

Geze realisiert Kunden- und Lieferantenportal mit POOL4TOOL Automatisiertes Reklamationsmanagement

Wien, 12. März 2007 – Geze, einer der weltweit führenden Entwickler und Produzenten von Gebäudetechnik in den Bereichen Tür-, Fenster- und Sicherheitssysteme setzt zukünftig auf POOL4TOOL um seine Qualitätsprozesse zu optimieren. Dazu wird ein internationales Kunden- und Lieferantenportal aufgebaut, welches in Deutsch und Englisch sowie auch in russischer und chinesischer Sprache verfügbar sein wird.

Eine Lösung für Kunden und Lieferanten

Im Kundenportal werden mit Hilfe von POOL4TOOL definierte Antwortzeiten, erhöhte Transparenz, klare Verantwortlichkeiten und kurze Wege bei Entscheidungsprozessen für eine noch höhere Kundenzufriedenheit umgesetzt.

Das Lieferantenportal dient hauptsächlich der Prozessoptimierung, da Lieferanten Ihre Maßnahmen im 8D-Format über POOL4TOOL rückmelden und keine nochmalige Erfassung und Nachverfolgung der Einzelmaßnahmen notwendig ist.

SAP als führendes System

Da bei Geze, wie bei den meisten Konzernen, SAP das führende System ist, werden alle Complaints und Maßnahmen zwischen POOL4TOOL und SAP im IDOC-Format vollautomatisch repliziert. Dadurch können bestehende Abläufe im SAP erhalten bleiben, Prozesse optimiert und Doppeleingaben vermieden werden.

Workflowgesteuerte Prozessüberwachung

Über die in der POOL4TOOL Workflow-Engine vordefinierten Workflows und Reminder werden die einzelnen Prozessschritte nach vereinbarten Regeln überwacht. Ein übersichtliches Reporting und eine Know-how-Datenbank helfen im Sinne eines firmenübergreifenden Wissensmanagements bei der präventiven Fehlervermeidung. Bei der Abarbeitung von 8D-Reports können nunmehr nicht nur die Beantwortung einer Reklamation sondern die termingerechte Abarbeitung der Einzelmaßnahmen tagesgenau verfolgt werden. Da auch auf Lieferantenseite mehrere Mitarbeiter über einen entsprechenden Arbeitsvorrat eingebunden werden können, ergibt sich auch auf Lieferantenseite ein großer Mehrwert, wodurch eine hohe Akzeptanz gegeben ist.

„Mit Geze haben wir erstmalig die Möglichkeit, durchgehende Prozessketten vom Kunden zum Lieferanten darzustellen“, sagt Thomas Dieringer, Geschäftsführer bei POOL4TOOL. „Es gibt aktuell kaum ein Unternehmen, welches sich nicht mit einer Optimierung der Qualitätsprozesse beschäftigt, weil hier eben noch sehr viel Optimierungspotential ergebniswirksam genutzt werden kann“.

Über Selected und POOL4TOOL: Die Selected GmbH ist seit der Gründung im Jahr 1989 auf Beratungs- und Entwicklungsleistungen im eBusiness- und SAP-Umfeld spezialisiert. Mit POOL4TOOL hat Selected die bewährte und weltweit einzige onDemand Komplettlösung für Kunden- und Lieferantenmanagement (CRM & SRM) zur Integration externer Geschäftsprozesse entwickelt. Die POOL4TOOL SRM-Suite ist ein modular aufgebautes Lieferantenportal für die Prozessoptimierung in allen wesentlichen Themen der Beschaffung, Entwicklung, Logistik sowie des Qualitätsmanagements. Dabei werden sowohl strategische als auch operative Geschäftsprozesse abgedeckt. Aufgrund der klaren Fokussierung auf SAP und der Nutzung neuester Technologien können SAP-Anwender sehr einfach Partner mittels zertifizierter Schnittstellen, WebServices und WebEDIs über die gesamte Supply-Chain hinweg integrieren und dadurch bestehende SAP-Investitionen besser nutzen. Mit Stand vom Januar 2007 vertrauen über 80 Kunden auf POOL4TOOL zur Prozessoptimierung, weltweit wird POOL4TOOL von über 30.000 Usern und Firmen wie z.B. Alcan, Automotive Lighting, DHL, Geze, Hansgrohe, Loewe, MHP - Porsche IT-Tochter, Philips, Sagem, Sick, Siemens, ThyssenKrupp, und Visa genutzt. Neben dem Hauptsitz in Wien ist POOL4TOOL in Deutschland, Schweiz, Spanien, Italien, Frankreich und USA vertreten.

Über Geze: GEZE gehört zu den weltweit führenden Entwicklern und Produzenten von Gebäudetechnik in den Bereichen Tür-, Fenster- und Sicherheitssysteme. Das 1863 gegründete Unternehmen bietet allen am Bau Beteiligten eine umfangreiche Produktpalette von Bausystemen, automatischen Türsystemen, RWA und Sicherheitstechnik, Glassystemen sowie Fenster- und Lüftungstechnik. Als international agierendes Unternehmen wird GEZE seinem Führungsanspruch durch die Entwicklung zukunftsweisender Standards in der Gebäudetechnik gerecht. Diese Entwicklungen werden im eigenen Technologiezentrum kontinuierlich vorangetrieben. Im Mittelpunkt stehen dabei die Erarbeitung wegweisender Innovationen und passgenauer, individueller Lösungen für die Kunden. Durch diese hohen Standards tragen GEZE Produkte weltweit zu innovativen Gebäudekonzepten bei und sorgen für Komfort und Sicherheit in der Gebäudetechnik.

Pressekontakt: Selected Services GmbH., Ulli Ormauer, Herta-Firnberg Str. 10 2.1.01, A-1100 Wien, Telefon: +43 (1) 80 490 80, Email: marketing@pool4tool.com