

## ConSol CM im Reklamationsmanagement Mitsubishi Electric: Reklamationsbearbeitung leicht gemacht



„Nach der detaillierten Evaluierung stand für uns schnell fest, ConSol CM zu nutzen. Ein ausschlaggebender Grund dafür war vor allem die Flexibilität der Lösung, durch die wir unsere konkreten Anforderungen im Hinblick auf die Prozesse, Schnittstellen und Automatisierungen abdecken konnten. Zudem sprachen für die ConSol-Lösung die gute Usability und die umfassenden Auswertungsmöglichkeiten.“

**Sven Pagel**  
Qualitätsingenieur bei  
Mitsubishi Electric Europe



### Projektziel

Eine hohe Kundenzufriedenheit und -bindung sind zentrale strategische Ziele der Automotive Division von Mitsubishi Electric, die die weltweit größten Automobilhersteller zu ihren Kunden zählt. Ein wesentlicher Baustein ist dabei ein professionelles Management-System, das eine schnelle Bearbeitung von Reklamationen unterstützt und umfassende Auswertungsmöglichkeiten für die künftige Mängelbeseitigung bietet. Um die Qualität weiter zu steigern, hat Mitsubishi Electric in Deutschland seinen Prozess des „Claims Management“ umfassend modernisiert und automatisiert.



### Lösung

Auf Basis der Prozessmanagement-Lösung ConSol CM kann Mitsubishi Electric Reklamationen bei Teilen der Fahrzeugausrüstung wesentlich effizienter und schneller als in der Vergangenheit bearbeiten. Dabei bildet ConSol CM alle Grundfunktionen eines Ticket-Systems ab: von der Zuweisung eines Tickets an einen Bearbeiter, Vertreterregelungen und der Wiedervorlagefunktion über die Rückverfolgbarkeit jedes einzelnen Tickets bis hin zur Möglichkeit, Tickets mit Zusatzinformationen wie Kommentaren oder Attachments zu ergänzen.



### Herausforderung

Vor der Einführung der ConSol-Lösung hat die Automotive Division eingehende Kundenreklamationen überwiegend manuell mit Unterstützung durch eine Sharepoint-Anwendung bearbeitet. Diesen überwiegend manuellen Prozess wollte Mitsubishi Electric mit einer Lösung optimieren, die eine weitgehend automatisierte Bearbeitung von Reklamationen unterstützt und eine konsolidierte Datenbereitstellung für den 8D-Report bietet, einem unter anderem vom Verband der Automobilindustrie standardisierten Dokument für das Qualitätsmanagement im Reklamationswesen.



### Nutzen

Die durchgängige Prozesslandschaft für das Reklamationsmanagement auf Basis von ConSol CM bietet Mitsubishi Electric weitreichende Vorteile:

- Beseitigung von Reibungsverlusten zwischen QA-Abteilung, Kunden und Produktionswerk sowie von System- und Medienbrüchen
- optimierte Nachverfolgbarkeit und Revisionssicherheit
- umfassende Reporting- und Auswertungsmöglichkeiten
- zentralisierte Datenhaltung für alle relevanten Produkte und Informationen
- hoher Automatisierungsgrad, der manuelle Tätigkeiten und damit auch potenzielle Fehlerquellen minimiert.



**ConSol**  
Consulting & Solutions Software GmbH

St.-Cajetan-Straße 43  
D-81669 München  
Tel.: +49-89-45841-120  
cm-vertrieb@consol.de  
cm.consol.de

Folgen Sie uns auf Twitter: @consol\_de