



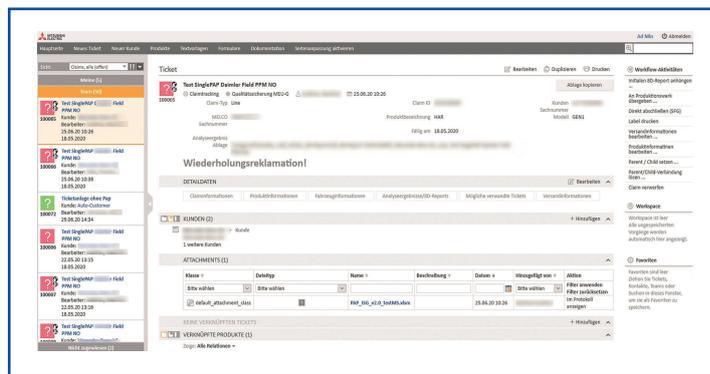
Mitsubishi Electric: Reklamationsbearbeitung leichtgemacht

Für den Unternehmenserfolg sind zufriedene Kunden und Partner von größter Bedeutung. Dazu gehört auch die effiziente Bearbeitung von Reklamationen. Die Automotive Division von Mitsubishi Electric in Deutschland nutzt dabei die Lösung Consol CM des Münchener IT-Dienstleisters Consol.

Die Automobilindustrie legt traditionell höchste Qualitätsmaßstäbe an. Auch die Zuliefererindustrie wie die Automotive Division von Mitsubishi Electric, die Automobilhersteller auf dem ganzen Globus zu ihren Kunden zählt, ist davon betroffen. Ein professionelles Management-System, das eine schnelle Bearbeitung von Reklamationen unterstützt und umfassende Auswertungsmöglichkeiten für die zukünftige Mängelbeseitigung bietet, ist für eine hohe Kundenzufriedenheit und -bindung unerlässlich. Um die Qualität weiter zu steigern, hat Mitsubishi Electric in Deutschland seinen Prozess des „Claim-Managements“ (Reklamationsmanagement) umfassend modernisiert und automatisiert. Auf Basis der Prozessmanagement-Lösung Consol CM kann Mitsubishi Electric Reklamationen bei Teilen der Fahrzeugausrüstung wie Generatoren, Infotainment-Systemen, Displays oder Lichtsteuergeräten nun wesentlich effizienter und schneller als in der Vergangenheit bearbeiten. Vor der Einführung der Consol-Lösung hat die Automotive Division eingehende Kundenreklamationen überwiegend manuell bearbeitet.

Digitalisierung von Geschäftsprozessen

Consol CM ist eine leistungsstarke Prozessmanagement-Software für die Digitalisierung von Geschäftsprozessen. Die Software bietet flexible Konfigurationsmöglichkeiten für die Abdeckung unternehmens- oder branchenspezifischer Prozesse und unterstützt eine individuelle Prozessmodellierung. Die Prozessausführung erfolgt teil- oder vollautomatisiert. Durch offene Schnittstellen lässt



Consol CM Web Client: Ticketliste und Claimtracking-Einzelticket mit möglichen Workflow-Aktivitäten.

© ConSol Consulting & Solutions Software

sich die Lösung leicht und nahtlos in bestehende IT-Landschaften integrieren. Ein Unternehmen kann die Prozessmanagement-Software on-premises oder in der Cloud als Software-as-a-Service nutzen. Mitsubishi Electric hat sich für die Cloud-Variante entschieden, und zwar für den Betrieb von Consol CM in Amazon Web Services (AWS).

Abläufe des Reklamationsmanagements abdecken

Mitsubishi Electric deckt mit Consol CM die gesamten komplexen Abläufe des Reklamationsmanagements ab. Dabei stellt Consol CM alle Grundfunktionen eines Ticket-Systems dar. Dazu gehören unter anderem die Zuweisung eines Tickets an einen Bearbeiter, Vertreterregelungen, die Wiedervorlagefunktion, die Rückverfolgbarkeit jedes einzelnen Tickets und die Möglichkeit, Tickets mit Zusatzinformationen wie Kommentaren oder Attachments zu ergänzen.

Die neue durchgängige Prozesslandschaft für das Reklamationsmanagement auf Basis von Consol CM bietet Mitsubishi Electric weitreichende Vorteile. Reibungsverluste zwischen der Qualitätssicherung (Quality Assurance, QA),

Kunden und Produktionswerk sowie System- und Medienbrüche sind damit beseitigt. Die Consol-Lösung bietet für den gesamten Prozess eine höhere Effizienz und Transparenz: von der Vernetzung unterschiedlicher Bereiche über die verbesserte Kommunikation bis hin zur optimierten Nachverfolgbarkeit. Ein großer Nutzen der neuen Prozesslandschaft ist darüber hinaus die zentralisierte Datenhaltung. Alle relevanten Produkte und Informationen sind im System enthalten: von Terminen über offene Reklamationen bis zu den Analyseergebnissen aus Japan. Sie nutzt das Unternehmen auch für die weitere Optimierung von Produkten und Bauteilen. Nicht zuletzt reduziert die ConSol-Lösung manuelle Tätigkeiten durch den hohen Automatisierungsgrad und damit auch potenzielle Fehlerquellen. ■

ConSol Consulting & Solutions Software GmbH
www.consol.de



Wolfgang Cabolet ist Redakteur bei der PR-COM Beratungsgesellschaft für strategische Kommunikation mbH in München.