

PETER KASBERGER BAUSTOFF GMBH



VERBESSERUNG DER REKLAMATIONSBEARBEITUNG

Der Baustoffhändler Peter Kasberger GmbH, hat sich entschieden die veraltete Insellösung durch eine neue webbasierte Reklamationsmanagement-Software zu ersetzen. Mit Einführung von Intrafox konnte so die Bearbeitung der Reklamationen verbessert und die Bearbeitungsdauer verkürzt werden.

Die Peter Kasberger GmbH suchte einen Ersatz für ihr veraltetes Reklamationsmanagementsystem. Die Insellösung auf Basis von MS-Access ermöglichte keine strukturierte Bearbeitung der Reklamationen. Durch eine neue Reklamationsmanagementsoftware soll die lange Bearbeitungsdauer verkürzt werden. Herr Matthias Kinateder, Leitung IT bei Kasberger und zuständig für die Einführung, erläutert: „Um unsere Kunden im Reklamationsfall schnell zufrieden

zu stellen, waren wir auf der Suche nach einem flexibel anpassbaren Produkt, welches uns bei der Abarbeitung der Reklamationen unterstützt.“

Einbindung aller Betriebsstätten

Im Intranet steht für die Verkaufsmitarbeiter ein Erfassungsformular bereit. So wird Sorge getragen, dass die Erfassung von Reklamationen in allen Niederlassungen einheitlich verläuft und die entsprechenden Informationen zur weiteren Bearbeitung in Intrafox zur Verfügung stehen. Der zuständige Beschwerdebearbeiter wird automatisch per E-Mail über den Eingang einer neuen Beschwerde informiert. Herr Matthias Kinateder begeistert: „Der große Vorteil dabei ist, dass keine Reklamation mehr verloren gehen kann und der Kunde dadurch nicht noch zusätzlich verärgert wird.“

Kasberger
DIE WELT DES BAUENS

Einrichtung:

Peter Kasberger Baustoff GmbH

Abteilung:

IT

Aufgabe:

Ablösung einer veralteten Reklamationsmanagement-Software

Ergebnis:

- Verbesserung der Reklamationsbearbeitung
- kürzere Bearbeitungsdauer
- Einbindung aller Standorte

Web:

www.kasberger.de

Neben dem Erfassungsformular steht auf der Portalseite im Intranet auch der aktuelle Stand der Reklamationen zur Verfügung. Der zuständige Verkaufsmitarbeiter kann sich so schnell über die Listenfunktion informieren und den Reklamationsstand an den Kunden weitergeben. „Mit Intrafox konnten wir eine deutliche Verbesserung der Zusammenarbeit von Verkaufsmitarbeitern und Beschwerdebearbeitern erreichen“, erklärt Herr Matthias Kinateder. „So können die Kunden besser betreut werden und zeitintensive Telefonate zwischen den Verkaufsmitarbeitern und Beschwerdebearbeitern entfallen.“

Besonders überzeugt hat das Unternehmen die zahlreichen integrierten Kommunikationsmöglichkeiten der Software. Herr Kinateder erläutert: "Die Anforderungen an Kommunikationsmöglichkeiten erfüllt Intrafox am besten von allen Anbietern." Der Baustoffhändler informiert den Kunden über den Fortschritt der Reklamation auf verschiedenen Wegen. So werden über Intrafox Briefe und Faxe erstellt sowie E-Mails auf Knopfdruck an den Kunden versendet. Mit den Kontaktdaten des Kunden, die sich im systeminternen Adressbuch befinden, stehen alle benötigten Informationen im Vorgang zur Verfügung.

Warum Inworks?

Die Peter Kasberger Baustoff GmbH arbeitet mit Intrafox, weil

- die Software eine hohe Flexibilität bietet
- die Anforderungen an ein modernes Reklamationsmanagementsystem perfekt abgedeckt werden
- die Software über integrierte Kommunikationskanäle verfügt
- Inworks eine optimale Beratung und Umsetzung bietet

Schnelle Einführung

Die Peter Kasberger GmbH wurde bei der Einführung der Reklamationsmanagement-Software von Inworks betreut und entsprechend beraten. Das führte zu einer besseren Organisation der vorhandenen Prozesse. Peter Kinateder erläutert: „Dank der sehr guten Projektarbeit und der großen Erfahrung der Mitarbeiter von Inworks konnten wir das Reklamationsmanagement deutlich verbessern.“

Peter Kasberger Baustoff GmbH

Kasberger, der Groß- und Fachhändler für Baustoffe, wurde bereits 1896 gegründet. Das Sortiment umfasst Baustoffe für den Hochbau und Tiefbau, Fenster, Türen, Tore, Fliesen, Bäder und Gärten. Aktuell verfügt das Unternehmen über 270 Mitarbeiter in sechs Betriebsstätten in Ostbayern und einer Niederlassung in Oberösterreich. Die Standorte bedienen Handwerker, Planer, Architekten, Bauherren und Renovierer.

inworks[®]

Inworks GmbH
Hörvelsinger Weg 39
89081 Ulm - Germany

Tel +49 731 93807-0
Fax +49 731 93807-18

E-Mail info@inworks.de
www.inworks.de