

---

## Polstermöbel Oelsa setzt auf den Reklamationsworkflow von bpi solutions

Veröffentlicht am: 30.07.2020, 15:25

Pressemitteilung von: **Deutsche Marketing Consulting // Hans Kemeny**

Die sächsische Polstermöbel Oelsa GmbH & Co. KG entscheidet sich für den Reklamationsworkflow von bpi solutions. Das Unternehmen setzt die Lösung für die zeitnahe Bearbeitung von Kundenreklamationen und die schnelle Kommunikation mit dem Kunden ein.

Der sächsische Funktionsspezialist Polstermöbel Oelsa GmbH wurde vor 150 Jahren unter dem Namen "sächsische Holzindustrie" gegründet und zählt somit zu den ältesten Unternehmen im Bereich der Sitzmöbelbranche. Das Unternehmen verfügt über Funktionslösungen, die sowohl in klassischen als auch modernen Wohnzimmerräumen integriert werden können. Mit dem werkseigenen Außen- und Kundendienst sowie fast 250 Mitarbeitern steht den Handelspartnern und Kunden ein hochmotiviertes Team zur Erfüllung der höchsten Qualitätsansprüche zur Verfügung.

Beim international agierenden Unternehmen Polstermöbel Oelsa steht der Kunde mit seinen Wünschen und ein sehr hoher Qualitätsanspruch stets im Fokus. Dieser spiegelt sich nicht nur in der Möbelproduktion wider, sondern auch in der Bearbeitung auftretender Probleme vom Verkauf bis zur Nutzung der Objekte durch den Endkunden. Besonderen Nutzen stiften seit vielen Jahren die Lösungen von bpi solutions.

Ergänzend wird der Reklamationsworkflow eingesetzt, um aus Reklamationen weitere Chancen zu machen. Die zeitnahe Bearbeitung von Kundenreklamationen ist ein zentraler Bestandteil einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit Kunden. Neben falschen Erfassungen und Lieferungen ist einer der Hauptgründe eine späte oder unterlassene Reparatur der eingesetzten Objekte. Der von bpi solutions konzeptionierte Workflow auf Basis des Sales Performer deckt alle Fälle der Reklamationsbearbeitung ab, unabhängig davon, in welchem Unternehmensbereich von Polstermöbel Oelsa die Ursache liegt bzw. durch welche Abteilung die Hilfestellung erfolgen wird. Die Reklamationen werden erfasst und mittels Workflow teilautomatisiert allen Beteiligten zur Verfügung gestellt. Automatisiert erfolgt eine Benachrichtigung über die Anlage der Reklamation an das Möbelhaus und ggf. auch den Endkunden. Gleichfalls automatisch werden per E-Mail die intern beteiligten Abteilungen über neue Aufgaben im Workflow informiert. Abfragen weiterer Informationen oder die Ablehnung einer Reklamation, welche nicht vollständig automatisierbar sind, werden durch die jeweiligen vorgangsindividuellen Informationen ergänzt. Des Weiteren werden über die Betreffzeile in eingehenden E-Mails die Kontaktinformation automatisch in den Vorgang übernommen. Auf diese Weise geht keine Information verloren. Alle im Prozess involvierten Personen sind bei Polstermöbel Oelsa jederzeit auf dem neuesten Stand des Reklamationsvorgangs.

### Über bpi solutions

Die bpi solutions gmbh & co. kg, Software- und Beratungshaus in Bielefeld, unterstützt ihre Kunden seit Beginn der 1980er Jahre erfolgreich mit einem unternehmensübergreifenden Lösungskonzept von einfach zu bedienender Standardsoftware und branchenorientierten Lösungen in der Möbelindustrie, Logistik und anderen Branchen. Das Leistungsspektrum reicht von der Beratung, über die Konzeption und die Entwicklung bis zur Integration neuer Anwendungen. Schwerpunkte sind die Optimierung und Automatisierung der Geschäftsprozesse in Marketing, Verkauf und Service. Grundlage sind die eigenen Produkte und Lösungen in den Bereichen Customer Relationship Management, Cross Media

Publishing, Supplier Relationship Management und integrierten Portallösungen. Die Lösungen helfen schnelle Kommunikationswege aufzubauen und umfassende Informationen sowohl dem Innen- und Außendienst als auch Kunden, Lieferanten und Partnern zur Verfügung zu stellen.

Darüber hinaus ist bpi solutions als Systemintegrator in den Bereichen Geschäftsprozessintegration, Dokumenten Management und Archivierung tätig. Ausgangspunkt sind die auf Standardtechnologien basierenden Lösungen führender Hersteller wie Axence, CAS Software AG, dataglobal GmbH, Insiders Technologies GmbH, INSPIRE TECHNOLOGIES GMBH, OPTIMAL SYSTEMS GmbH, United Planet GmbH, die nicht nur IT-Systeme integrieren, sondern auch die Geschäftsprozessmodellierung ermöglichen, Prozesse überwachen und Ergebnisse auswerten, sowie Echtzeitinformationen zur Optimierung der Geschäftsprozesse zur Verfügung stellen. Durch innovative Prozessintegration, effektives Datenmanagement und revisionssicheres Archivieren erreichen Unternehmen signifikante Effizienzsteigerungen und sichern durch vorausschauendes Handeln ihren Wettbewerbsvorsprung.

[www.bpi-solutions.de](http://www.bpi-solutions.de)

---

## Pressekontakt

Herr Hans Kemeny  
Geschäftsführer

### Deutsche Marketing Consulting

Berliner Straße 2b  
23611 Bad Schwartau, Deutschland

Telefon: 0451-284363

E-Mail: [hans.kemeny@deutsche-mc.de](mailto:hans.kemeny@deutsche-mc.de)

Website: [www.deutsche-mc.de](http://www.deutsche-mc.de)

### Firmenportrait

Die Deutsche Marketing Consulting ist ein inhabergeführtes Beratungsunternehmen und eine branchenübergreifende Kommunikationsagentur mit Schwerpunkt im Bereich Business-to-Business.

Wir begleiten unsere Kunden von der strategischen Beratung über die Entwicklung neuer Geschäftsfelder bis zur operativen Umsetzung und Realisierung der entwickelten Konzepte.

Wir suchen die inhaltliche Auseinandersetzung mit den Branchen unserer Auftraggeber aus dem Mittelstand und in Verbänden. Auch mit knappen Budgets erreichen wir in hart umkämpften Märkten die gesteckten Ziele.

### Wichtiger Hinweis:

Für diese Pressemitteilung sowie das Bild- und Tonmaterial ist allein der jeweils angegebene Herausgeber verantwortlich. In der Regel ist dieser der Urheber der Presstexte sowie der angehängten Bild und Informationsmaterialien. Das TRENDKRAFT-Presseportal ist für den Inhalt dieser Pressemitteilung nicht verantwortlich und übernimmt keine Haftung für die Korrektheit oder Vollständigkeit der dargestellten Meldung. Die Nutzung von hier archivierten Informationen zur Eigeninformation und redaktionellen Weiterverarbeitung ist in der Regel kostenfrei. Vor der Weiterverwendung sollten Sie allerdings urheberrechtliche Fragen mit dem angegebenen Herausgeber klären. Eine systematische Speicherung dieser Daten sowie die Verwendung auch von Teilen dieses Datenbankwerks sind nur mit schriftlicher Einwilligung durch das TRENDKRAFT-Presseportal gestattet.

Des Weiteren beachten Sie bitte unseren Haftungsausschluss unter: <https://trendkraft.io/haftungsausschluss>