

ConSol CM im Reklamationsmanagement

HARIBO: Effizienz im Verbraucherservice



Kunde

HARIBO GmbH & Co. KG

Branche

Lebensmittelproduktion

Webseite

www.haribo.de

Lösung

ConSol CM

Überblick

Rund 20 Mitarbeiter erfassen und bearbeiten im HARIBO Verbraucherservice alle Produktanfragen und Reklamationen der Endkunden in ConSol CM.

Nutzenaspekte

- Halbierung der Bearbeitungszeit von Reklamationen – steigende Kundenzufriedenheit
- Maximale Transparenz in den Kundenkontakten
- Verbesserte Ursachenkontrolle und Fehlerbeseitigung
- Vielfältige Auswertungsmöglichkeiten für Qualitätssicherung und Produktentwicklung

Höchste Produktqualität und detaillierte Kenntnis der Kundenbedürfnisse sind zwei der Säulen des seit 1920 währenden Erfolgs von HARIBO. Der Verbraucherservice als Kontaktpunkt zum Kunden spielt dabei eine zentrale Rolle. Der Bonner Gummibärchen-Produzent erfasst und bearbeitet daher alle Endverbraucheranfragen mit der **Reklamationsmanagement-Software ConSol CM**.

Ob Anfragen zu Inhaltsstoffen und Bezugsquellen für einzelne Artikel, Bitten um Spenden oder Reklamationen – jede Kontaktaufnahme von Kunden per E-Mail, Fax, Telefon oder Post wird in ConSol CM in einem neuen Vorgang erfasst. Die mit dem Workflow-Editor der Software klar definierten Bearbeitungsprozesse sorgen für **maßgeschneiderte Effizienz bei der Anfragenbearbeitung**. Dank verkürzter Durchlaufzeiten erhält jeder Kunde zügig eine individuelle und nicht standardisierte Rückmeldung – gerade bei Reklamationen ein ausschlaggebender Faktor für die Kundenzufriedenheit.

Dem 20-köpfigen Team stehen in ConSol CM **alle Informationen auf einen Blick zur Verfügung**: von den Kontaktdaten des Verbrauchers über den bisherigen Mail- bzw. Briefverkehr bis zum aktuellen Bearbeitungsstatus. Dabei kann der Verbraucherservice E-Mails ohne Medienbruch aus ConSol CM verschicken, was die **lückenlose Dokumentation** der Vorgänge unterstützt. Eine leistungsfähige Duplikatsabfrage ermöglicht darüber hinaus, dass der Kunde auch bei mehreren Anfragen von seinem festen Ansprechpartner betreut wird.

Die individuelle Bearbeitung von Reklamationen erfolgt bei HARIBO in enger Zusammenarbeit mit der Qualitätssicherung in allen deutschen Werken. Über ihren Webbrowser greifen die Verantwortlichen in ganz Deutschland einfach auf ConSol CM zu, stellen dem Verbraucherservice in Bonn die zur Reklamationsbeantwortung notwendigen Informationen zur Verfügung und nutzen die Basisdaten für **statistische Auswertungen**. Denn die eingehenden Reklamationen geben Aufschluss über Veränderungen in Produktqualität und Nachfrage und liefern somit wertvollen Input für die ständige Optimierung der Produktpalette.

Dank der **einfachen Bedienbarkeit** von ConSol CM waren kaum Schulungen nötig. Zudem ist die Zeitersparnis der HARIBO-Fachabteilung durch die automatisierten Workflows enorm. Derzeit wird die Ausweitung des Systems auf ausländische Standorte diskutiert.

„ Dank der Flexibilität und Bedienerfreundlichkeit von ConSol CM konnten wir die Bearbeitung einer Reklamation inklusive Ursachenbeseitigung problemlos auf durchschnittlich zwei Tage halbieren. Hierbei schafft das System vor allem Raum für eine individuelle Ansprache eines jeden Verbrauchers. “

Marco Alfter
Leiter Presse und Öffentlichkeitsarbeit, HARIBO