

PRESSEMITTEILUNG

Mitsubishi Electric bearbeitet Reklamationen einfach und schnell mit Consol-Lösung

München, 3. August 2021 – Die schnelle und effiziente Bearbeitung von Reklamationen ist für jedes Unternehmen wichtig. Die Automotive Division von Mitsubishi Electric in Deutschland nutzt dabei die Lösung Consol CM des Münchener IT-Dienstleisters Consol.

Eine hohe Kundenzufriedenheit und -bindung sind zentrale strategische Ziele der Automotive Division von Mitsubishi Electric, die die weltweit größten Automobilhersteller zu ihren Kunden zählt. Ein wesentlicher Baustein ist dabei ein professionelles Management-System, das eine schnelle Bearbeitung von Reklamationen unterstützt und umfassende Auswertungsmöglichkeiten für die künftige Mängelbeseitigung bietet. Um die Qualität weiter zu steigern, hat Mitsubishi Electric in Deutschland seinen Prozess des „Claims Management“ umfassend modernisiert und automatisiert. Auf Basis der Prozessmanagement-Lösung Consol CM kann Mitsubishi Electric Reklamationen bei Teilen der Fahrzeugausrüstung wie Generatoren, Infotainment-Systemen, Displays und Lichtsteuergeräten wesentlich effizienter und schneller als in der Vergangenheit bearbeiten. Vor der Einführung der Consol-Lösung hat die Automotive Division eingehende Kundenreklamationen überwiegend manuell bearbeitet.

Mitsubishi Electric deckt mit Consol CM die gesamten komplexen Abläufe des Reklamationsmanagements ab. Dabei bildet Consol CM alle Grundfunktionen eines Ticket-Systems ab: von der Zuweisung eines Tickets an einen Bearbeiter, Vertreterregelungen und der Wiedervorlagefunktion über die Rückverfolgbarkeit jedes einzelnen Tickets bis hin zur Möglichkeit, Tickets mit Zusatzinformationen wie Kommentaren oder Attachments zu ergänzen.

Die neue durchgängige Prozesslandschaft für das Reklamationsmanagement auf Basis von Consol CM bietet Mitsubishi Electric weitreichende Vorteile. Beispiele sind:

- die Beseitigung von Reibungsverlusten zwischen QA-Abteilung, Kunden und Produktionswerk sowie von System- und Medienbrüchen

- die optimierte Nachverfolgbarkeit und Revisionssicherheit
- die umfassenden Reporting- und Auswertungsmöglichkeiten, etwa hinsichtlich Rücklaufzeiten
- die zentralisierte Datenhaltung für alle relevanten Produkte und Informationen: von Terminen über offene Reklamationen bis zu den Analyseergebnissen aus Japan
- der hohe Automatisierungsgrad, der manuelle Tätigkeiten und damit auch potenzielle Fehlerquellen minimiert.

„Consol CM bietet eine hohe Flexibilität, sodass wir auch unsere konkreten Anforderungen im Hinblick auf die Prozesse, Schnittstellen und Automatisierungen problemlos abdecken können“, erklärt Sven Pagel, Qualitätsingenieur bei Mitsubishi Electric Europe in Sindelfingen. „Darüber hinaus überzeugt die Consol-Lösung durch gute Usability und die umfassenden Auswertungsmöglichkeiten.“

„Unternehmen unterschiedlichster Größen und Branchen nutzen Consol CM, sei es im Reklamationsmanagement, im Customer Service oder bei der Verdachtsfallbearbeitung“, betont Kai Hinke, Leiter Consol CM Software bei Consol. „Wir freuen uns, dass nun auch die Automotive Division von Mitsubishi Electric zu unseren Kunden zählt und mit Consol CM zentrale Arbeitsprozesse schlanker, effizienter und transparenter gestalten kann.“

**Diese Presseinformation und Bildmaterial sind im
Internet abrufbar unter www.pr-com.de/companies/consol.**

Über Consol

Die Consol Consulting & Solutions Software GmbH mit Hauptsitz in München begleitet seit mehr als 35 Jahren lokale und internationale Unternehmen mit passgenauen IT-Lösungen durch den gesamten Software-Lifecycle. High-End-IT-Beratung, agile Software-Entwicklung sowie Betrieb und Support sind die Eckpfeiler des Portfolios, das Consol unter Anwendung von modernsten Technologien ständig erweitert. Dazu zählen Open-Source-Projekte wie Quarkus, OpenShift oder Tekton. Das Unternehmen entwickelt und vertreibt auch die Software Consol CM, eine Plattform zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen.

Bei der Umsetzung der Digitalisierungsstrategien seiner Kunden macht Consol IT-Umgebungen und Geschäftsprozesse fit für die Herausforderungen von morgen. Mit den Leitmotiven Exzellenz und höchste Qualität folgt Consol dem Ziel, Businesses weiter voranzubringen. Dabei fokussiert Consol Bereiche wie Cloud-native, Container, Microservice-Architekturen oder IT Automation.

Consol ist Red Hat Premier Partner und NGINX Preferred Partner. Strategische Partnerschaften bestehen außerdem zu AWS und Microsoft Azure. Zu den Kunden zählen Großunternehmen wie Haribo, Daimler oder Vodafone. Aktuell beschäftigt Consol rund 260 Mitarbeiter an seinen Standorten München, Düsseldorf, Wien, Krakau, Dubai sowie San Francisco.

Weitere Informationen unter <https://www.consol.de>, <https://cm.consol.de> und <https://labs.consol.de> sowie auf Twitter unter https://twitter.com/consol_de.

Pressekontakt

ConSol Consulting & Solutions Software GmbH

Isabel Baum

St.-Cajetan-Straße 43

D-81669 München

Fon: +49-89-45841-101

E-Mail: Isabel.Baum@consol.de

Web: <https://www.consol.de> und <https://cm.consol.de>

PR-COM GmbH

Nicole Oehl

Sendlinger-Tor-Platz 6

D-80336 München

Fon: +49-89-59997-758

E-Mail: nicole.oehl@pr-com.de

Web: www.pr-com.de