

## WIRKSAMES REKLAMATIONS MANAGEMENT MIT MICROSOFT SHAREPOINT



Die Bearbeitung von Reklamationen nimmt in vielen Unternehmen noch nicht die Rolle ein, die sie verdient. Schließlich lebt ein Unternehmen vom Kundengeschäft, und eine Reklamation zeigt an, dass aus Sicht des Kunden etwas nicht in Ordnung ist. Reklamationen bieten aber eine enorme Chance, schließlich ermöglichen sie es, eigene Prozesse auf den Prüfstand zu stellen und zu verbessern. Hilfreich ist hier ein verlässliches Beschwerdemanagement, mit dem Reklamationen von Kunden professionell bearbeitet und verwaltet werden. Microsoft SharePoint bietet sich als Plattform an. Mit geringem Aufwand führen Sie ein wirkungsvolles Beschwerdemanagement in Ihrem Unternehmen ein. Und die nötigen Software-Lizenzen haben Sie wahrscheinlich schon!

### DIE BESTEN KUNDEN BESCHWEREN SICH

**Sie sollten Ihren Kunden dankbar sein, wenn sie eine Lieferung oder Leistung reklamieren. Immerhin zeigt der Kunde damit, dass er grundsätzlich Interesse hat, mit Ihnen zusammen zu arbeiten.**

Die allermeisten Reklamationen erreichen das liefernde Unternehmen gar nicht. Stattdessen wandern Kunden einfach ohne weitere Information zum Wettbewerb ab. Verantwortliche in der Qualitätssicherung sollten entsprechend ein Hauptaugenmerk auf die professionelle Bearbeitung von Reklamationen legen.

Aus organisatorischer Sicht ist eine Reklamation – in aller Regel – ein eher seltener Vorgang, der häufig individuell abgewickelt wird und nicht immer einem strukturierten und definierten Prozess folgt. Oft gibt es im Unternehmen zum Beispiel in der Qualitätsstelle Personen, die Prüfverfahren und –prozesse erstellen, um die Qualität sicher zu stellen und zu verbessern. An dieser Stelle findet auch häufig eine Verwaltung aufgelaufener Reklamationen statt, sofern diese Information die Qualitätsstelle überhaupt erreicht.

### BESCHWERDEMANAGEMENT MIT EXCEL?

Wir finden bei Kunden oft halbstrukturierte Prozesse vor, etwa in der Form, dass Reklamationen höchst individuell abgewickelt werden, deren Verwaltung aber schon in einer zentralen Liste erfolgt. Vielen Unternehmen erscheint der Aufwand zu hoch, ein professionelles Beschwerdemanagement mit Hilfe ihrer IT-Systeme aufzubauen, und sie verwalten die Reklamationen schlichtweg in Excel oder einer anderen Form von Liste.

Entsprechend selten sind automatisierte Prozesse, um Reklamationen professionell abzuwickeln und die der Reklamation inne wohnenden Chancen zu nutzen. Schließlich kommen Verbesserungen, die Sie auf Grund einer Reklamation einführen, ja auch anderen Kunden zu Gute, so dass Sie Ihre Wettbewerbsfähigkeit insgesamt verbessern.

### BESCHWERDEN BETREFFEN DAS GANZE UNTERNEHMEN

Aufgrund des in aller Regel eher seltenen Vorkommens von Reklamationen ist die Reklamationsverarbeitung häufig auch nicht direkt mit anderen Kunden- und Vertriebsaktivitäten verbunden. Ganzheitlich betrachtet kann eine Reklamation aber eine Reihe von Aktivitäten in allen Unternehmensbereichen auslösen, z.B.:

- **Produktion, Qualitätssicherung** - Überprüfung und testieren, ob eine Reklamation gerechtfertigt ist. Erstellen einer Stellungnahme für den Kunden.
- **Lager** - Bereitstellen von Ersatzgerät
- **Buchhaltung, Abwicklung** - Erstellen einer Gutschrift
- **Geschäftsleitung** - Entscheidung, ob (größerer) Reklamationen statt gegeben wird, ggf. Autorisieren von Gutschriften
- **Vertrieb** - Kundenbesuch, Wiederherstellen der Kundenzufriedenheit
- **Einkauf** - Weitergabe der Reklamation an Lieferanten, wenn dort die Ursache liegt
- **Rechtsabteilung** - Im Fall von Rechtsstreitigkeiten mit Kunden oder Lieferanten

## ANPASSUNG UND AUTOMATISIERUNG

Je nach Unternehmen werden Reklamationen anders abgewickelt. Daher ist eine völlige Standardisierung nicht möglich und auch nicht sinnvoll. Mit Hilfe von **Microsoft SharePoint** lassen sich individuelle Beschwerdeprozesse elegant und einfach in einem zentralen Portal abbilden. Typische Prozessanforderungen wie Dokumentverwaltung, automatische Benachrichtigungen oder Genehmigungsverfahren werden mit einfachen Arbeitsschritten konfiguriert, so dass eine wirksame Reklamationsverwaltung im Rahmen eines kompakten IT-Projekts umgesetzt wird.



Abbildung 1 - Angepasstes Beschwerdeformular

Ein angepasstes Beschwerdeformular dient zur Aufnahme der Detailinformationen. Hierbei kann die Reklamation sowohl mit Hilfe konfigurierbarer Kategorien klassifiziert als auch mit Kommentaren der Sachbearbeiter ergänzt werden. Nach Eingabe kann der zuständige Mitarbeiter automatisch per Email informiert werden.

Bei Bearbeitungen bleiben vorangegangene Bearbeitungsstände erhalten, so dass die Entwicklung der Reklamation nachvollzogen werden kann. Auch Datum und bearbeitende Person werden automatisch vermerkt. Zugehörige Dokumente wie die Kundenkorrespondenz können im System abgelegt und der Reklamation direkt zugeordnet werden.

Da häufig mehrere Abteilungen bei Reklamationen tätig werden müssen, werden Benachrichtigungen, Aufgabenzuweisungen, Genehmigungsprozesse und auch automatische Wiedervorlagen für Mitarbeiter, Team- oder Abteilungsleiter eingerichtet.

## ÜBERSICHTLICHE AUSWERTUNGEN

Zur Auswertung dienen verschiedene Übersichtslisten, etwa um eine Gruppierung nach Sachbearbeiter oder nach Genehmigungsstatus vornehmen zu können. Auch können die Auswertungen ähnlich wie in Excel sortiert und gefiltert werden. Eine einfache Übernahme der Daten nach Excel ist ebenfalls möglich.



Reklamation	ID	Status	Mitarbeiter	Anzahl	Reklamation
	69	Abfertigung Service			121380
	52	Auftr. Aufträgen			119871
	86	Barnes	8834		120581
	58	Barnes	8857		120737
	76	Barnes	8754		119523
	94	Beutz			119996

Abbildung 2 - Auswertung nach Sachbearbeiter

Durch Einstiegsseiten mit Übersichtsinformationen können sich Mitarbeiter und Vorgesetzte einen schnellen Überblick über den aktuellen Stand der Reklamationen verschaffen. Hierbei besteht auch die Möglichkeit, individuelle Auswertungen zu erstellen, die z.B. nur die offenen Reklamationen für den aktuell angemeldeten Mitarbeiter anzuzeigen.

## UMSETZUNG

Die Umsetzung erfolgt gemäß Ihren innerbetrieblichen Anforderungen an das Reklamationsmanagement im Rahmen eines kompakten SharePoint-Dienstleistungspakets, bestehend aus Anforderungsworkshop, Installation, Konfiguration und Anpassungen sowie Unterstützung bei der Einführung.

**Für die Umsetzung sind die SharePoint Services (WSS 3.0) bzw. die SharePoint Foundation vollkommen ausreichend. D.h. Sie haben die nötige Software wahrscheinlich bereits mitlizenziert, sofern Sie mit einer Windows Server-Umgebung arbeiten. Für Sie entstehen in diesem Fall keine zusätzlichen Lizenzkosten!**

Sie möchten ihr Reklamationsmanagement verbessern und interessieren sich für eine Lösung mit Microsoft SharePoint? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Besuchen Sie auch unser Unternehmensblog unter <http://www.locatech-it.com/blog>, oder folgen Sie uns unter [www.twitter.com/dirkloehn](http://www.twitter.com/dirkloehn).