



Einsatz eines BPM-Systems im Servicemanagement einer Produktionsfirma

1. Unternehmensbeschreibung

Das Unternehmen fertigt und vertreibt industrielle Backstraßen für Waffeln (wie z.B. Hanuta). Die Produktion erfolgt in Auftragsfertigung, der Vertrieb der Backstraßen erfolgt an Großkunden. Mit 120 Mitarbeitern erwirtschaftet das Unternehmen 120 Mio. € Umsatz im Jahr.

2. Die Aufgabenstellung

Die BPM-Unterstützung wurde im Bereich AfterSales-Service benötigt. Die realisierten Prozesse regeln die Serviceaufgaben nach der Produktion und Lieferung einer Backanlage. Hierzu zählen unter anderem Aktivitäten wie Kundenbetreuung, Wartungs- und Supportmanagement. Im Verlauf dieser Prozesse werden Informationen gesammelt, die in einer Wissensdatenbank für zukünftige Aktivitäten gespeichert werden. So entsteht eine Wissensbasis die Servicemitarbeitern und Technikern hilft, spätere Aufgaben schneller und effektiver zu erledigen.

Geschäftsprozess AfterSales-Service

Im Regelfall handelt es sich bei diesen Serviceprozessen um die Bearbeitung von eingehenden Reklamationen. Die strukturierte Aufnahme der Kundenanfrage startet den Prozess. Die Abarbeitung der Kundenanfragen wird hinsichtlich der benötigten und gegebenen Informationen systematisch aufgenommen. Die Bearbeitung beinhaltet die Organisation und die Steuerung von Monteurtrupps. Besonderer Augenmerk wird dabei auf die Überwachung der Termine gelegt. Unterstützung erhält der Sachbearbeiter hierbei durch die Wissensdatenbank, die mit jedem Reklamationsprozess permanent erweitert wird. Die kaufmännische Abwicklung der Ersatzteilbestellung erfolgt gleichzeitig mit dem ERP-System Psipenta. Alle bestehenden Systeme wie ERP-System, Mailsystem, Textverarbeitung, Dokumentenarchiv, Grafiksystem, externe Datenbank werden dabei integriert.

3. Vorgehensweise und Nutzen durch den Einsatz der BPM-Lösung

Beteiligung und Aufgaben der Mitarbeiter bei der Einführung

AfterSales Definition der Kundenreklamationsprozesse

Verkauf Definition der Prozesse zur Steuerung der Montageaufträge

Montage Definition der Termin- und Einsatzsteuerung

Versand Definition der Versandsteuerung von Ersatzteilen

Die Umsetzung der Anforderung erfolgte in 2 Haupt- und 2 Neben-prozessen und dauerte ca. 2 Wochen.

4.Nutzen

Zeitersparnisse bei der Abwicklung von Kundenreklamationen um ca. 15%.

Durch den Einsatz der BPM Lösung wurde die Bearbeitungszeit der Kundenreklamationen um ca. 15% reduziert. Die dadurch gewonnen Ressourcen werden nun zusätzlich für den aktiven Vertrieb genutzt. Dies wurde hauptsächlich durch die Automatisierung der Abläufe und die Integration der bestehenden Systeme erreicht. Durch die Beteiligung der Sachbearbeiter bei der Definition der Prozesse wurde das verteilte Wissen systematisch dokumentiert und in die Abläufe integriert. Die Verbesserung der internen und externen Kommunikation trug maßgeblich zur Verbesserung bei. Die automatische Terminüberwachung und aktive Steuerung von Vertretungen führten zu einer deutlichen Erhöhung der Termintreue.

Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Die Bearbeitungsqualität von Kundenreklamationen ist um 15% gestiegen. In Teilbereichen sogar um bis zu 50%. Dies und die höhere Termintreue führte zu einer bereits deutlich spürbaren Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Eingesetzte BPM-Lösung

Office Talk, Joops Informationstechnik GmbH, München

Dieser Artikel basiert auf Informationen und Fakten der Joops Informationstechnik