Analysemöglichkeiten durch die Zentralisierung aller Reklamationen. Datenerfassungs- und Überprüfungsvorgänge sowie effektive Untersuchungs- und Freigabe-Workflows verbessern die Prozesseffizienz und erleichtern die Zusammenarbeit.“

Durch die Automatisierung des Empfangs, der Sortierung und der Verarbeitung von Abzugsforderungen hat der Esker-Kunde GBfoods seinen Prozess digitalisiert und die Gesamteffizienz verbessert. Seit der

Implementierung der Esker-Lösung spart das Unternehmen jährlich über 500 Stunden Zeitaufwand im Kundendienst, hat die Arbeit der Kundendienst- und Debitorenbuchhaltungsteams vereinfacht und die Transparenz in Sachen Reklamationen erhöht, was wiederum zu einer genaueren Buchführung führt. „Wir haben den gesamten Order-to-Cash-Prozess optimiert und unsere Zusammenarbeit mit den Kunden intensiviert. Unsere Reklamationsquote ist deutlich gesunken. Die Zufriedenheit mit dem Lieferservice liegt bei über 98 %“, weiß Susana López, Front-Office Retail Customer Service Manager bei GBfoods. „Außerdem können sich unsere Kundendienstmitarbeiter dank der Zeitersparnis nun auf Aufgaben mit einem höheren Mehrwert konzentrieren.“

„Esker hat sich zum Ziel gesetzt, in so vielen Bereichen wie möglich ein positives Wachstum zu fördern, um ein Ökosystem zu schaffen, in dem alle Beteiligten gemeinsam einen Mehrwert generieren“, sagt Jean-Michel Bérard, CEO von Esker. „Unsere Lösung Claims & Deductions wendet diesen Ehrgeiz auf den oft kontroversen Bereich der Zahlungsstreitigkeiten und Minderzahlungen an, um für beide Seiten vorteilhafte Kunden-Lieferanten-Beziehungen zu schaffen. Unser Ziel ist es, allen zu helfen, einen besseren Prozess zu etablieren.“

Die Lösung Claims & Deductions von Esker ist jetzt 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 2020 einen Umsatz von 112 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.