

Donnerstag, 7.11.2002, Session 5: 16:30 - 17:15 Uhr

Integriertes Reklamationsmanagement mit Notes/SAP

Siegfried Mendyk, Rheinchemie Rheinau GmbH, Mannheim

Schwerpunkte der Präsentation:

- Aufbau der Firmenstruktur der Rheinchemie Rheinau und die daraus resultierenden Anforderungen an ein Reklamationssystem.
 - Antragsebene
 - Reklamationen
 - Workflows
 - Anbindung externer Partner
- Ein Reklamationssystem welches die Erfassung und Bearbeitung aller Reklamationen der gesamten Supply Chain abdeckt.
 - Kundenreklamation (Produkt-)
 - Auftragsabwicklung
 - Lieferanten
 - Transportreklamation
 - Lagerreklamation
- Lesende und Schreibende Kopplung der Anwendung an das SAP System der Rheinchemie Rheinau (LSX Toolkit Release 2.2)
 - Umfassende Datensuche beim Anlegen der Reklamation
 - Kosten- / Folgekosten-, Gutschriften
 - Halbautomatisches Ausführen der reklamationstypischen Tätigkeiten
- Parametrierbarkeit der Anwendung und Softwarearchitektur
 - Schlüsselworte
 - Metastrukturdefinition
 - Excel Exportschnittstelle
 - Besonderheiten
- Reklamation als Baustein in einem CRM System
 - "Verbundene" Datenbanken

Siegfried Mendyk

ist seit 1987 in der Softwareentwicklung tätig und seit 1997 speziell in der Domino-/Notes Entwicklung. In diesem Zusammenhang leitet er seit 1999 die Lotus Notes Entwicklung bei der Rheinchemie Rheinau GmbH und realisiert Projekte für AEG, Siemens KWU und Rheinchemie Rheinau (BAYER).

