

Keine Reklamation geht verloren...

Transport-Reklamationsabwicklung auf Basis Lotus Domino

Kunde



PRESSEGROSSVERTRIEB SALZBURG

Pressegroßvertrieb Salzburg

A-5081 Anif

Der Pressegroßvertrieb Salzburg (PGV) wurde 1947 gegründet und entwickelte sich zu einem führenden Großvertrieb in Österreich. Der PGV ist auch ein Speditionsunternehmen. Verteilungs- und Einholungsaufgaben erledigt es österreichweit, flächendeckend, kurzfristig, termintreu und zuverlässig. Parallel dazu tritt PGV als Transporteur auf.

Aufgabe

Optimierung der Geschäftsabläufe im Bereich der Transport-Reklamationsabwicklung mit den Schwerpunkten:

- Verkürzung der Durchlaufzeiten für eine Transport-Reklamation durch die Vorgabe von Reaktionszeiten bzw. Antwortzeiten für die Frächter (Spediteure)
- Verbesserte Auskunftsfähigkeit gegenüber den Auftraggebern und Frächtern
- Automatisierung von standardisierten Vorgängen (Reklamationseröffnungsnachricht, Statusberichte für Auftraggeber, Frächter-Reklamationsanfragen, etc.)
- Integration einer Touren-Datenbank zur Abbildung der Beziehungen „Auftraggeber ⇔ Frächter ⇔ Liefer- bzw. Abholort“
- Abbildung der Call-Centerstruktur für die Transport-Reklamationsabteilung in eine Postkorbstruktur mit Leitstand- und Vertreterfunktionalität
- Dokumentation der Transport-Reklamationsursachen und der dadurch entstandenen Kosten
- Archivierung aller im Rahmen einer Transport-Reklamation entstehenden Belege (E-Mail, Faxe, Scangut)
- Anbindung der Auftraggeber und Frächter über E-Mail, Fax, SMS und Postversand
- Orientierung an der gewohnten Ordner- und Mappenstruktur (Transport-Reklamationsmappen)



Ernten Sie die niedrig hängenden Früchte zuerst!

• treeOffice
Business Lösungen

Projekt

In Zusammenarbeit mit **treeConsult** wurde analysiert, welche Aufgaben das künftige Reklamationsabwicklungssystem zu erfüllen hat. Dabei galt es vor allem zu berücksichtigen, dass die Reklamationen zentral erfasst (Eingang per Fax, E-Mail, Telefon, Post) und an die Mitarbeiter zur Weiterbearbeitung in die entsprechenden Postkörbe verteilt werden (mit automatisierter Vertreterfunktionalität). Des Weiteren musste aufgrund der unterschiedlichen Abwicklungszeiten für eine Transport-Reklamation (5 Minuten bis einige Tage) ein Mechanismus zur Verfügung gestellt werden, der den betroffenen Mitarbeiter sofort eine Nachricht in Form eines Popup-Fensters auf den Bildschirm anzeigt, wenn entsprechende Aufgaben im Rahmen einer Transport-Reklamation für ihn vorliegen.

Lösung

Die Realisierung des Projekts wurde auf Basis der **treeOffice**-Produktfamilie mit den Teilkomponenten **treePMS** und **treeCRM** durchgeführt. **treePMS** ist ein auf Lotus Domino basierendes Workflow- und Dokumentenmanagementsystem, das sich durch hohe Performance und Skalierbarkeit auszeichnet. Mittels Parametrisierung durch **treePMS** konnte sowohl die Postkorbstruktur als auch die Struktur für die Transport-Reklamationsmappen abgebildet werden. Außerdem konnten die Workflowprozesse zwischen den Beteiligten (Transport-Reklamationsabteilung ↔ Auftraggeber ↔ Frächter) automatisiert und standardisiert werden. **treeCRM** ist ein Kundenverwaltungsprogramm das zur Steuerung und Ablage aller Kundenvorgänge (Adressen, Ansprechpartner, Besuchsberichte, Marketingaktivitäten, etc.) dient.

Stimmen von Verantwortlichen

Fritz Koch von PGV

Zuständigkeit für den Geschäftsprozess RMA

»Durch den Einsatz von **treeOffice** konnten die Abwicklungszeiten für eine Transport-Reklamation beschleunigt werden. Die Auftraggeber werden nun gezielt über den aktuellen Status ihrer Reklamation (Reklamationseröffnung, Zwischenberichte, Reklamationsabschluss) benachrichtigt, was zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit führt. Des Weiteren wurden die Antwortzeiten der Frächter durch den automatisierten Versand von Frächter-Reklamationsanfragen bzw. Frächter-Reklamationsurgenzen deutlich erhöht.«



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

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.



treeConsult ist
IBM Business
Partner