

Digitale Reklamationsbearbeitung für Automobilunternehmen

06.09.2016, 14:26 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *denkfabrik groupcom GmbH*

Presseagentur: *Denkfabrik-groupcom*

d.velop entwickelt branchenspezifisches Template für das digitale Vorgangsmanagement orientiert am VDA-Standard

Kollaborative Lösung ermöglicht nahtlose Einbindung in führende Systeme wie ERP- oder E-Mail-Clients

Für den Prozess der Reklamationsbearbeitung in der Automobilindustrie hat die d.velop-Gruppe auf Basis ihres digitalen Vorgangsmanagements ein einfach nutzbares, branchenspezifisches Template entwickelt. Es orientiert sich am 8D-Report des VDA und ist kollaborativ konzipiert, damit in einem für alle jederzeit transparenten Ablauf mehrere beteiligte Organisationsbereiche gleichzeitig an der Problemlösung arbeiten können. Dies bewirkt kürzere Durchlaufzeiten mit geringeren Prozesskosten.

Der sogenannte 8D-Report für die Reklamationsbearbeitung beruht auf einer standardisierten Methode des Verbandes der deutschen Automobilindustrie (VDA) und bildet für die Problemlösung acht aufeinander folgende Prozessschritte ab. 8D zielt darauf ab, Ursachen einer Reklamation zu erkennen und über einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess dauerhaft zu beseitigen. „Dies kann aber nur gelingen, wenn eine lückenlose Dokumentation und ein abteilungsübergreifendes Arbeiten ermöglicht wird“, erläutert Simon Melcher, Market Director Automotive bei d.velop, und ergänzt: „Genau für diese Anforderungen ist unser branchenspezifisches und einfach nutzbares Template für die Vorgangsbearbeitung im Reklamationsmanagement konzipiert.“

Die Bearbeitung kann vollständig digital erfolgen. Die Oberfläche des 8D-Reports orientiert sich an dem VDA-Standard und verfolgt einen kollaborativen Ansatz. So können während des Bearbeitungsvorgangs beispielsweise Mitarbeiter aus der Qualitätssicherung, Produktion und Konstruktion gemeinsam an dem 8D-Report arbeiten. Da alle Phasen eines Prozesses mit komfortablen Übersichten und Auswertungsfunktionen unterstützt werden, ist für alle Beteiligten jederzeit ersichtlich, in welchem Prozessschritt sich die Bearbeitung befindet. Möglich ist aber auch, externe Ressourcen wie etwa Lieferanten in die kooperative Bearbeitung der Reklamation einzubeziehen.

Die Kommunikation erfolgt hier per E-Mail und wird automatisch dem korrekten Vorgang zugeordnet, sobald eine Rückmeldung eintrifft. „Es wird eine durchgängig hohe Transparenz erzeugt, indem detaillierte Verlaufprotokolle sowie eine interne und externe Konversationsfunktion jederzeit Auskunft über den Stand der Dinge geben“, betont Melcher. „Sie ist die Basis für eine sehr effiziente Arbeitsweise, die den Bearbeitungsprozess mit entsprechend positiven Effekten für die Kundenbeziehungen spürbar beschleunigt und gleichzeitig die Kosten pro Reklamationsfall deutlich reduziert.“

Dazu trägt auch bei, dass der Bearbeitungsablauf samt seiner Ergebnisse automatisch protokolliert und im Dokumentenmanagementsystem archiviert wird. Zudem können zusätzliche Dokumente wie beispielsweise Fotos des Reklamationsobjekts oder ein separater Schriftverkehr dem Vorgang beigelegt werden. Ein weiterer Vorteil besteht in der Funktion zur Initiierung von Ad hoc-Aufgaben. Damit können sowohl Sofortmaßnahmen als auch Abstellmaßnahmen angestoßen werden. So kann beispielsweise die Produktionsabteilung im Bedarfsfall angewiesen werden, eine bestimmte Komponente nicht mehr zu verbauen.

Das Template für das d.velop-Vorgangsmanagement lässt sich nahtlos in führende Systeme wie ERP- oder E-Mail-Clients der Automotive-Unternehmen einbinden und kann innerhalb der Masken auch ohne IT-fachliche Kenntnisse individuell angepasst werden.

Mehr Informationen zum Vorgangsmanagement für die Automobilindustrie stellt das Unternehmen auf einer eigenen Website zur Verfügung: www.d-velop.de/vorgangsmanagement

Portrait

Das Unternehmen d.velop:

Die d.velop Gruppe mit Hauptsitz in Gescher entwickelt und vermarktet Software, die dokumentenbasierte Geschäfts- und Entscheidungsprozesse in Unternehmen und Organisationen digitalisiert.

Die d.velop Gruppe ist davon überzeugt, dass der Erfolg von Unternehmen und Organisationen im digitalen Wandel entscheidend davon abhängt, dass ihr gesamtes fachliches und organisatorisches Wissen jederzeit und überall intern und extern auf einfachste Weise zugänglich sowie in vielfältiger und sicherer Form nutzbar gemacht und geteilt werden kann. Neben der etablierten d.3ecm-Suite stellt d.velop mit der Produktlinie ecspand ECM-Services auf Basis von Microsoft SharePoint zur Verfügung. foxdox ergänzt das Portfolio um Enterprise Filesharing und Dokumentenkommunikation über Unternehmensgrenzen hinweg. Mit d.velop cloud schließlich bietet das Unternehmen eine sichere Plattform in einer deutschen Public Cloud an, die vielfältige Services zur Dokument- und Prozessdigitalisierung auf Knopfdruck verfügbar macht.

Als führender Anbieter von Enterprise Content Management Lösungen (ECM) bietet d.velop seinen Kunden die konsequente und vorausschauende Digitalisierung aller relevanten Dokumenten- und Geschäftsprozesse sowie der branchenspezifischen Fachverfahren. Das überzeugte bisher über 1.000.000 Anwender bei mehr als 6.600 Kunden wie TOM TAILOR, Tupperware Deutschland, eismann Tiefkühl-Heimservice GmbH, Zentis GmbH & Co. KG, Parker Hannifin GmbH, Nobilia, Schmitz Cargobull, FingerHaus GmbH, die Stadt München, die Stadt Wuppertal, die Basler Versicherung, DZ Bank AG, das Universitätsklinikum des Saarlands oder das Universitätsklinikum Greifswald.
www.d-velop.de

News-ID: 917342 • Views: 140 (Stand: 20.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/917342/Digitale-Reklamationsbearbeitung-fuer-Automobilunternehmen.html>