

## Reklamationsmanagement als Kundenbindungsinstrument

# ROTH realisiert ISO-zertifiziertes Reklamationsmanagement mit CURSOR-CRM

Gießen, 8. August 2012 – Die Adolf ROTH GmbH & Co. KG, Gießen, hat in die seit Mitte 2010 eingesetzte CRM-Anwendung von CURSOR ihr Reklamationsmanagement nach EN ISO 9001 integriert.

Geschäftsführer Thiemo Roth freut sich über einen weiteren Meilenstein des CRM-Projekts bei dem Gießener Energie- und Schmierstoff-Spezialisten: „Zufriedene Kunden sind für uns das Maß aller Dinge und die wichtigste Basis für unseren Erfolg. Mit dieser Erweiterung sichern wir über alle Geschäftsbereiche hinweg eine einheitlich hohe Qualität bei der Bearbeitung von Kundenanliegen. Von kürzeren Bearbeitungszeiten und vollständiger Transparenz der Vorgänge profitieren alle Beteiligten.“

### Strukturiert, verbindlich, transparent

Im Informationsbereich „Reklamation“ erfolgt die strukturierte Erfassung aller relevanten Informationen, die Kontrolle des Reklamationsverlaufs sowie die Dokumentation der resultierenden Maßnahmen. Stammdaten werden dank der bidirektionalen Integration von CURSOR-CRM mit dem Warenwirtschafts-Systems X-Oil automatisiert abgeglichen. Die vollständige Transparenz über alle Ansprechpartner und deren fallbezogene Bewertungen ermöglichen den rechtzeitigen Abschluss des Vorgangs und jederzeit verbindliche Aussagen zum Status der Reklamation. Lars Mohrholz, Fachberater Schmierstoffe bei Roth Energie: „Alle involvierten Mitarbeiter haben nun jederzeit Zugriff auf die vollständigen Informationen zu einer Reklamation oder einer Beschwerde. Das erleichtert auch die Teamarbeit und hilft, unnötige Rückfragen zu vermeiden.“

### Reklamationsmanagement als Kundenbindungsinstrument

Konsequente Kundenorientierung und Servicebereitschaft hat das Traditionsunternehmen in seinen Werten verankert. „In mehr als 60 Jahren Unternehmensgeschichte hat sich immer wieder gezeigt, dass Kunden, deren Anliegen und Reklamationen verantwortungsvoll und sensibel behandelt wurden, eine besondere Loyalität entwickelten“, betont Thiemo Roth. Daher sei es nur konsequent, das Potenzial der CRM-Anwendung auch in diesem Bereich zu nutzen. Die bei ROTH realisierte Lösung ermöglicht es zudem, wiederkehrende Probleme zu erkennen, standardisierte Lösungsansätze bereit zu stellen und gezielt Fehlerquellen zu beseitigen. Damit ist das Reklamationsmanagement auch ein wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements.

Abdruck honorarfrei, Belegexemplar erbeten

### Bildmaterial



[Download \(jpg, 1,4 MB\)](#)

Thiemo Roth, Geschäftsführer Adolf ROTH GmbH & Co. KG (Foto: CURSOR)

### Die CURSOR Software AG

Unter dem Motto »Erfolg mit System« entwickelt und vermarktet CURSOR seit 25 Jahren branchenspezifische Software für das Kundenbeziehungs- und Geschäftsprozessmanagement (CRM, Customer Relationship Management). Mit Softwareentwicklung, Beratung, Softwareeinführung, Schulung und Support erhalten Kunden ein umfassendes Leistungsspektrum aus einer Hand.

In enger Zusammenarbeit mit Kunden und Branchenexperten entstehen auf Basis von CURSOR-CRM zeit- und kostensparende Lösungen für Vertrieb, Marketing und Kundenservice. Unternehmen der Energiewirtschaft (Produkte: EVI für Energiedienstleister und TINA für Netzbetreiber), Banken und Finanzdienstleister sowie Dienstleistungs- und Industrieunternehmen profitieren von exakt an ihren Anforderungen ausgerichteten Geschäftsprozessen. Mehr als 15.000 Anwender nutzen CURSOR-Anwendungen täglich.

### Pressekontakt



Steffen Barthel | Koordination Marketing und Öffentlichkeitsarbeit  
Telefon: 0641 / 400 00 – 401 | [Steffen.Barthel@cursor.de](mailto:Steffen.Barthel@cursor.de)