

23.09.2013 - 08:02 Uhr

Arla Foods verwendet OmPrompt-Kundenautomatisierungsmanagement zur Verkürzung der Auftragsabwicklung

England (ots/PRNewswire) -

Arla Foods, ein Unternehmen mit 2 Milliarden GBP Umsatz und die Nummer Eins auf dem Markt für Milchprodukte im Vereinigten Königreich, verwendet das Kundenautomatisierungsmanagement von OmPrompt.

Die Abteilung für Kundendienst bei Arla erhielt pro Woche 1.000 manuelle Aufträge von kleinen Läden und Handelsketten in einer Vielzahl von Formaten. Vor der Automatisierung der Auftragsabwicklung mit OmPrompt wurden die Aufträge manuell in das ERP-System eingegeben. Jetzt geschieht dies automatisch und fehlerfrei innerhalb von Sekunden.

Malcom Hamilton, Kundendienst-Manager bei Arla, erklärt: "Die Genauigkeit bei den Bestellungen ist für Arla aufgrund der kurzen Haltbarkeit frischer Milchprodukte, die bei einer falschen Lieferung nicht einfach zurückgenommen und an einen anderen Kunden geschickt werden können, besonders wichtig."

OmPrompt bot Arla einen Managed Service, der keine Implementierung vor Ort erforderte und innerhalb weniger Wochen in Betrieb genommen werden konnte.

Weiter erklärt Malcom: "Seit wir auf das OmPrompt-Kundenautomatisierungsmanagement umgestellt haben, ist die Genauigkeit bei der Eingabe der Bestellungen von 98,6 % auf 100 % gestiegen, wodurch wir betriebliche Fehler, die durch inkorrekte Eingaben und die Kosten im Zusammenhang mit Schadensersatzansprüchen und Beschwerden entstehen, praktisch ausräumen konnten. Die Kunden sind sehr zufrieden damit, dass 100 % der Lieferungen pünktlich und vollständig durchgeführt werden."

Auch andere manuelle Vorgänge hat Arla dank des OmPrompt-Kundenautomatisierungsmanagements umgestellt.

Jamie Nichols, Vice President für Vertrieb bei OmPrompt, erklärt: "OmPrompt bietet weit mehr als nur Bestellungsautomatisierung. Wir haben Arla dabei geholfen, eine Reihe weiterer Auftragsabwicklungsprozesse erfolgreich zu automatisieren, darunter Schadenabwicklung, Transparenz der Lieferungen und Kundenreklamationen. Diese Initiativen haben zu mehr Kundenzufriedenheit geführt, den Prozess der Auftragsabwicklung verkürzt und den Mitarbeitern aus dem Kundendienst die Möglichkeit gegeben, sich höherwertigen Tätigkeiten zu widmen. Dank OmPrompt konnte Arla Foods gemäss dem Ethos zur stetigen Verbesserung einen hochwertigen Kundendienst entwickeln, der die Grundlage für wettbewerbliche Erfolge darstellt."

Informationen zu OmPrompt

OmPrompt ist führend im Kundenautomatisierungsmanagement. OmPrompt hilft grossen Unternehmen mit komplexen Lieferketten dabei, Lücken zu überbrücken, indem es die Notwendigkeit menschlicher Umgehungslösungen ausräumt, wenn die Transaktionssysteme ein Problem nicht bewältigen können.

Die preisgekrönte Plattform von OmPrompt erlaubt es Unternehmen aus zahlreichen Branchen - darunter FMCG, Gesundheit und Logistik - sich durch herausragenden Kundenservice einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen, indem Mitarbeiter von Backoffice-Funktionen freigestellt werden, um sich stattdessen dem Kundendienst zu widmen.

Der Managed Service von OmPrompt bietet Unterstützung zahlreicher Formate, Datenvalidierung und beschleunigtes Ausnahmenmanagement, die bei globalen Marken rund um die Welt für reibungslose Transaktionen sorgen.

OmPrompt verarbeitet Transaktionen in 33 Ländern und auf 6 Kontinenten und hat seinen Hauptsitz in Oxfordshire (Vereinigtes Königreich).

Um mehr über Kundenautomatisierungsmanagement zu erfahren, besuchen Sie <http://www.omprompt.com>.

Kontakt: Patrizia Casoni +44(0)1235-436-009.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100054065/100744229> abgerufen werden.