



FALLSTUDIE | EagleBurgmann

Reklamationsmanagement mit EMC Documentum

Mit dem Projekt Reklamationsmanagement hat EagleBurgmann ein Instrument entwickelt, mit dem wertvolle Kundeninformationen, die durch Reklamationen verfügbar werden, intensiver genutzt werden. Dafür hat das Unternehmen mit weltweit 250 Standorten auf der Basis von EMC Documentum eine einheitliche Bearbeitung, eine durchgehende Dokumentation und einen globalen, auswertbaren Datenbestand geschaffen.

Weltweit Einheitliches Reklamationsmanagement

Das Reklamationsmanagement ist für EagleBurgmann ein wichtiger Schlüssel für die Verbesserung der Produkt- und Servicequalität. Reklamationen sind zwar ärgerlich, schaffen aber einen guten Einblick in mögliche Verbesserungen bei Produkten, Vertrieb und Service. Voraussetzung dafür ist eine weltweit einheitliche und systematische Erfassung der Reklamationsgründe und die Einbindung der Datenbasis in das unternehmensweite Dokumenten-Management-System Documentum von EMC. Ein zweiter Aspekt ist die effektive und schnelle Bearbeitung von Reklamationen mit Einbindung in einen einheitlichen elektronischen Workflow. Hier können manuelle Tätigkeiten automatisiert, Prozesse beschleunigt und unternehmensweite Reports generiert werden. Gleichzeitig wird damit eine bessere Kostentransparenz erreicht, da nun weltweit alle Reklamationen in Echtzeit ausgewertet werden.

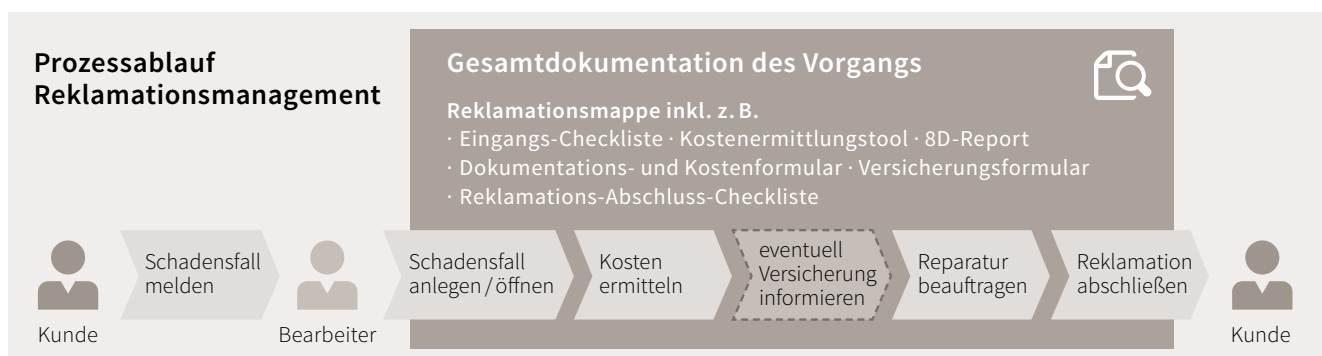
Reklamationsmappe In Documentum

Realisiert wurde das Reklamationsmanagement bei EagleBurgmann als Reklamationsmappe in Documentum. Sie

EagleBurgmann®

EagleBurgmann gehört mit rund 6000 Mitarbeitern, 60 Tochterunternehmen und weltweit 250 Standorten zu den international führenden Anbietern industrieller Dichtungstechnologie. Das Spektrum reicht von Flachdichtungen und Packungen, über alle Typen von Gleitringdichtungen und Versorgungssystemen bis hin zu Magnetkupplungen, Kompensatoren und umfangreichen Services.

ist als Ordner in die Verzeichnisstruktur von Documentum integriert. Der Bearbeiter erhält bei einem neuen Vorgang eine Eingangs-Checkliste mit vorgegebenen Informationsfeldern. Anschließend gibt er in einem geführten Dialog eine Kostenschätzung der Reklamation ab. Je nach den voreingestellten Limits und Reaktionsschwellen können dann automatisch Benachrichtigungen an Verantwortliche angestoßen werden, weil z. B. eine Schadenshöhe überschritten wurde oder eine Versicherung informiert werden muss. Mit länderspezifischen Gruppen, Eskalationsstufen, Kostensätzen und Formularen wurde ein weltweit einheitlicher Einsatz geschaffen.



Der Ablauf des Reklamationsprozesses bei EagleBurgmann

Mit der neuen Reklamationsmappe wird auch die Kommunikation mit dem Kunden standardisiert. Für den Bearbeiter sind Vorlagen hinterlegt, um beispielsweise die Eingangsbestätigung einer Reklamation an den Kunden zu schicken. Die Korrespondenz mit dem Kunden kann fallbezogen in der Reklamationsmappe abgelegt werden. Damit werden Emails, Briefe, Faxe, Bilder etc. archiviert und stehen allen Bearbeitern zur Verfügung.

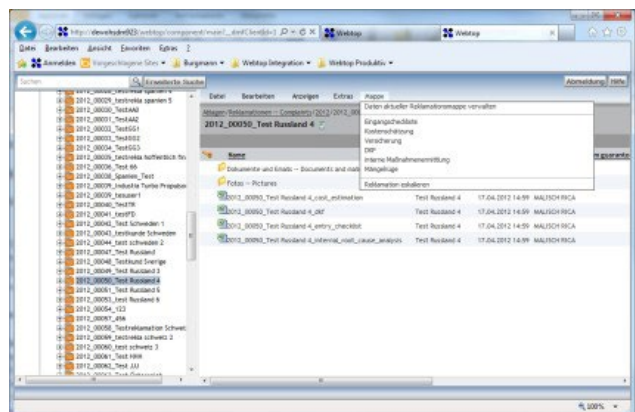
Im Hintergrund werden die dokumentierten Daten automatisch in Word- oder Excel-Dateien und PDFs umgesetzt und in der Reklamationsmappe im unternehmensweiten Dokument Repository archiviert. Dafür wird das Modul fme OMS (Office MetaData Service) eingesetzt. Dieser Service erlaubt dem Benutzer, Daten in einem Dialog zu erfassen, abzulegen und abzufragen, um daraus Office-Dateien, wie Word oder Excel zu erstellen. Alle prozessrelevanten Formulare wurden auf diese Weise implementiert.

Integriert in die Bearbeitung ist mit dem Dokumentations- und Kosten-Formular (DKF) ein weiteres Webtool zur Protokollierung und Dokumentation der Reklamation. Alle Bearbeitungsschritte und Details sowie die damit angefallenen Kosten werden so nach den Anforderungen des Qualitätsmanagements rechtssicher dokumentiert.

»Wir haben uns für eine Lösung auf Basis von Documentum entschieden, weil wir damit auch bei unseren Tochterunternehmen, Produktions- und Servicecentern bereits eine sehr gut geeignete Plattform für das Reklamationsmanagement etabliert haben. Die Projektumsetzung durch fme war sehr professionell und hat exakt unsere Anforderungen erfüllt«, berichtet Klaus Preitschopf, Leiter Services Engineering & Documentmanagement in der Group IT.

Nutzen / Vorteile Der Lösung

EagleBurgmann verfügt mit der Reklamationsmappe in Docu-mentum jetzt über ein effizientes Reklamationsmanagement. »Unsere Erfahrungen mit der Reklamationsmappe sind sehr positiv. Der Risikoumfang der offenen Reklamationen ist innerhalb eines halben Jahres um ca. 15 % gesunken.



Die Reklamationsmappe in Documentum vereinfacht die Reklamationsbearbeitung und ermöglicht eine detaillierte Auswertung hinsichtlich Kosten, Produkten, Produktionscentern, Reklamationsgründen etc.

Damit konnte auch der Rückstellungsbedarf reduziert werden. Gleichzeitig wurde durch die schnellere und einfachere Abwicklung die Bearbeitungszeit reduziert«, berichtet Preitschopf weiter.

Der globale Datenbestand stellt den Verantwortlichen alle Daten und Dokumente quasi in Echtzeit zur Verfügung und ermöglicht eine detaillierte Auswertung hinsichtlich Kosten, Produkten, Produktionscentern, Reklamationsgründen etc. Ein automatisches Reporting mit regelmäßigen Statusmeldungen ist je nach Zugriffsberechtigung umsetzbar.

Jürgen Brönnner, Leiter Zentrales Quality Management bestätigt: »Wir haben jetzt einen global einheitlichen Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen, der unserem Anspruch an Produkt- und Servicequalität gerecht wird. Durch die ermittelten Daten konnten bereits konkrete Produktverbesserungen angestoßen werden.«

Technologie

- Documentum Content Server 6.5
- Documentum Webtop 6.5
- fme Office Metadata Service