



Relius Coatings GmbH & Co. KG

REKLAMATIONSMANAGEMENT:

Vorgänge professionell bearbeiten

Schütze Software & Systemberatung aus Rostock-Warnemünde betreut und entwickelt seit vier Jahren die IBM-Lotus-Notes-Infrastruktur bei der Relius Coatings GmbH & Co. KG.

ANFANG 2001 wurde bei Relius die Infrastruktur für eine neue Generation der Unternehmenskommunikation auf der Basis von Lotus Notes implementiert. Gleichzeitig galt es, die immer komplexer werdenden Abläufe und Prozesse mit möglichst wenig Personal zu beherrschen und effizient umzusetzen. Seit vier Jahren kann Relius bei der Umsetzung seiner strategischen Entscheidungen in Sachen Lotus Notes auf das Know-how des Rostocker Unternehmens Schütze Software & Systemberatung zurückgreifen.

IBM Lotus Notes als Plattform

Im Oktober 2002 begann die intensive Zusammenarbeit mit der Einführung und Inbetriebnahme einer internen User-Help-Desk-Applikation auf Basis des Gedys-Framework. Rückblickend sagt Marc Dierking heute: „Wir haben unsere Entscheidung, gemeinsam mit der Firma Schütze den Notes-Weg zu beschreiten, zu keiner Zeit bereut. Unsere Ideen und Prozesse werden sehr engagiert von Herrn Schütze und seinen Mitarbeitern in

Notes-Anwendungen umgesetzt. Dabei profitieren wir sehr stark von den langjährigen Projekterfahrungen und den strategischen Partnerschaften der Firma Schütze.“

Startschuss für weitere Entwicklungen

Rechtzeitig wurde bei Relius erkannt, wie wirksam Benutzergruppen in ihren täglichen Routineaufgaben und im operativen Tagesgeschäft mit Hilfe von Notes-Applikationen unterstützt werden können. „Und dann ging alles sehr schnell“, sagt Marc Dierking, „in Workshops und Teamrunden wurden mit der Firma Schütze weitere Schwerpunktthemen besprochen.“ Auf Basis der CRM-Lösung von Gedys Intra-ware entstand ein ausgefeiltes „Reklamationsmanagement“, mit dessen Hilfe heute ein komplexer Überblick über einen Reklamationsvorgang erzielt werden kann. „Endlich waren wir in der Lage, allen am Reklamationsprozess beteiligten Personen zeitnah und übersichtlich die notwendigen Informationen anbieten zu können. Ein leis-

Hervorgegangen aus der 1883 gegründeten Firma Büfa, gewachsen durch Zukäufe, Mehrheitsbeteiligungen, Fusionen und Neustrukturierungen, firmiert das Unternehmen seit 1997 unter dem Namen Relius Coatings GmbH & Co. KG. Relius ist heute ein europaweit führender Hersteller von Baufarben und Industriebeschichtungen. Als Tochtergesellschaft der BASF AG gehört Relius in der Business Line Coatings & Facades zur weltweit größten Bauchemie-Gruppe. In der Division Construction Chemicals sind alle Farbaktivitäten in Europa in der Business Line Coatings & Facades Europe mit Zentrale in Oldenburg gebündelt. Relius ist Teil dieses Geschäftsbereichs, in dem europaweit über 1.100 Mitarbeiter beschäftigt sind.

tungsstarkes Reporting erstellt uns auf Knopfdruck alle notwendigen PDF-Unterlagen, die für eine operative Auswertung und eine zügige Bearbeitung der Kundenreklamationen notwendig sind. Die Kundenakte als „Leitstand“ liefert unserem Innendienst sehr übersichtlich alle relevanten Daten auf einem Blick“, betont Marc Dierking. Momentan wird intensiv an Modulen zur Verwaltung von technischen Merkblätter und der Abbildung geschäftskritischer Prozesse für Laboraufträge und Rohstoffanträge gearbeitet.

Alle Lösungsbausteine werden optimal auf die Bedürfnisse zugeschnitten und sind ein weiterer Schritt, den Informationsaustausch zwischen den Abteilungen und Disziplinen im Unternehmen zu sichern.

Online-Kennziffer: DBM10800



Marc Dierking, Relius:

„Wir haben unsere Entscheidung, gemeinsam mit der Firma Schütze den Notes-Weg zu beschreiten, zu keiner Zeit bereut.“