

## Il nuovo strumento di gestione reclami cliente Esker migliora il livello di soddisfazione globale del cliente

**Busto Arsizio (VA) — 26 Marzo 2015** — [Esker](#), leader mondiale di soluzioni di [automatizzazione dei processi documentali](#), e pioniera nel [cloud computing](#), ha annunciato il lancio del nuovo strumento di gestione reclami cliente a completamento della propria soluzione [Sales Order Processing](#) (Automatizzazione Ordini di Vendita). Il nuovo strumento permetterà alle aziende di migliorare la gestione dei reclami e il livello di soddisfazione del cliente, con conseguente impatto positivo e diretto sulle performance finanziarie.

I reclami cliente possono sorgere per un prodotto sbagliato, un imballaggio danneggiato, un pagamento respinto, una consegna rifiutata o altro ancora. Secondo un'indagine condotta dalla French Association of Credit Managers nel 2014 sulla gestione dei reclami, le fatture contestate rappresentano circa il 4 - 6% delle fatture totali. Automatizzando i workflow di gestione dei reclami, le aziende sono in grado di eliminare le inefficienze e i costi aggiuntivi legati a una gestione manuale dei reclami clienti stessi.

### Una soluzione completa per la gestione ordini

Grazie alla soluzione Esker di automazione degli ordini clienti, gli addetti al customer service (CSR) possono creare, gestire e tracciare i reclami clienti, mantenendo piena visibilità sull'intero processo di gestione ordini, dalla creazione del prodotto alla ricezione dello stesso. Il nuovo strumento di gestione reclami semplifica e facilita il monitoraggio, l'assegnazione delle priorità, la tracciabilità e la risoluzione dei problemi. Tutte i dati riguardanti l'ordine, eventuali reclami e le informazioni sulla consegna vengono annotate e tracciate nella stessa interfaccia e allegate direttamente all'ordine.

*“Il nuovo strumento di gestione reclami Esker è stato realizzato su richiesta di alcuni clienti e in linea con la nostra filosofia di sviluppo agile”, ha dichiarato **Jean-Michel Bérard, CEO Esker.** “Focalizzando l'attenzione sulla gestione dei documenti intermedi (i.e. note di consegna, conferme di preventivi, comunicazioni clienti, ecc.) siamo stati in grado di offrire una soluzione più completa e dare maggior valore aggiunto ai nostri clienti”.*

### Miglioramenti nel livello di soddisfazione dei clienti e nelle performance finanziarie

I dashboard e i report sulle attività forniscono ai manager del servizio clienti una visione globale sul processo di gestione ordini, permettendo loro di seguire le performance del proprio team, analizzare velocemente i reclami cliente e determinare l'origine di possibili criticità nella gestione ordini. Tra i vantaggi offerti:

- Inserimento reclami semplificato e in automatico
- Gestione reclami e identificazione soluzioni più veloci
- Maggiore visibilità sull'intero processo di gestione ordini attraverso un'unica soluzione e un'unica interfaccia

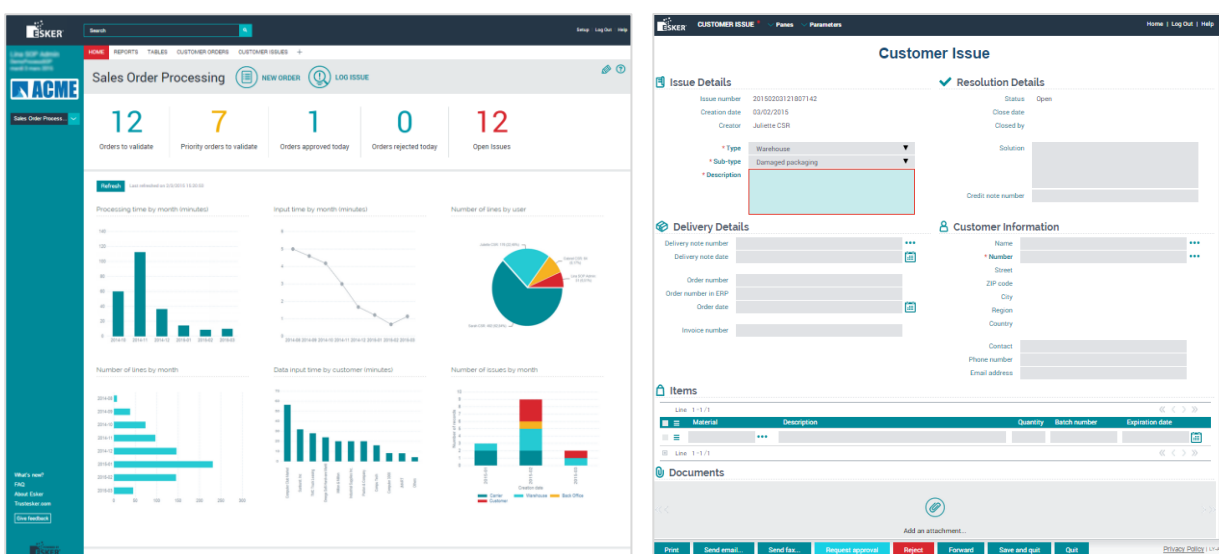
*(continua)*

- Miglioramento nel livello di soddisfazione dei clienti e nelle performance finanziarie

“Il nostro nuovo strumento per la gestione dei reclami cliente è parte della nostra strategia che prevede la realizzazione di un’unica piattaforma collaborativa sia per fornitori che per clienti” afferma **Eric Bussy, Director of Marketing and Product Management, Esker**. “Workflow, scambi e relazioni migliorano, rendendo di conseguenza migliore anche il servizio ai clienti e il livello di soddisfazione dei clienti stessi: una situazione win-win per entrambi”.

Lo strumento per la gestione dei reclami cliente è disponibile per tutti i clienti come add-on alla soluzione [Esker Sales Order Processing](#) (Automatizzazione Ordini di Vendita).

## Strumento per la gestione reclami cliente



### A proposito di Esker

Esker è una delle aziende leader a livello mondiale nella commercializzazione di soluzioni di automatizzazione dei processi documentali.

Le soluzioni Cloud Computing Esker, in grado di dematerializzare qualsiasi processo business, permettono alle aziende di automatizzare la ricezione, la gestione e l’invio dei documenti: fatture fornitori, ordini di acquisto, fatture clienti, lettere di recupero crediti, cedolini paga, corrispondenza dell’area marketing e commerciale, ecc.

Esker aiuta le aziende a ridurre l’utilizzo della carta ed eliminare la gestione manuale, migliorandone la produttività, l’efficienza e l’impatto ambientale.

Le soluzioni Esker sono utilizzate da oltre 80.000 aziende in tutto il mondo come Almet Italia, Roche Italia, Microsoft Corp, Whirlpool, Samsung, Adecco, Hearst Magazines Italia, Grundfos, Manpower e Thomson Reuters.

Con un fatturato di oltre 46.1 milioni di euro nel 2014, attualmente ha processato oltre 300 milioni di pagine attraverso le proprie soluzioni Cloud e conta oltre 4.500 clienti e 160.000 utenti SaaS.

Con filiali in Nord America, Europa e nella zona Asia Pacifico, Esker è uno dei software vendor francesi che vantano di una presenza internazionale, con il 68% del fatturato conseguito al di fuori della Francia, ben il 41% solo negli Stati Uniti. Presente in Italia dal 1985, con sede a Busto Arsizio (VA), opera con il supporto di una rete di distributori e partner certificati attraverso i quali garantisce alti standard di servizio.

Esker è quotata in borsa NYSE Alternext a Parigi (Code ISIN FR0000035818) ed è stata premiata come azienda innovativa da OSEO (N° A0605040V), un ente pubblico di Stato, sotto il Ministero dell’Economia, delle Finanze e del Lavoro e il Ministero dell’Istruzione Superiore e della Ricerca senza pari in Europa, la cui missione è quella di finanziare e sostenere l’innovazione e la crescita del business in tutte le fasi critiche della loro vita.

Per ulteriori informazioni: <http://www.esker.com> oppure <http://www.esker.it>