

Reklamationsmanagement

Zentrale Plattform bringt mehr Effizienz und Transparenz

Die Digitalisierung verändert auch das Reklamationsmanagement. Bislang waren es vor allem die physischen Prozessschritte, die eine Bearbeitung wenig effizient und überschaubar machten. Ein Praxisbeispiel zeigt, wie mit einer zentralen Datenerfassung die Prozesssicherheit, die Transparenz sowie die Datenqualität bei der Auswertung gesteigert werden.

› Raphael Bachmann

Die in der Zentralschweiz beheimatete Perlen Papier AG produziert pro Jahr mehr als 550 000 Tonnen Papier. Damit ist die Perlen Papier AG mit ihren 350 Mitarbeitenden nach eigenen Angaben die Nummer eins bei den Herstellern von qualitativ hochstehenden Magazin- und Pressepapieren in der Schweiz. Doch auch bei einem Branchenprimus können sich Fehler einschleichen und mangelhafte Produkte ausgeliefert werden. Dies führt zwangsläufig zu Reklamationen der Kunden. «Bei den Reklamationen können wir zeigen, wie professionell wir arbeiten und dass wir zu Recht das führende Unternehmen in der Schweiz sind. Eine schnelle und klare Analyse hilft uns, das Problem zu erkennen, Lösungen zu suchen, die Qualität zu verbessern und somit auch die Kundenzufriedenheit zu steigern», sagt Leo Camenzind, Sales Administrator bei der Perlen Papier AG. Um die Reklamationen fristgerecht bearbeiten zu können, setzt die Perlen Papier AG auf eine Lösung basierend auf der Microsoft-Kollaborationsplattform «Sharepoint» und «Nintex».

Bevor man bei der Perlen Papier AG auf eine moderne Plattform für das Reklama-

tionswesen setzte, war das Reklamationsmanagement deutlich aufwendiger, intransparent und komplizierter.

Die Ausgangslage

Reklamationen wurden entgegengenommen und die Informationen wurden physisch in einer Mappe abgelegt. In einer Excel-Liste wurden parallel die wichtigsten Informationen zum einzelnen Reklamationsfall festgehalten, um so eine Übersicht über die einzelnen Reklamationen zu haben.

Die Excel-Daten wurden dann zur Auswertung an Access übermittelt und dort weiterverarbeitet. Durch die verschiedenen Erfassungsorte mussten Informationen teilweise mehrfach erfasst werden, was zu unnötigem manuellem Aufwand und zu potenziellen Fehlerquellen führte. «Die Vorgabe, eine Reklamation innert 15 Tagen abzuschliessen, war mangels Transparenz und wegen der physischen Datenerhaltung in Mappen nicht immer leicht zu erfüllen», erinnert sich Leo Camenzind.

Die Zahl der Reklamationen nahm aufgrund der steigenden Produktion von

Jahr zu Jahr zu, dies bei gleichzeitig sinkenden Personalressourcen im Bereich des Reklamationswesens. Zudem ist die Anzahl Reklamationen teilweise bonusrelevant und die Taxierung der Fälle muss somit ausgewertet werden können.

Das Projekt

Mit dem Projekt «Reklamationswesen 2.0» wollte die Perlen Papier AG die komplette Thematik unter die Lupe nehmen. Das Projektteam bestand aus Mitgliedern der Abteilungen Controlling, Kundendienst, Finanzen, Produktion, IT, Logistik und Vertrieb. Ziel des Projektteams war es, Doppelspurigkeiten zu verringern, eine zentrale Informationsablage mit raschen standort- und geräteunabhängigen Zugriffsmöglichkeiten zu schaffen, Transparenz in den Prozess zu bringen, die E-Mail-Flut zu reduzieren und verlässliche statistische Auswertungen zu ermöglichen.

Aufseiten der Perlen Papier AG hatte man klare Vorstellungen von der neuen Lösung, da die Anforderungen umfassend und sauber aufgenommen wurden. Ein weiterer Erfolgsfaktor des Projekts «Re-

klamationswesen 2.0» war, dass Endanwender in das Projekt involviert wurden und bei der Konzeption der Lösung mitwirken konnten.

Im Rahmen des Projektes wurden verschiedene Tools und Lösungsansätze evaluiert. Nur «Microsoft Dynamics CRM», «SAP» und «Sharepoint» schafften es in den Kreis der Finalisten, da alle Tools von der Perlen Papier AG bereits genutzt wurden. «Die Kombination von «Sharepoint» und «Nintex» hatte uns überzeugt, da die Workflows eine klare Zuordnung von Aufgaben und deren Begleitung durch eine zentrale Stelle ermöglichen. Und «Sharepoint» wurde bei uns bereits als Intranet und QM-Plattform genutzt», sagt Camenzind.

Die Lösung

Mit der neuen Lösung hat der Kunde des Papierherstellers nach wie vor alle Möglichkeiten, beispielsweise per E-Mail, Telefonat, Post oder Fax, Probleme mit der angelieferten Ware zu melden. Die Reklamation wird von einem Sachbearbeiter entgegengenommen und in «Sharepoint» wird ein neues Dossier angelegt. Der Sachbearbeiter prüft dann, ob alle benötigten Daten zum Reklamationsfall vorhanden sind, und fragt fehlende Informationen direkt beim sich beschwerenden Kunden nach. Danach erhält der Kunde eine schriftliche Bestätigung, dass seine Reklamation entgegengenommen wurde und dass der Reklamationsprozess begonnen hat. Diese schriftliche Kundenbestätigung basiert auf einer Vorlage, welche direkt mit den Daten aus dem zentralen System abgefüllt wird.

Der PDF-Creator «Muhimbi» setzt automatisch alle Informationen – sei es die E-Mail-Korrespondenz, Bilder des fehlerhaften Produkts, eingereichte Dokumente – zu einem umfassenden PDF zusammen. Kommen weitere Inhalte dazu, so werden diese automatisch in dem PDF ergänzt. Somit ist in jedem Dossier eine komplette Abhandlung in Form eines einzigen PDF hinterlegt. Ist das Dossier voll-

ständig, geht es dank eines Workflows weiter in die technische Bearbeitung. Dort wird die Reklamation geprüft und der Laufweg der Reklamation festgelegt. Es folgt die technische Beantwortung des Falls und das Dossier wird an den technischen Kundendienst übergeben. Dort wird mit dem Kunden Rücksprache genommen. Allenfalls können auch Verhandlungen zur Vergütung erfolgen. Ist man sich einig, erfolgt eine Gutschriftenerstellung sowie die Bestimmung des Restwertes der zurückerhaltenen Ware. Nach der Schlusskontrolle wird der Reklamationsfall dann abgeschlossen.

Die Komponenten

Alle Daten, welche mit dem Reklamationsfall zu tun haben, sind zentral in «Sharepoint» ersichtlich. Die Dossiers sind im «Dynamics CRM» direkt verlinkt, damit man in den Kundendaten einen raschen Zugriff auf die Reklamationsfälle hat. «Nintex Workflow» sorgt dafür, dass die Prozessschritte eingehalten werden. Zudem steuert der Workflow die internen Informationsempfänger sowie die handelnden Akteure. Die Aufgabenformulare wurden mittels «Nintex Forms» umgesetzt. Der PDF-Creator von «Muhimbi» sorgt dafür, dass pro Dossier eine aktuelle Übersicht mit allen Informationen ver-

fügar ist. Statistikdaten werden an das Business-Intelligence-Paket «SAP BW» (Business Information Warehouse) überliefert und dort ausgewertet. Nun können verlässliche Aussagen gemacht werden, wie lange die Durchlaufzeit der einzelnen Reklamationen war, welche Ursachen (Fehlercodes) zu den Reklamationen geführt hatten, wie viele Reklamationen es gab und welche Kosten für das Unternehmen entstanden sind.

Der Nutzen

Dank der neuen Lösung für das Reklamationsmanagement, welche in ein bereits eingesetztes Tool integriert wurde, existiert nun eine zentrale Datenablage. Die Prozessschritte werden sauber durchlaufen und die Aufgaben können effizient verteilt werden. Auch der jeweilige Status der Reklamation sowie Verzögerungen im Prozess sind für die involvierten Stellen rasch ersichtlich. Die neue Lösung erleichtert zudem die Stellvertreterregelung bei Abwesenheiten.

Alles in allem konnte man dank der Lösung die Transparenz des Reklamationswesens steigern und die Prozesssicherheit erhöhen. Auch hat man bei Perlen Papier nun eine höhere Datenqualität und verlässliche statistische Daten. «



Porträt



Raphael Bachmann

Mitglied der Geschäftsleitung

Raphael Bachmann ist Mitglied der Geschäftsleitung bei der IOZ AG. Er leitet den Bereich Prozessmanagement und unterstützt in seiner Tätigkeit als Projektleiter Unternehmen dabei, ihre Abläufe zu optimieren und zu digitalisieren. Von Nintex, Hersteller von Workflow-Management-Software, wurde Bachmann zum Virtual Technical Evangelist (VTE) ernannt.

wurde Bachmann zum Virtual Technical Evangelist (VTE) ernannt.



Kontakt

raphael.bachmann@ioz.ch
www.ioz.ch