

In fünf Tagen zum zufriedenen Kunden

Salzgitter Automotive Engineering löst Reklamationen in Wohlgefallen auf

Top-Qualität und exzellenter Kundenservice sind das A und O im Automotive Bereich. Um dies zu garantieren, hat Salzgitter Automotive Engineering ein webbasiertes Reklamationsmanagement auf Basis der Portalsoftware Intrexx aufgebaut. Reklamationen werden nun zeitnah erledigt, wodurch die Fehlleistungskosten sinken und die Kundenzufriedenheit steigt. Eingeführt wurde die Lösung vom Intrexx-Partner EasyTransfer in gerade einmal fünf Tagen.

Freiburg, den 30. April 2013. Die Salzgitter Automotive Engineering GmbH & Co. KG wurde 1986 gegründet und ist eine Tochtergesellschaft des Stahl- und Technologiekonzerns Salzgitter AG. Als Spezialist für die Blechumformung im Bereich des Karosseriebaus hat sich das Unternehmen als zuverlässiger Dienstleister auf dem Automobilzuliefermarkt etabliert.

Da die vorhandene Software zur Abwicklung von Reklamationen zu komplex war und keine Schnittstelle zum ERP-System proALPHA hatte, mussten viele Arbeiten doppelt durchgeführt werden. Bei den Mitarbeitern war das System verständlicherweise deshalb nicht sehr beliebt. Ein neues System sollte hier Abhilfe schaffen und mit einem geordneten Prozessablauf dafür sorgen, dass Reklamationen künftig noch schneller und einfacher behoben werden.

Innerhalb von fünf Tagen wurde das neue Reklamationsmanagement vom Frankfurter IT-Unternehmen EasyTransfer auf Basis der Portalsoftware Intrexx von United Planet erstellt und in das bestehende Mitarbeiterportal integriert. Als Grundlage hierfür diente die Applikation „Reklamationsmanagement“ von EasyTransfer. Dank der umfangreichen Integrationsmöglichkeiten von Intrexx war es dabei sehr schnell und einfach möglich, einen Live-Zugriff auf die Daten

Pressemitteilung Nr. 7-2013

Freiburg, 30. April 2013 • Seite 2 von 3

Abdruck honorarfrei, Bildmaterial gerne auf Anfrage



des ERP-Systems proALPHA einzurichten. Hierüber werden nun immer die aktuellsten Kunden-, Lieferanten-, Projekt- und Artikeldaten aus dem System in das Reklamationsmanagement übernommen.

Was in dem Altsystem nicht oder nur eingeschränkt möglich war, ist mit Intrexx nun komfortabel gelöst. Hierzu gehören u. a. ein Terminmanagement, Erinnerungsfunktionen, Aufgabenzuweisungen und Mehrsprachigkeit. Mit den definierten Workflows wird die Reklamation regelbasiert durch acht Stufen geschleust und am Ende durch einen 8D-Report abgeschlossen. In allen Bearbeitungsstufen gibt es automatisierte Benachrichtigungen sowie Eskalationsstufen bis hin zur Geschäftsleitung. Aussagefähige Reports unterstützen die Mitarbeiter während des Prozesses.

Das neue System sorgt nun für einen geordneten Prozessablauf und eine genauso präzise wie zeitnahe Erledigung von Reklamationen. So werden die Fehlleistungskosten reduziert und die Kundenzufriedenheit wird spürbar erhöht. Alle Reklamationsvorgänge sind technisch und kostenbezogen zu jeder Zeit nachvollziehbar.

Uwe Ennen, Bereichsleiter IT der Salzgitter Automotive Engineering GmbH & Co. KG, ist sehr zufrieden mit dem neuen System: „Wir waren erstaunt, wie schnell und präzise wir dieses Projekt mit unserem Partner durchgezogen haben. Nach einem mehrtägigen Test und definierten Anpassungen konnte unser neues Reklamationsmanagement ausgerollt werden und wird von unseren Kollegen voll akzeptiert, weil es nur das macht, **was** wir brauchen und **wie** wir es brauchen. Maßgeschneiderte Software eben.“

Den kompletten Anwenderbericht finden Interessierte unter www.intrexx.com/de/referenzen-szae .

www.intrexx.com

Pressemitteilung Nr. 7-2013

Freiburg, 30. April 2013 • Seite 3 von 3

Abdruck honorarfrei, Bildmaterial gerne auf Anfrage



Über United Planet

United Planet gehört mit über 4.500 Installationen und mehr als 500.000 Nutzern seiner Portal- und Integrationssoftware Intrexx allein im deutschsprachigen Raum zu den Marktführern im Segment der mittelständischen Wirtschaft, der öffentlichen Verwaltung und bei Organisationen (z.B. Kliniken). Geführt wird das Unternehmen von Lexware-Gründer Axel Wessendorf.

Mit der plattformunabhängigen Standardsoftware Intrexx lassen sich webbasierte Applikationen bis hin zu kompletten Intranets/Enterprise Portalen mit modernsten Funktionalitäten deutlich schneller und somit wirtschaftlicher erstellen als mit vergleichbaren Programmen. Intrexx erlaubt die Erstellung produktiver Workflows und die Generierung mobiler Apps für Smartphones und Tablet PCs aller Hersteller. Vorhandene Daten aus ERP-Systemen, Microsoft Exchange, Lotus Notes sowie sämtliche JDBC- und OData-Datenquellen lassen sich mit Intrexx einfach einbinden und miteinander in Beziehung setzen. Die von der SAP zertifizierte Schnittstelle für das NetWeaver Gateway vereinfacht die Anbindung an das Walldorfer System in nie dagewesener Weise. Selbst die zum unmittelbaren Wettbewerb zählende Software Microsoft SharePoint erfährt durch die OData-Schnittstelle wirtschaftliche Funktionalitätserweiterungen. Die Datenintegrationsfähigkeiten von Intrexx werden immer öfter auch als Middleware genutzt, um vorhandenen oder heterogenen Softwareumgebungen ungewünschte Komplexität zu nehmen.

Mit Intrexx Share bietet United Planet darüber hinaus eine Social Business Plattform an, die den Wissensaustausch und so die Zusammenarbeit unter den Mitarbeitern provoziert und vorhandene Unternehmenssoftware in die Kommunikation einbindet. Im Intrexx Application Store stehen hunderte von fertigen Apps und komplette Branchenportale zum Download bereit.

www.unitedplanet.com

Ansprechpartner:

United Planet GmbH

Dirk Müller

Public Relations

Telefon: +49 (0) 761 / 20703-318

E-Mail: dirk.mueller@unitedplanet.com

Schnewlinstraße 2

D-79098 Freiburg

www.unitedplanet.com