Reklamationsworkflow von bpi solutions: Kunden und Prozesse bei W. SCHILLIG stets im Blick

(Mynewsdesk) Der oberfränkische Polstermöbelhersteller Willi Schillig Polstermöbelwerke GmbH & Co. KG setzt auf den Reklamationsworkflow von bpi solutions. W.SCHILLIG nutzt die Lösung für die zeitnahe Bearbeitung von Kundenreklamationen und die schnelle Interaktion mit dem Kunden.

Das mittelständische Traditionsunternehmen Willi Schillig GmbH & Co. KG aus Ebersdorf ist ein Spezialist für Sofas, Sitzlandschaften und Sessel mit komfortunterstützenden Funktionen. Seit Unternehmensgründung hält der oberfränkische Polstermöbelhersteller an seinen Werten fest: Das perfekte Gleichgewicht aus hervorragender Material- und Verarbeitungsqualität, ansprechendem Design, durchdachter Funktion und überzeugendem Preis-Leistungs-Verhältnis. Das unabhängige Gütezeichen das ?Goldene M? bescheinigt dem Unternehmen die hervorragende Qualität, die gesundheitliche Unbedenklichkeit und die garantierte Sicherheit der Polstermöbel.

Bei W.SCHILLIG steht der Kunde mit seinen Wünschen stets im Fokus. Für diese Zielerreichung setzt das Unternehmen seit vielen Jahren auf die Lösungen von bpi solutions. Die CRM-Lösung bpi Sales Performer unterstützt im Hause W.SCHILLIG die wirkungsvolle Pflege der Kundenbeziehungen und hilft bei der Optimierung der Prozesse im Innen- und Außendienst. Ergänzend wird der Reklamationsworkflow eingesetzt, um aus Reklamationen Chancen zu machen.

Der von bpi solutions konzeptionierte Workflow deckt alle Fälle der Reklamationsbearbeitung ab, unabhängig davon, in welchem Unternehmensbereich die Ursache liegt bzw. durch welche Abteilung die Hilfestellung erfolgen wird. Über den bpi Sales Performer werden die Reklamationen bei W.SCHILLIG erfasst und mittels Workflow teilautomatisiert allen Beteiligten übermittelt. Eine automatische Benachrichtigung erfolgt über die Anlage der Reklamation an das Möbelhaus und ggf. auch den Endkunden.

Interne Abteilungen werden ebenfalls automatisch per E-Mail über neue Aufgaben im Workflow informiert. Anforderungen, welche nicht vollständig automatisierbar sind, wie z.B. die Abfrage weiterer Informationen oder die Ablehnung einer Reklamation müssen nur noch durch die jeweiligen vorgangsindividuellen Informationen ergänzt werden. Über die Betreffzeile in eingehenden E-Mails werden automatisch als Kontaktinformation in den Sales

Performer übernommen. Auf diese Weise geht keine Information verloren. Alle Prozessbeteiligten sind involviert und jederzeit auf dem neuesten Stand des Reklamationsvorgangs.

Neben der Optimierung der Kundenbeziehung zählen auch wirtschaftliche Gründe für den Einsatz der einheitlichen Lösung bei W.SCHILLIG. Abgesehen von einer lückenlosen Bearbeitung der Reklamationen werden die Abläufe beschleunigt und für den Endkunden ist eine sehr schnelle Bearbeitung seiner Anfrage sichergestellt.

Diese Pressemitteilung wurde via Mynewsdesk versendet. Weitere Informationen finden Sie im bpi solutions gmbh & co. kg

Pressekontakt

bpi solutions gmbh & co. kg

Hans Kemeny
Krackser Straße 12
33659 Bielefeld

HKemeny@bpi-solutions.de

Firmenkontakt

bpi solutions gmbh & co. kg

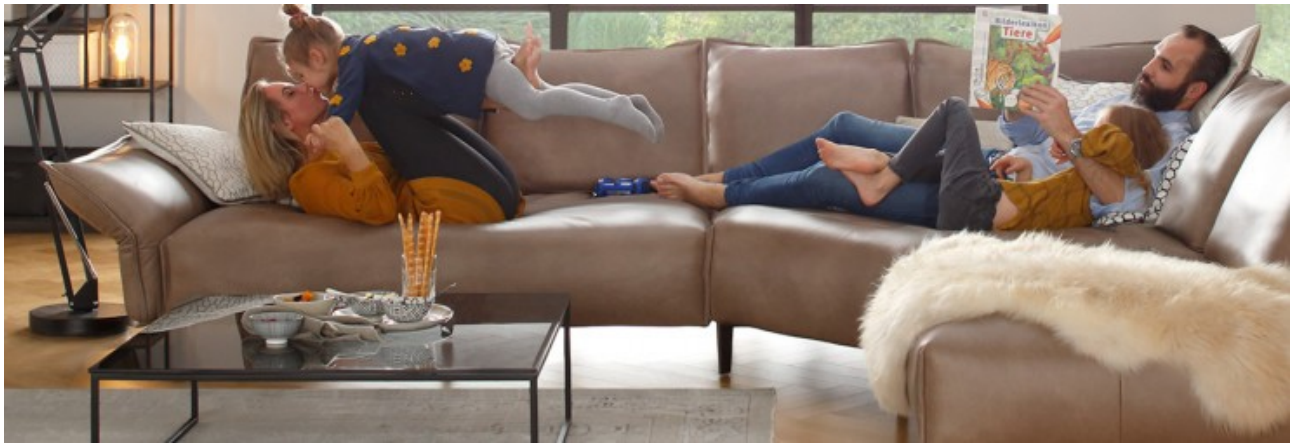
Hans Kemeny
Krackser Straße 12
33659 Bielefeld

HKemeny@bpi-solutions.de

Über bpi solutions

Die bpi solutions gmbh & co. kg, Software- und Beratungshaus in Bielefeld, unterstützt ihre Kunden seit Beginn der 1980erJahre erfolgreich mit einem unternehmensüber-greifenden Lösungskonzept von einfach zu bedie-nender Standardsoftware und branchenorientierten Lösungen in der Möbelindustrie, Logistik und anderen Branchen. Das Leistungsspektrum reicht von der Be-ratung, über die Konzeption und die Entwicklung bis zur Integration neuer Anwendungen. Schwerpunkte sind die Optimierung und Automatisierung der Geschäftsprozesse in Marketing, Verkauf und Service. Grundlage sind die eigenen Produkte und Lösungen in den Bereichen Customer Relationship Manage-ment, Cross Media Publishing, Supplier Relationship Management und integrierten Portallösungen. Die Lösungen helfen schnelle Kommunikationswege aufzubauen und umfassende Informationen sowohl dem Innen- und Außendienst als auch Kunden, Lieferanten und Partnern zur Verfügung zu stellen.

Darüber hinaus ist bpi solutions als Systemintegrator in den Bereichen Geschäftsprozess-integration, Dokumenten Management und Archivierung tätig. Ausgangspunkt sind die auf Standardtechnologien basierenden Lösungen führender Hersteller wie CAS Software AG, dataglobal GmbH, Insiders Technologies GmbH, INSPIRE TECHNOLOGIES GMBH, OPTIMAL SYSTEMS GmbH, United Planet GmbH, die nicht nur IT-Systeme integrieren,

sondern auch die Geschäftsprozessmodellierung ermöglichen, Prozesse über-wachen und Ergebnisse auswerten, sowie Echtzeitinformationen zur Optimierung der Geschäftsprozesse zur Verfügung stellen. Durch innovative Prozessintegration, effektives Datenmanagement und revisionssicheres Archivieren erreichen Unternehmen signifikante Effizienzsteigerungen und sichern durch vorausschauendes Handeln ihren Wettbewerbsvor-sprung.

Anlage: Bild