

MARJANE HOLDING

verbessert seine Lieferantenbeziehung
durch die Einführung des
SEMS-Prozesses
für Beschwerdemanagement



MARJANE HOLDING DIGITALISIERT DAS MANAGEMENT VON LIEFERANTENBESCHWERDEN

Marjane ist eine marokkanische Unternehmensgruppe und Marktführer im modernen Einzelhandel in Marokko. Marjane Holding ist in 28 Städten des Königreichs mit 102 Verkaufsstellen vertreten. Das 1990 gegründete Unternehmen wurde Ende der 1990er-Jahre zum größten allgemeinen Handelsunternehmen Marokkos und löste damit Aswak Assalam ab.

Marjane integriert die digitale Transformation seit einigen Jahren in seine verschiedenen Tätigkeiten. Das Unternehmen beschleunigt seine Digitalisierung mit dem Ziel, sich als führender zukunftsorientierter Akteur des Omnichannel-Handels im Königreich zu positionieren.

WELCHE HERAUSFORDERUNGEN HATTE MARJANE HOLDING?

Um eine ausgezeichnete Bearbeitung sicherzustellen und den Prozess sowie die Beziehung zu seinen Lieferanten zu optimieren, entschied sich Marjane Holding für die Verbesserung des Lieferantenbeschwerdeprozesses mit SEMS. Der Zusammenhang zwischen Lieferantenzufriedenheit und finanziellen Ergebnissen ist eindeutig. Ein integriertes Beschwerdemanagement bietet sofortigen Zugriff auf alle Rückverfolgbarkeitsdaten für die Untersuchung von Beschwerden.

Den Lieferanten zuzuhören und bei jedem Problem schnell zu reagieren, gehört zu den Kernanliegen jedes Unternehmens. SEMS bietet ein Management von Lieferantenbeschwerden, das auf kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität und schnelle Bearbeitung ausgerichtet ist.



WELCHE VORTEILE BIETET DER SEMS-PROZESS FÜR BESCHWERDEMANAGEMENT?

Das SEMS-Management für Lieferantenbeschwerden automatisiert und bearbeitet den Prozess effizient und wirtschaftlich. Es bietet mehrere Vorteile:

- Sofortigen Zugriff auf alle Rückverfolgbarkeitsdaten für die Untersuchung von Beschwerden bereitstellen
- Den Bearbeitungsprozess von Beschwerden beschleunigen
- Sicherstellen, dass ein Standardprozess für Lieferantenbeschwerden im Unternehmen angewandt wird

SEMS bietet ein vorkonfiguriertes Modul, das eine effiziente und harmonisierte Bearbeitung von Beschwerden ermöglicht. Der Zusammenhang zwischen Lieferantenzufriedenheit und finanziellen Ergebnissen ist eindeutig:

- Eröffnung von Beschwerden über mehrere Quellen und Kanäle
- Bearbeitung der Beschwerden im kollaborativen Modus
- Automatische Weiterleitung an die richtigen Ansprechpartner anhand der eingegebenen Informationen
- Entscheidungssystem für Statistiken und Reporting
- und vieles mehr ...



Dank des SEMS-Beschwerdemanagementprozesses wurden die Erfassung und Nachverfolgung von Lieferantenbeschwerden vollständig optimiert. Beschwerden werden automatisch an die zuständigen Akteure weitergeleitet, um eine bessere Bearbeitung und mehr Effizienz zu ermöglichen.

Der SEMS-Beschwerdemanagementprozess stellt die Qualität, die er den Lieferanten bietet, in den Mittelpunkt. Mit verschiedenen Mitteln wird sichergestellt, dass die Lieferanten mit unserem Prozess in mehreren Bereichen zufrieden sind.



Marjane Holding hat seinen Willen zu Veränderungen durch die Einführung des SEMS-Prozesses zur Bearbeitung von Beschwerden bekräftigt. Dadurch wurde der Organisation und der Lieferantenbeziehung ein bemerkenswerter Mehrwert hinzugefügt.

BEREIT, DAS BESCHWERDEMANAGEMENT ZU VERBESSERN?

Formular ausfüllen

Oder

Kontakt:



sales@sems.com



www.sems.ma

