

REHAU AG + Co steuert Reklamationen mit MBS Workflow-Applikation

IRIS hat Reklamationen im Griff

Das Reklamationswesen ist in allen produzierenden Bereichen der Wirtschaft ein zentrales Thema. Selbst bei einer minimalen Fehlerquote im Produktionsprozess ist die Reklamationsbearbeitung ein erfolgskritischer Faktor. Wer Kundenservice ernst nimmt, schafft mit einer transparenten und zügigen Reklamationsbearbeitung die Voraussetzungen für eine dauerhafte Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Gerade bei einem weltweit tätigen Unternehmen wie der REHAU AG mit einem Sortiment von mehr als 40.000 Artikeln ist eine effiziente und transparente Reklamationsabwicklung erforderlich. Man hat sich daher frühzeitig für die MBS GmbH und ihre workflow-orientierte Systemlösung entschieden, die optimal auf die Prozesse und die dezentralen Strukturen des Unternehmens abgestimmt wurde.

In der Vergangenheit erfolgte die Reklamationsbearbeitung bei der REHAU AG dezentral durch die Verkaufsbüros sowie in den einzelnen Werken. Dies führte zu einer verteilten Datenerfassung und -haltung der Reklamationsvorgänge. Eine manuelle Stammdatenermittlung aus dezentralen Hostsystemen und die papierbasierte Weitergabe der Informationen, ergänzt durch E-Mail-Kommunikation für die Bilddateien, führte zu Medienbrüchen verbunden mit einem hohen Fehlerpotenzial und geringer Transparenz der Reklamationsabläufe.

Das Projekt „IRIS“

In enger Zusammenarbeit mit der MBS GmbH aus Paderborn und der fachlich verantwortlichen Abteilung der REHAU AG begann im April 2002 die Pflichtenheft-Erstellung für das Integrierte Reklamations-Informationssystem (IRIS) mit dem Ziel, die bestehenden Prozesse zu analysieren und zu optimieren. Die wesentlichen Projektziele waren:

- ◆ Transparenz der Reklamationsbearbeitung
- ◆ Weltweite Einsatzmöglichkeit (Mehrsprachigkeit)
- ◆ Systemunabhängigkeit
- ◆ Kostenreduktion durch
 - Schnellere Vorgangsbearbeitung
 - Geringere Durchlaufzeiten
 - Vereinheitlichte Vorgehensweisen
 - Kontroll- und Eskalationsmanagement
 - Größere Kundenzufriedenheit durch o. g. Punkte

Kern der im Zeitraum von Oktober 2002 bis April 2003 durch die MBS GmbH realisierten Anwendung bildet die auf Lotus Domino basierende Lotus Workflow Umgebung (LWF 3.01), die gestalterisch und funktional den Bedürfnissen der Reklamationsabwicklung bei der REHAU AG angepasst wurde. Die Datenhaltung erfolgt zentral auf einem Domino Server, da trotz verteilter Standorte bei der REHAU AG ein zentraler und jederzeit konsistenter Datenzugriff einer Datenredundanz vorzuziehen war.

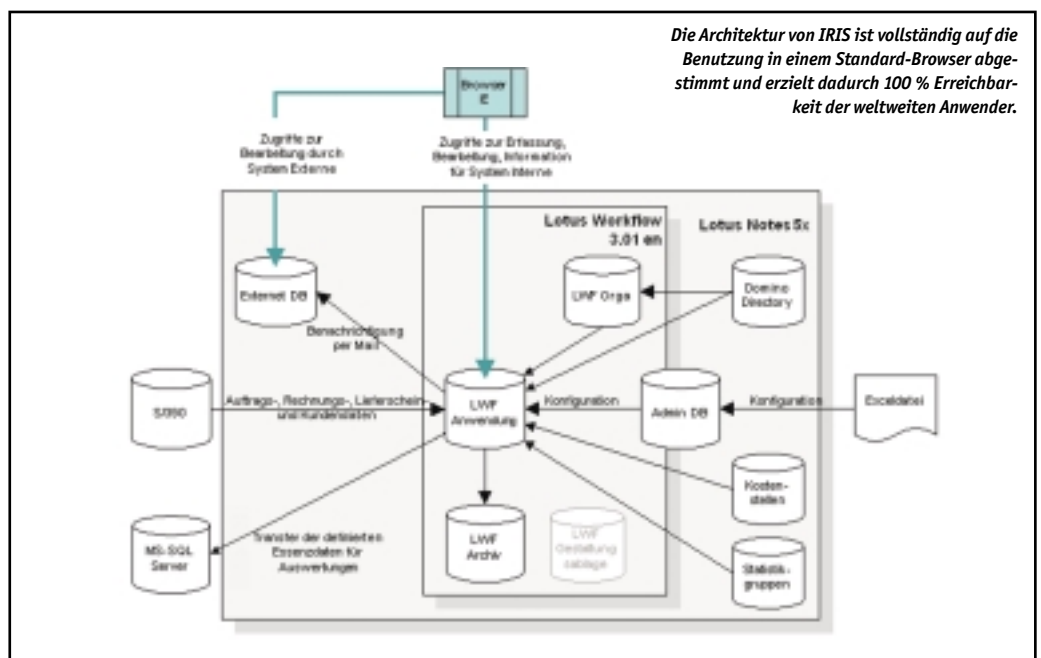
Die weltweit vernetzten Vertriebsstrukturen der REHAU AG erforderten ein systemunabhängiges, browserbasiertes Lösungskonzept: Lotus Notes ist nicht durchgängig als E-Mail-System im Einsatz und in einigen abgelegenen Vertriebsbüros existiert z. T. eine niedrige systemtechnische Leistungsfähigkeit durch geringe Bandbreiten, sodass die Anwendung unter Verwendung der Techniken Notes, HTML, Java, JavaScript und CSS realisiert wurde und damit auf Standard-Internet-Browser lauffähig ist. So konnte die Anwendung im April 2003 mit ca. 500 Kernusern in den Produktivbetrieb gehen.

Ganzheitliche Reklamationsbearbeitung

IRIS ermöglicht eine ganzheitliche Reklamationsbearbeitung von der Erfassung durch die Vertriebsbüros und Werke über die Bewertung, Retourenbearbeitung, differenzierter Gutschriftgenehmigung, Ursachenanalyse und -behebung, Erfassung der Statistikdaten und Übergabe dieser Daten an einen SQL-Server zur weiteren differenzierten Auswertung bis hin zum kaufmännischen Abschluss der Reklamation.

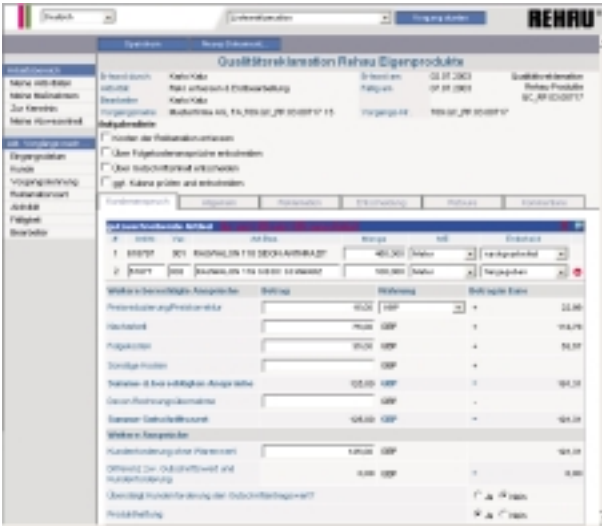
Darüber hinaus sind vorgelagerte Buchhaltungsprozesse eingebunden, die wahlweise einer bestehenden Reklamation zugeordnet werden, eine neue Reklamation auslösen oder aber eine Gutschriftgenehmigung veranlassen.

Die weltweite Geschäftstätigkeit bedingt die Berücksichtigung fremder Währungen, sowohl innerhalb der Reklamationsprozesse als auch für die spätere Erstellung von Gutschriften in der Buchhaltung. Diesem wird durch den implementierten Währungsrechner Rechnung getragen. Um jedoch auch aktuelle Auswertungen zu erstellen, werden alle Summen zur Laufzeit mit dem aktuellen Umrechnungskurs bewertet und in Euro festgehalten.



Benutzerorientierte Oberfläche

Die Reklamationsbearbeitung erfolgt mittels komplexer Formulare. Bei der Erstellung der Formulare wurde daher darauf geachtet, dem Benutzer eine möglichst intuitiv bedienbare Oberfläche zu bieten. Durch Stilmittel wie der Hervorhebung, Ein- und Ausblendung der für den Bearbeiter wichtigen Sektionen in Abhängigkeit der Zugriffsrechte, der aktuellen Aktivität, getätigter Eingaben und präziser Hilfetexte wird die Benutzung der Anwendung stark vereinfacht.



Bei der Erstellung der Oberfläche von IRIS wurde großen Wert auf eine übersichtliche Darstellung der komplexen Formulare gelegt. Ein Währungsrechner und eine Mehrsprachigkeits-Funktion erlauben den weltweiten Einsatz.

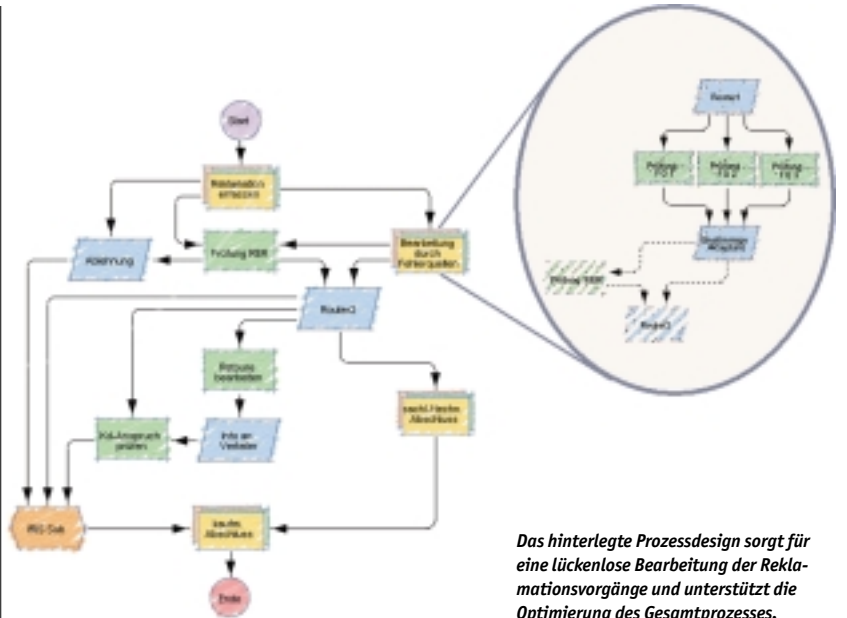
Weiterhin kann jeder Benutzer individuell seine Sprache auswählen bzw. während der Bearbeitung auch ändern. Zurzeit sind die Sprachen deutsch, englisch und französisch implementiert und können durch Anpassung der Konfiguration einfach um weitere Sprachen erweitert werden. Ebenso können Führungstexte, Schlüsselwortlisten, Meldungs- und Hilfetexte sowie Währungstabellen geändert werden, ohne in die Gestaltung eingreifen zu müssen.

Alle der rund 7.000 REHAU Mitarbeiter können durch den verantwortlichen Bearbeiter aus der Anwendung heraus aufgefordert werden, fachliche Stellungnahmen abzugeben oder bestimmte Maßnahmen durchzuführen. Auch sind Anfragen per E-Mail direkt aus dem System möglich. Die Tätigkeiten dieser Mitarbeiter werden vom System verfolgt und die Ergebnisse in der Reklamationsmappe vermerkt und aktualisiert, sodass auch hier keine Medienbrüche entstehen.

Hohe Ansprüche an Sicherheit und Kontrolle

Bei der gesamten Bearbeitung greift das differenzierte Berechtigungssystem von Lotus Notes in Kombination mit Lotus Workflow, sodass die jeweiligen Benutzer auch nur die für sie relevanten Daten sehen bzw. bearbeiten können. Auf diese Weise werden die unternehmenskritischen Daten der Reklamationsbearbeitung vor unbefugten Zugriffen gesichert.

Ein ausgefeilter Eskalationsmechanismus mit automatischer Weiterleitung bei Erreichung definierter Wertgrenzen und Mailbenachrichtigungen an den verantwortlichen Bearbeiter sowie die fachlich Verantwortlichen erlauben eine sehr genaue Kontroll- und Interaktionsmöglichkeit für die übergeordneten Instanzen.



Das hinterlegte Prozessdesign sorgt für eine lückenlose Bearbeitung der Reklamationsvorgänge und unterstützt die Optimierung des Gesamtprozesses.

Durch die zentrale Erfassung und Verwaltung aller Reklamationen ist zu jedem Zeitpunkt eine genaue Übersicht über alle Vorgänge nach verschiedensten Kriterien wie z. B. Verursacher, Kosten, Typ, Entscheidung oder aktuellem Bearbeiter für die verantwortlichen Ebenen möglich.

Das hinterlegte Prozessdesign sorgt für eine lückenlose Bearbeitung der Reklamationsvorgänge und unterstützt die Optimierung des Gesamtprozesses.

Fazit

Mit der Einführung von IRIS ergeben sich enorme Vorteile in der Reklamationsabwicklung, vor allem im Bereich der Transparenz, Verfolgungs- und Kontrollmöglichkeiten von der Erfassung bis zum kaufmännischen Abschluss für die berechtigten Stellen. Verantwortliche Stellen werden durch das System aktiv in den Arbeitsfluss einbezogen und üben dadurch bewußt mehr Vorgangsverantwortung aus.

Weiterhin ergeben sich Vorteile und Einsparungen durch eine weltweit identische Verfahrensweisen, durch die Automatisierung bestimmter Prozessschritte und der Nutzung zentraler Systeme und der damit verbundenen Datenaktualität.

Die Vorteile auf einem Blick

- ◆ Kostenreduktion durch Automatisierung
- ◆ Verkürzte Durchlaufzeiten und Vorgangsbearbeitung
- ◆ Erfassung aller Vorgänge, keine Vorgänge gehen verloren
- ◆ Transparenz der Reklamationen
- ◆ Einhaltung der Hausgesetze durch vordefinierten, dennoch flexiblen Ablauf
- ◆ Mehrsprachigkeit
- ◆ Weitgehende Systemunabhängigkeit
- ◆ Einfache Administration und Konfiguration
- ◆ Geringe Einarbeitungskosten

REHAU AG + Co

Die REHAU AG + Co, 1948 in Reha/Bayern gegründet, entwickelt, produziert und vertreibt Produkte, Systeme und Module aus Thermoplasten und Elastomeren. Das weltweit tätige Unternehmen ist Partner für nahezu alle Wirtschaftsbereiche wie z. B. Automobilindustrie, Hochbau, Gebäudetechnik, Elektroindustrie, Straßen- und Tiefbau, Sanitär- und Heizungstechnik, Medizintechnik, Möbelindustrie und viele weitere.

Informationen:
 Horst Wiesnet, REHAU AG + Co
 Tel. 09283 77-1136
 Horst.Wiesnet@REHAU.com

Romana Grzegorz, MBS GmbH
 Tel.: 05251 150-483
 romana.grzegorz@mbs-gmbh.de