

Die Zettelwirtschaft hat ein Ende

Wo viel transportiert wird, kann eine Sendung schon mal fehlgeleitet werden oder verspätet eintreffen. Dann kommt es zu Reklamationen, die großen Aufwand und nicht unerhebliche Kosten verursachen. Mit einem modernen Reklamationsmanagement lässt sich, wie das hier vorgestellte Beispiel zeigt, dieses Problem effizient lösen.

DER PRESSEGROSSVERTRIEB

Salzburg (PGV) beliefert als Grossist etwa 10.000 Kunden im Einzelhandel mit Zeitschriften. Daneben organisiert das Unternehmen im Geschäftsbereich Auftragsdistribution die Zustellung und Abholung anderer Waren, die bei den Zeitschriftentouren mittransportiert werden. Dabei handelt es sich vorwiegend um Bücher, Bankbelege und Brillen. So wickelt der PGV über das Tourennetz für rund 40 Auftraggeber die Zustellung an etwa 2.000 Empfängeradressen ab, darunter 1.000 Buchhändler und 800 Bankfilialen. Sämtliche Transporte werden von Speditoren, Frachtführern (in Österreich

„Frächter“ genannt) sowie privaten Zustellern abgewickelt, denn der PGV verfügt über keinen eigenen Fuhrpark.

Die Ware wird entweder von den Auftraggebern zu einem der 18 Stützpunkte in Österreich geliefert oder im Auftrag des PGV vom Kunden zum Stützpunkt transportiert. Dort wird sie von den Speditionen übernommen

teuren gab es nicht. Für die Kommunikation im Reklamationsfall mit den Auftraggebern fehlten jegliche Beweismittel. In den meisten Fällen muss der Verbleib nicht angekommener Ware geklärt werden, was mit den herkömmlichen Mitteln nur mit sehr hohem Aufwand möglich ist. Weil aus zeitlichen Gründen eine ordnungsgemäße Warenübernahme mit Kontrolle zwischen den einzelnen Beteiligten der Transportkette nicht immer möglich ist, kann es hier leicht zu Unregelmäßigkeiten kommen.

Reklamationsprozess automatisieren

„Weil diese Situation so nicht länger tragbar war, sollte die Vorgangsbearbeitung für Reklamationen zunächst im Geschäftsbereich Auftragsdistribution, später in den anderen Abteilungen neu gestaltet werden“, erläutert Fritz Koch, der beim PGV neben der Transportleitung auch für das Rekla-

Fritz Koch, beim PGV zuständig für Reklamationsmanagement:

„Mit dem Reklamationsmanagement auf der Basis von treeOffice konnten die Abwicklungszeiten für Reklamationen im Transportbereich deutlich beschleunigt werden.“



Der Mappennavigator sorgt für Übersichtlichkeit.

Reklamationsmappen

- Alle Reklamationen nach ...
 - Nummer
 - Auftraggeber
 - Sachbearbeiter
 - Status
 - Gründen
 - Frächter
 - Lieferadressen
 - Erfassungsdatum
- TNG-Reklamationen nach ...
 - Erfassungsdatum
 - Auftraggeber
 - Status
 - Kalenderwoche

Workflow im Mappensystem

- Fritz Koch
 - In Arbeit
 - Offen
- Heimo Schreder
- Nina-Sofie North
- Roland Pointner

Der Workflow im Mappensystem.

und zu regionalen Stützpunkten gebracht. Hier übernehmen Zusteller die Ware und stellen sie auf fest vorgegebenen Touren den Empfängern zu. Es finden keine individuellen Transporte statt.

Jeden Tag werden vom PGV zwischen 25.000 und 40.000 Pakete transportiert. Selbst wenn sich dabei die Fehlerrate bei Bruchteilen von Prozenten bewegt, fällt täglich eine nicht unerhebliche Zahl an Reklamationen an, die schnell bearbeitet werden müssen, um die Servicequalität nicht zu gefährden. Die Bearbeitung von Reklamationen war beim PGV früher nicht systematisiert, und sie wurden auch nicht ausreichend dokumentiert. Der Erledigungsstatus konnte nicht geprüft werden, Aufzeichnungen über erledigte Fälle oder eine Übersicht über ausständige Rückmeldungen von Spedi-

mationsmanagement zuständig ist. Dabei sollte ein am Standort der Firmenzentrale in Anif installiertes Dokumentenmanagement- und Workflow-System die Registrierung, Bearbeitung, Ablage sowie Lenkung des jeweiligen Vorgangs für die Sachbearbeitung unterstützen. Alle eingehenden Reklamationen sind hier zu erfassen, einschließlich der telefonischen Meldungen, nach Kriterien dem zuständigen Sachbearbeiter zuzuordnen und entsprechend den Workflow-Regeln zu verteilen. Pro Geschäftsvorfall sollte ein Vorgangsdokument erzeugt werden. Mehrfacharbeit oder Mehrfachablage sollten durch die Verfügbarkeit aller benötigten Informationen vermieden werden. Wiederkehrende beziehungsweise klar vereinbarte Vorgänge (beispielsweise Faxabfrage an alle betroffenen Frächter, Statusmeldung

treePMS

von treeConsult ist ein Dokumentenmanagement- und Workflow-Steuerungssystem auf Basis von Lotus Domino. Es sorgt für einen strukturierten und ganzheitlichen Workflow. Dabei werden Informationen aus beliebigen Anwendungen in digitaler Form in „elektronischen Aktenordnern“ verwaltet und den Anwendern zur Weiterbearbeitung innerhalb der im Unternehmen definierten Abläufe bereitgestellt. So werden Medienbrüche zwischen den Prozessen vermieden. Wiederkehrende Prozesse können wesentlich besser modelliert, gesteuert und überwacht werden. Den Teilnehmern (intern und extern) innerhalb der Prozessketten stehen somit jederzeit die aktuellsten Informationen zur Verfügung. treePMS gehört zu „treeOffice“, einer praxisnahen Produktlösungsfamilie auf der Basis von Lotus Notes.

an den Auftraggeber, Warnmeldungen bei bestimmten Zuständen, etwa bei Terminüberschreitung) sollten automatisch ablaufen. Das System musste so ausgelegt sein, dass trotz Automatisierung auch spontane Workflow-Aktionen zulässig sind.

Folgende Ziele sollten mit dem neuen System erreicht werden:

- > bessere Auskunftsfähigkeit im Reklamationsfall
- > einheitliche Reklamationsbearbeitung
- > Reduzierung der Prozesskosten (Aufwand/Zeit)
- > Dokumentation der Fehler

Die Lösung: Mappensystem und CRM

Realisiert wurde das Projekt mit der treeOffice-Produktfamilie auf Basis von Lotus Domino/Notes von treeConsult. Die Lösung basiert auf den Teilkomponenten treePMS („prozessintegriertes Mappensystem“) und treeCRM. treePMS ist ein auf Lotus Domino aufsetzendes Workflow- und Dokumentenmanagementsystem, das sich durch hohe Verarbeitungsleistung und Skalierbarkeit auszeichnet. Die Parametrisierung von treePMS erlaubt die Abbildung sowohl der Postkorbstruk-

tur als auch der Struktur für die Transport-Reklamationsmappen. Außerdem lassen sich die Workflow-Prozesse zwischen den Beteiligten (Transport-Reklamationsabteilung/Auftraggeber/Frächter) automatisieren und standardisieren. treeCRM ist ein Kundenverwaltungssystem, das zur Steuerung und Ablage aller mit einem Kunden verknüpften Vorgänge (Adressen, Ansprechpartner, Besuchsberichte, Marketingaktivitäten usw.) dient.

treePMS und treeCRM zusammen bieten alle Basis-Funktionen, die erforderlich sind, den Geschäftsprozess Reklamationsmanagement optimal zu unterstützen. Weitere notwendige Funktionen wie Zuordnung von verschiedenen Aktionen zu einer Reklamation, automatische Mail- oder Fax-Zustellung nach vorgegebenen Regeln und Zuordnung einer Sammel-Reklamationsmeldung (etwa eine Fax-Liste) waren kundenspezifisch anzupassen. Weitere Anpassungen der Software waren notwendig, weil das System mit anderen Programmen der IT-Infrastruktur des PGV zusammenarbeiten muss.

Kosten gespart und Qualität verbessert

Seit 2004 ist das Reklamationsmanagementsystem beim Geschäftsbereich Auftragsdistribution des PGV im Betrieb und seit Mitte 2005 auch im Zeitschriftenvertrieb und bei der Bücherlogistik. Das System hat sich in kurzer Zeit bewährt und auch bezahlt gemacht. Vor dem aktuellen Hintergrund der Kostensteigerungen für Transportleistungen ist das für den PGV ein wichtiger Faktor, um als Unternehmen profitabel zu bleiben. „Bei der Auftragsdistribution konnte beim Personalaufwand sofort 50 Prozent eingespart werden“, berichtet Koch. „Und unsere Servicequalität hat sich deutlich verbessert.“ Die Auftraggeber werden gezielt und schnell über den aktuellen Status ihrer Rekla-

In diese Maske werden die Reklamationen eingegeben.

mation (Reklamationseröffnung, Zwischenberichte, Reklamationsabschluss) benachrichtigt, was zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit führt. Von großem Vorteil ist die vollständige Dokumentation aller Reklamationen. Weil hier die Fehlerursachen festgehalten sind, haben die Mitarbeiter des PGV im Streitfall mit Kunden oder Frächtern stichhaltige Argumente. „Außerdem lässt es sich mit unseren Kunden besser verhandeln, wenn es um die Verlängerung von Verträgen geht.“ Der komplette Prozess läuft vollständig elektronisch ab. Darüber ist Fritz Koch besonders froh: „Die Zettelwirtschaft hat ein Ende!“

DER PRESSEGROSSVERTRIEB SALZBURG (PGV)

wurde 1947 gegründet und ist heute in die Valora Holding AG Schweiz integriert. Der PGV entwickelte sich zu einem führenden Großvertrieb für Presseprodukte in Österreich und tritt auch als Transporteur auf. Verteilungs- und Einholungsaufgaben erledigt es österreichweit, flächendeckend, kurzfristig, termintreu und zuverlässig.

