

## Branche:

Transport/Logistik, Druck- und Verlagsgewerbe, Grossisten

## Problemstellung

Für viele Unternehmen ist die schnelle und wirtschaftliche Distribution von Waren der entscheidende Wettbewerbsfaktor. Es besteht der Zwang zu stetiger Steigerung von Transportgeschwindigkeiten und Einhaltung der **Zustellvereinbarungen**. Nicht zum vertraglich vereinbarten Zeitpunkt angekommene Ware stellt daher regelmäßig ein großes Problem dar. Die resultierenden **Reklamationen** werden vor allem deshalb ausgelöst, da aus Zeitgründen eine ordnungsgemäße Warenübernahme mit Kontrolle zwischen den einzelnen Gliedern der Transportkette nicht immer möglich ist. Insbesondere die Nachforschung verursacht einen sehr hohen Aufwand. Zudem werden Reklamationen sehr häufig unzureichend dokumentiert, womit im Streitfall jegliche „Beweismittel“ fehlen.

## Problemlösung

In einem auf Lotus Domino/Notes basierenden **Reklamations- Managementsystem** findet die Registrierung, Bearbeitung, Ablage und Lenkung der Vorgänge statt. Alle eingehenden Reklamationen sind zu erfassen, nach definierten Kriterien zuzuordnen und entsprechend im System hinterlegter Aktionsregeln (Workflow) zu verteilen. Pro Geschäftsvorfall wird ein Dokument erstellt. Das System ist so zu gestalten, dass die Sachbearbeitung trotz Automatisierung spontane Aktionen zulässt. Folgende Ziele werden erreicht: eine bessere Auskunftsfähigkeit im Reklamationsfall, eine einheitliche Bearbeitung der Vorgänge, die Reduzierung der Prozesskosten und die vollständige Dokumentation eines Reklamationsvorgangs.

## Anwendungsbeschreibung

**treeOffice** auf Basis Lotus Domino/Notes bietet alle Basis-Funktionen die erforderlich sind ein praxisorientiertes Reklamations-Management umzusetzen. Eingangspostkörbe bilden die zentrale Eingangsstelle für alle elektronischen Belege (E-Mail, Fax). Spezielle Datenbanken beinhalten die Masken, die Logik und die Ansichten für die firmenspezifische Vorgangsbearbeitung. Der Status der Reklamation und des einzelnen Vorgangs ist jederzeit ersichtlich. Kontaktdaten der Auftraggeber, Spediteure, Frächter und Distributions-Stützpunkte werden in den Stammdaten hinterlegt. Wesentliche Funktionen wie Status-Darstellung, Wiedervorlage, Zuordnung von verschiedenen Aktionen zu einer Reklamation, automatische Mail- und Faxzustellung oder die Erstellung einer Sammel-Reklamationsmeldung kann kundenspezifisch angepasst werden.



*Ernten Sie die niedrig hängenden Früchte zuerst!*

• **treeOffice**  
Business Lösungen



### treeConsult GmbH

Ihr Ansprechpartner: Wolfgang Siegl  
Ottostrasse 9  
D-85354 Freising  
Tel: +49-8161-9848-700  
Fax: +49-8161-9848-800  
E-Mail: Vertrieb@treeConsult.de

[www.treeconsult.de](http://www.treeconsult.de)

### Portfolio

Die treeConsult GmbH bietet als innovatives Unternehmen umfangreiches Know-how auf den Geschäftsfeldern Technologie-Beratung, Server Based Computing, Prozessoptimierung, Dokumenten-Management, Archivierung und Spezial-Applikationen auf der Basis von IBM-Middleware. Das Team mit langjähriger Erfahrung konnte seine Kompetenz in zahlreichen IT-Projekten für renommierte Kunden unter Beweis stellen. Business-Applikationen von treeConsult sorgen für effiziente Geschäftsprozesse und bringen den Kunden nachweislichen Geschäftsnutzen.

IBM. Lotus. software



treeConsult ist  
IBM Business  
Partner