



**ASSMANN BÜROMÖBEL GmbH & Co. KG**

## Prozessaufnahme und -optimierung im Bereich Reklamationsabwicklung



### Herausforderungen beim Kunden

- // Reklamationsprozess intransparent und nicht vollständig bekannt
- // Unklare Zuständigkeiten und hoher manueller Aufwand bei der Reklamationsannahme
- // Hoher Zeit- und Kostenaufwand im gesamten Bereich der Reklamationen



### Ziel des Projektes

- // Ziel des Projektes war es, organisatorische Prozessoptimierungen in der Reklamationsabwicklung zu identifizieren und eine „Projekt Roadmap“ zu entwickeln.



### Fakten zum Kunden

- // Entwicklung und Fertigung von modernen Büro-Einrichtungslösungen
- // Firmensitz und Produktion in Melle
- // seit 1939
- // 400+ Mitarbeitende
- // 5 Standorte weltweit
- // 148 Mio. Euro Umsatz (2022)



Die Zusammenarbeit mit dem myconsult Team war sehr angenehm und von gegenseitigem Respekt geprägt. myconsult ist sehr flexibel auf unsere Anforderungen eingegangen und hat individuelle auf unseren Reklamationsprozess zugeschnittene Lösungsansätze entwickelt

Dr. Frank Quirll  
Kaufmännischer Leiter //  
ASSMANN BÜROMÖBEL GmbH & Co. KG



## Leistungsumfang

Durch das starke Unternehmenswachstum und die Erweiterung des Produktspektrums wurde die Abwicklung der Reklamationen immer aufwändiger und variantenreicher. myconsult führte zunächst eine umfangreiche Ist-Analyse durch. Mittels Prozesswerkstätten mit allen Beteiligten wurde ein gemeinsames Prozessverständnis entwickelt und die Vielzahl an Varianten aufgedeckt. So wurde die Grundlage für das weitere Projekt geschaffen. myconsult erstellte daraufhin detaillierte Projektsteckbriefe und identifizierte Verbesserungspotentiale. Gemeinsam mit dem Kunden wurden daraufhin Maßnahmen zur organisatorischen Prozessoptimierung sowie eine zukunftsfähige Roadmap. Abschließend wurde der Kunde durch Coaching und Schulungen befähigt, die Projekte final umzusetzen.



Projektlaufzeit: 09/2023 – 01/2024



## Schwerpunktaufgaben im Projekt

- // Zusammenbringen aller beteiligten Abteilungen
- // Klärung der Zuständigkeiten
- // Ist-Analyse u.a. durch Prozesswerkstätten
- // Erstellung detaillierter Projektsteckbriefe
- // Erarbeitung von Maßnahmen zur organisatorischen Prozessoptimierung sowie einer zukunftsfähigen Roadmap
- // Kontinuierliches Projektcontrolling



## Vorteile für den Kunden

- // Entwicklung einer Guideline (inkl. Maßnahmenkatalog) zur organisatorischen Prozessoptimierung
- // Zukunftsfähige und ganzheitliche Roadmap für die Reklamationsabwicklung
- // Anleitung und Befähigung, Projekte zukünftig selbst umzusetzen



Die myconsult GmbH hat uns dabei unterstützt, den Prozess der Reklamationsabwicklung ganzheitlich zu analysieren. So war es uns schnell möglich, Schwachstellen aufzudecken und zielführende Maßnahmen zur organisatorischen Prozessoptimierung zu erarbeiten.

Dr. Frank Quirll // Kaufmännischer Leiter // ASSMANN BÜROMÖBEL GmbH & Co.KG

