

Reklamationsprozess

Wie der elektronische Reklamationsprozess mit IBM BPM die Reklamationsbearbeitung beschleunigt

Herausforderung	Derzeitige Lösung	Lösung mit IBM BPM	Mehrwert
<ul style="list-style-type: none"> Die Reklamationsbearbeitung ist ein komplexer Prozess in dem neben dem Kunden viele Unternehmensbereiche, wie Vertrieb, Produktion, QM und Finanzen einbezogen sind. Deshalb ist die Koordinierung der Reklamationsbearbeitung in vielen Unternehmen ein großes Problem Die Reklamationsbearbeitung erzeugt Aufwand und Kosten. Diese sollen stetig minimiert werden. Deshalb ist eine reibungslose Bearbeitung des Reklamationsprozesses erforderlich Ohne eine Systemunterstützung ist der Status nur mit hohem Aufwand einsehbar <ul style="list-style-type: none"> Der Reklamationskunde soll so schnell wie möglich wieder zufrieden gestellt werden Die papier- oder E-Mailbasierte Bearbeitung des Reklamationsprozesses ist langsam und aufwändig 	<ul style="list-style-type: none"> Die Bearbeitung des Reklamationsprozesses wird in vielen Unternehmen papier- und E-Mailbasiert durchgeführt Die Erstellung der Reklamationsberichte erfolgt meistens in Papierform an einer zentralen Stelle, die für die restlichen Beteiligten nur schwer einsehbar ist <ul style="list-style-type: none"> Die Bearbeitung der Reklamation in den einzelnen beteiligten Bereichen ist schwer vorhersehbar und führt meistens zu einer Ad hoc Bearbeitung Für die kaufmännischen Entscheidungen, sowie der Gutschriftenerteilung ist meistens der Vertrieb zuständig Die Korrekturmaßnahmen zur Vermeidung von Reklamationen werden an die Prozessverantwortlichen weitergeleitet 	<ul style="list-style-type: none"> Die Reklamationsbearbeitung erfolgt mit einem elektronischem Workflow in den alle Beteiligten mit Ihren Rollen einbezogen werden <ul style="list-style-type: none"> Der Status der Bearbeitung des Reklamationsprozesses kann von allen Beteiligten über das IBM BPM Prozessportal jederzeit eingesehen werden Die Bearbeitung des Reklamationsprozesses kann je nach Reklamationsgrad automatisch priorisiert werden Der Reklamationsbericht ist von allen einsehbar und kann durch alle Beteiligte über die Dokumentenmanagementfunktion des IBM BPM Systems erweitert und kommentiert werden Eine Übersicht über alle Reklamationen und deren Reklamationskosten ist über das IBM BPM Portal gegeben 	<ul style="list-style-type: none"> Die Durchlaufzeiten des Reklamationsprozesses werden durch den elektronischen Workflow erheblich beschleunigt Durch die automatisierte Bearbeitung und die Bereitstellung der Informationen für alle Beteiligten, reduziert sich der Aufwand und damit die Kosten für die Reklamationsbearbeitung <ul style="list-style-type: none"> Durch die sehr detaillierten Auswertungsmöglichkeiten der Reklamation können Korrekturmaßnahmen noch gezielter erfolgen Durch die Analysefunktionalitäten des IBM BPM Systems können die Schwachstellen des Unternehmens die zu Reklamationen führen optimiert werden

Markt & Wettbewerb

- Aktuelle Marktlösungen sind vielfach als Fachbezogene QM Lösung realisiert. Diese haben den Nachteil, dass sie keine Kollaboration mit allen am Reklamationsprozess Beteiligten ermöglichen
 - Mit dem marktführendem IBM BPM Produkt ist eine, den Unternehmensprozessen angepasste Reklamationsbearbeitung sehr effizient möglich
- Die Implementierung kann kostengünstig und mit wenig Aufwand erfolgen

Einsatzbereiche

- Da der Reklamationsprozess mit dem IBM BPM System sehr flexibel an unterschiedliche Unternehmensprozesse und Produktreklamationen anpassbar ist, ist die Einsatzmöglichkeit für jedes Unternehmen gegeben
- Das Produkt ist auch branchenunabhängig einsetzbar
 - Die Integration in vorhandene Systeme ist möglich

Produkt- und Dienstleistungsangebot

- IBM Business Process Manager: Standardkonfiguration
 - BPM Express: Für bis zu 200 User
- BPM Standard: Unbegrenzte Anzahl User, Clusterbetrieb
- BPM Process Designer: Entwicklungswerkzeug
- Fachliche und technische Beratung, und Implementierung von Kundenprozessen
- Know How Transfer an den Kunden im Projektverlauf möglich

**Kollaboratives Prozessmanagement
mit geringem
technischen Aufwand und kurzen
Entwicklungszeiten**



Ansprechpartner

Jan Gauthoff, Vertrieb
Tel.: +49 221 97 343 / 486
E-Mail: jan.gauthoff@x-integrate.com