



Prozessoptimierung und IT-Unterstützung für effizienten Kundenservice: clavisTaskpilot

Perfekte Organisation Ihrer Auftragskontrolle

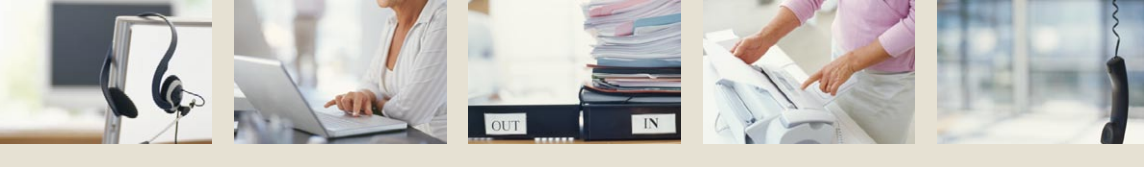
Ein Kundenauftrag durchläuft im Idealfall reibungslos alle Stationen der Auftragsabwicklung. In der Praxis kommt es jedoch häufig zu Situationen, die ein manuelles Eingreifen erfordern. Hier ist der Kundenservice gefragt, der für die Bearbeitung sämtlicher Fehlläufer im System zuständig ist. Dazu gehören beispielsweise Stammdatenfehler, Preisabweichungen, Kommissionier- und Transportprobleme sowie Reklamationen und Retouren.

In den meisten Unternehmen sind die verschiedenen Mitarbeiter im Kundenservice jeweils auf einzelne dieser Aufgaben spezialisiert – das spiegelt sich auch in den Standardtransaktionen der relevanten SAP-Module (SD, LE, FI etc.) wieder. Da Prozessabweichungen einander jedoch häufig bedingen, ist dieses Vorgehen in vielen Fällen problematisch. So ziehen etwa Stammdatenfehler in der Idoc-Verarbeitung nicht selten Lieferverzögerungen nach sich, weil der Auftrag erst zu spät vollständig erfasst wird. Ist der Kunde daraufhin unzufrieden, erhöht sich das Risiko von Minderzahlungen und/oder Reklamationen.

Jederzeit die gesamte Prozesskette im Blick

Mit clavisTaskpilot bieten wir Ihnen eine Lösung, mit der Sie Ihre Prozesse optimal an die Anforderungen im Kundenservice anpassen können: Anstatt einzelner Aufgaben, die unterschiedlichen Mitarbeitern zugeordnet sind, stellen Sie mit clavisTaskpilot den Kunden in den Mittelpunkt der Bearbeitung. Das heißt, jeder Servicemitarbeiter betreut einen festen Kundenstamm und übernimmt alle Tasks, die diese Kundengruppe betreffen. Auf diese Weise haben Sie bei jedem Fehlläufer automatisch die Folgeproblematiken im Griff, und die Vorfälle lassen sich in deutlich kürzerer Zeit bearbeiten. Auch Ihre Kunden profitieren von dieser Lösung: Sie haben künftig einen konkreten Ansprechpartner, der über alle Prozesse seines Kundenstamms auf dem Laufenden ist.

Unterstützt wird unser Prozessmodell durch ein effektives Software Tool, das nahtlos in Ihre IT integriert werden kann. Mit clavisTaskpilot versetzen wir Ihren Kundenservice in die Lage, alle relevanten Problemsituationen prozessübergreifend für die spezifischen Kundengruppen in der IT darzustellen. Anstatt sich durch eine Vielzahl von Standardtransaktionen zu klicken, kann der zuständige Mitarbeiter auf einen Blick erfassen, wo die Fehlerursache für eine Abweichung liegt und wie sie behoben werden kann. Die Anwendung bietet komfortable Navigationsmöglichkeiten, mit denen der Nutzer je nach Bedarf einzelne Standardtransaktionen direkt ansteuern kann.



Beispiele für die Funktionalitäten von clavisTaskpilot

- **Der vom Kunden erwartete Preis weicht vom tatsächlichen Preis ab:** Dies liegt häufig daran, dass eine bestimmte Rabattkondition nicht zur Anwendung kam. Zusammen mit der aktuellen Auftragsposition zeigt clavisTaskpilot Ihnen die angewendeten Konditionsarten Ihrer Wahl, so dass Sie mit geringem Aufwand die Fehlerursache identifizieren können.
- **Es kommt zu Kommissionierungsverzögerungen:** In clavisTaskpilot ist es möglich, für die Kommissionierung Karenzzeiten festzulegen, bei deren Überschreitung eine Warnung ausgegeben wird. So kann der Kundenservice zeitnah reagieren.
- **Ein Kunde verursacht regelmäßig hohe Lieferkosten bei seinen Bestellungen:** Durch „krumme“ Mengen, verschenktes Transportvolumen oder das häufige Bestellen geringer Stückzahlen können unnötig hohe Kosten in Lager und Transport anfallen. Über eine Statistikfunktion in clavisTaskpilot lässt sich leicht überprüfen, für welche Kunden dies zutrifft. Ein offenes Gespräch führt hier in vielen Fällen zu einer deutlichen Kostenreduzierung.

Erhöhen Sie mit clavisTaskpilot die Effizienz im Kundenservice und steigern Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden. Gern stellen wir Ihnen unsere Lösung in einem unverbindlichen Präsentationstermin vor.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann kontaktieren Sie
Christian Janson
Telefon 02203 / 895 97-0
c.janson@clavis.biz