

## SUCCESS STORY

# Emons Spedition

Die Emons Spedition GmbH ist ein führendes Logistikunternehmen, das in 16 Ländern tätig ist und über 30 Partnerunternehmen ein Transportnetzwerk betreibt. Ziel ist die Effizienzsteigerung und Optimierung der Transportschadenabwicklung zur Verbesserung der Kundenqualität und -zufriedenheit.



>3500  
Mitarbeiter



121  
Standorte



>7000  
Kunden

### Ausgangssituation

Emons hatte Schwierigkeiten, Transportschäden effizient zu bearbeiten. Die bisherigen Prozesse per Telefon, E-Mail und Post waren manuell, zeitaufwändig, führten zu unvollständigen Informationen und senkten die Kundenzufriedenheit.

### Ziel der Implementierung von Click&Claim

- Digitalisierung der Schadensbearbeitung zur Prozessbeschleunigung
- Senkung von Bearbeitungskosten und -zeiten
- Verbesserung der Dokumentationsqualität
- Erhöhung der Transparenz und Nachverfolgbarkeit
- Optimierung der Kundenkommunikation und -beziehung

### Phasen

1 Integration von Click&Claim in die IT-Infrastruktur

2 Anpassung individueller Prozesse durch Austausch mit Usern

3 Aktive Kunden-kommunikation über das neue digitale Verfahren

4 Optimierung interner Abläufe zur Nutzung der Systemvorteile

5 Schulung der Mitarbeiter für den Systemeinsatz

### Ergebnisse



**Höhere Kundenzufriedenheit**  
Schnelle, digitale Meldung und bessere Kommunikation



**Reduzierte Bearbeitungszeit**  
Verkürzung um bis zu 65%



**Erhöhte Datenqualität**  
Präzisere Schadensmeldungen, 25% Datenoptimierung



**Kosteneinsparungen**  
50% weniger administrative Kosten



**Transformation der Schadenabwicklung**  
Integration in Service-Abteilungen



**Verbesserte Transparenz**  
Klarere Nachverfolgbarkeit für Kunden und Mitarbeiter



**Manuelle Entlastung**  
Um Mindestens 80%



**Reduzierter Schadenaufwand**  
Um 50%



**Reduzierte Durchlaufzeiten**  
Um 50%

### Fazit

Die Einführung von Click&Claim bei Emons hat die Abwicklung von Transportschäden wesentlich verbessert, indem sie die Prozesse vereinfachte, die Effizienz steigerte und die Kundenzufriedenheit erhöhte. Durch die erfolgreiche Implementierung von Click&Claim konnte Emons seine Position als innovatives und kundenorientiertes Logistikunternehmen festigen und weiter ausbauen.