

## ConSol CM im Reklamationsmanagement

### Heimbach sorgt für Kundenzufriedenheit



#### Kunde

Heimbach GmbH & Co. KG

#### Branche

Produzierendes Gewerbe

#### Webseite

www.heimbach.de

#### Lösung

ConSol CM

#### Überblick

Heimbach setzt auf ConSol CM, um Kundenreklamationen transparent und effizient zu bearbeiten. Die Erkenntnisse aus dem Kundenfeedback fließen unmittelbar ins Qualitätsmanagement ein.

#### Nutzenaspekte

- Senkung der Reklamationskosten
- Erhöhung der Produktqualität
- Klar definierte Reklamationsprozesse, maximale Transparenz
- Geringere Durchlaufzeit, höhere Kundenbindung
- Automatische und einheitliche Dokumentation

Die Heimbach-Gruppe gehört mit rund 1.400 Mitarbeitern zu den bedeutendsten Herstellern von Papiermaschinen-Bespannungen weltweit. Der Markt für die exakt an den Produktionszyklus angepassten Spezialprodukte steht unter hohem Wettbewerbsdruck. Umso wichtiger ist für Heimbach daher die Zufriedenheit der weltweiten Kunden, d.h. Papierfabrikanten und Papiermaschinenhersteller. Mit dem Einsatz von ConSol CM sorgt das Unternehmen für eine **höhere Transparenz** und Effizienz in der Bearbeitung von Kundenreklamationen.

Früher wurden die in Art und Umfang höchst unterschiedlichen Reklamationen bei Heimbach „per Zuruf“ bearbeitet. Die Schwierigkeit dabei: Weder die Kunden noch die 30 Mitarbeiter in Innendienst, Produktentwicklung und Service sowie die 35 Außendienstler bzw. externen Handelsvertreter hatten eine zentrale Anlaufstelle im Beanstandungsfall. Die Ernennung eines Beschwerdekoordinators und die Einführung von ConSol CM sorgen nun für ein stärkeres Bewusstsein im Umgang mit Reklamationen, denn sie bieten die Chance, **gezielt Einfluss auf die Kundenzufriedenheit** zu nehmen.

Die editierbaren Workflows in ConSol CM ermöglichen eine **schnellere und transparentere Bearbeitung sämtlicher Kundenanfragen**. Die Reklamationen lassen sich unkompliziert priorisieren, dem zuständigen Bearbeiter eindeutig zuweisen und lückenlos dokumentieren. Die berechtigten Mitarbeiter haben jederzeit Zugriff auf alle Kontaktdaten und Bearbeitungsstatistiken. ConSol CM greift dabei unkompliziert die Kunden- und Auftragsdaten von einer bestehenden internen Applikation auf Basis von Java und Oracle ab. Die performante ConSol CM-Suchfunktion erleichtert das Nachschlagen in der gesamten Beschwerdeablage. Zudem sorgen umfassende Auswertungsmöglichkeiten für eine **nachhaltige Optimierung der internen Prozesse und der Produktqualität**. Denn das Kundenfeedback gibt Aufschluss über sich wandelnde Anforderungen auf dem Markt und beim einzelnen Kunden. Die Erkenntnisse aus den ConSol CM-Reports fließen direkt in das **Heimbach-Qualitätsmanagement** ein.

Im nächsten Schritt ist die sukzessive Einbindung der Software an den weiteren fünf europäischen Standorten der Heimbach-Gruppe geplant – **die einfache Skalierbarkeit von ConSol CM** ist hier wichtige Voraussetzung.

„ Mit dem grafischen Workflow-Editor von ConSol CM können wir unsere Bearbeitungsprozesse exakt abbilden und ‚on the fly‘ ändern. Die lückenlose Beschwerdedokumentation in ConSol CM ermöglicht uns, unsere Produkte noch enger an den Bedürfnissen unserer Kunden auszurichten. “

Marco Bachmann

IT-Koordinator Vertrieb, Thorsten Vonden, Beschwerdekoordinator