

Transaktionskommunikation intelligent automatisieren

16.12.2015, 13:34 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Compex Systemhaus GmbH*

Presseagentur: *Compex Systemhaus GmbH*



Kommunikation sorgt für Kundenbindung und positive Wahrnehmung

Compex Commerce steuert Business Communication im Handel

Kunden in der digitalen Welt sind es gewohnt, relevante Informationen rund um ihre Transaktion zeitnah zu erhalten. Jeder Kauf wird mittels einer E-Mail bestätigt, der Versand und die geschätzte Ankunft der Ware werden mit einer SMS angekündigt. Die Informationen müssen aktuell sein, möglichst personalisiert und ohne Verzögerungen den Adressaten erreichen. Für Handelsunternehmen ist es eine Chance für bessere Kundenbindung und positive Wahrnehmung. Aber auch eine Herausforderung, diese Funktionen effizient zu realisieren.

Neben den Kernprozessen, bei denen Handelsgüter bewegt werden, gibt es viele Prozesse in Handelsunternehmen, bei welchen die Transaktion von Kontroll- und Steuerungsinformationen im Vordergrund steht. Als Hersteller für prozessorientierte Warenwirtschaft- und Logistiksoftware hat Compex eine Lösung in das ERP System Compex Commerce integriert, welches die Transaktionskommunikation - aus den Geschäftsprozessen heraus - automatisch verwaltet und steuert, ganz ohne die Notwendigkeit sich mit Schnittstellen oder Medienbrüchen herum zu ärgern.

"Zeitnah und personalisiert - zwei wesentliche Anforderungen an das Compex Commerce "Business Communication Management" Tool. Es ermöglicht im Rahmen der elektronischen Geschäftsprozesse eine effiziente Kommunikation mit Kunden oder Lieferanten ", so Jörg Kiss, Produktmanager bei Compex.

Die Einstellung der Kommunikationszeitpunkte erfolgt ganz einfach. Jeder Kommunikationszeitpunkt ist ein definiertes

Ereignis, welches dazu führt, dass zum Beispiel eine E-Mail, ein Fax oder eine SMS versendet wird. Oder es wird ein Beleg generiert und ein Eintrag zur Bearbeitung in die Aufgaben-Liste einer Gruppe oder Anwenders ausgelöst. Pro Ereignis kann das gewünschte Template für den Inhalt der Nachricht mit beliebigen Daten aus Belegen und Stammdaten angereichert werden. Die ausgeführte Transaktion wird im Tätigkeitsprotokoll zum jeweiligen Kontakt hinterlegt. Der Anwender hat so jederzeit Einblick in den automatisch gesteuerten Kommunikationsverlauf.

Ein typisches Anwendungsbeispiel ist die Bestätigung eines Kundenauftrages nach der automatischen Überprüfung auf möglichen Betrugsversuch und der Adressprüfung gegen die Adressdatenbank von DHL. Anschließend kann die Bestätigung per E-Mail mit Anlage der gedruckten Auftragsbestätigung erfolgen, alternativ als SMS mit Übernahme der Informationen aus der Datenbank in das gewählte Format (Multi-Channel-Output). Beim Auftreten von Unregelmäßigkeiten, wie zum Beispiel fehlendem Zahlungseingang nach 5 Tagen, kann der Kunde mehrmals mit unterschiedlichen Texten erinnert werden, bevor der Auftrag automatisch storniert wird. Der Mitarbeiter erhält auf Wunsch Kenntnis davon über seine Wiedervorlage.

Die Einstellung der Kommunikationszeitpunkte erfolgt über Dialoge, die dahinterliegenden Applikationen werden mit Editoren erstellt und eine Statusmaschine kontrolliert die hinterlegten Ereignisse. Auf diese Art werden bereits heute schon Kommunikationsprozesse zum Beispiel im Lebensmitteleinzelhandel (LEH) bei Kaiser's Tengelmann oder in der Unterhaltungselektronikbranche bei Expert Technomarkt gesteuert.

"Die integrierte Verbindung zwischen einem beliebigen Ereignis im Geschäftsprozess und einer daraus abzuleitenden Kommunikation ist auf diese Art perfekt in Compex Commerce gelöst." erläutert Jörg Kiss das Besondere der Lösung. "Dies ermöglicht eine unkomplizierte Ablösung bislang oft manuell durchgeführter oder noch gar nicht digital realisierter Prozesse."

Portrait

Über Compex Systemhaus GmbH

Das 1990 gegründete Heidelberger Unternehmen Compex Systemhaus GmbH hat sich mit einer Standard Software für den Groß- und Einzelhandel erfolgreich am Markt etabliert. Unter der Leitung des Firmengründers und geschäftsführenden Gesellschafters Christophe Loetz konnte das Unternehmen in den vergangenen Jahren seine Position in Deutschland und verschiedenen europäischen Ländern weiter ausbauen. Es pflegt strategische Partnerschaften mit IBM, Hewlett-Packard und Oracle. Die Compex Teams setzen sich zusammen aus hochqualifizierten Experten mit mehrjähriger praktischer Erfahrung: Handels-, Logistik- und Projektspezialisten sowie Softwareentwickler. Diesen Erfolgskurs verdankt Compex seiner innovativen Software. Eigens entwickelte prozessorientierte Werkzeuge modellieren die Geschäftsprozesse zur Steuerung aller Warenwirtschafts-, Logistikabläufe und des Rechnungswesens mit Ausprägungen im Standard Referenzmodell für den Groß- und Einzelhandel sowie e-Commerce zum Beispiel für folgende Branchen: Lebensmittelhandel (Food/Non-Food), Elektro- und Unterhaltungselektronik, Discount, Baumärkte, Drogeriemärkte, technischer Handel, Sanitär, Baustoff und Baubeschlag.

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/884092/Transaktionskommunikation-intelligent-automatisieren.html>