|  |  |
| --- | --- |
|  | Steel Europe |
|  |  |
|  | 30.11.2021Seite 1/2 |

**thyssenkrupp Rasselstein treibt Digitalisierung voran**

thyssenkrupp Rasselstein ermöglicht es Kunden ab sofort, Reklamationen digital über die Packaging Steel App zu eröffnen. Dadurch sinkt die Bearbeitungszeit der Reklamationen spürbar, denn die eingegebenen Beanstandungen werden direkt im ERP-System des einzigen deutschen Weißblechherstellers verarbeitet. Für die Abnehmer des rasselstein® Verpackungsstahls wird der Reklamationsprozess damit deutlich vereinfacht.

Eine weitere Neuerung betrifft den News-Bereich der App. Hier erhalten Kunden nach dem Eingeben ihrer Log-In Daten ab sofort Informationen rund um rasselstein® Verpackungsstahl, die über das hinausgehen, was für andere Nutzer sichtbar ist.

**Eröffnung von Reklamationen ab sofort über Packaging Steel-App möglich**

„Beschreibungen, Fotos, Videos und Sprachnachrichten zur Erfassung einer Reklamation können von unseren Kunden über das Reklamationstool direkt in der App hochgeladen werden“, so Dr. Heiner Schäfgen, Head of Technical Customer Service bei der thyssenkrupp Rasselstein GmbH, der mit seinem Team für die Bearbeitung eingehender Reklamationen verantwortlich ist. „Der zuständige Ansprechpartner erhält auf seinem mobilen Endgerät unmittelbar eine Nachricht, wenn sein Kunde eine Reklamation oder einen Hinweis eingegeben hat und kann umgehend mit der Bearbeitung beginnen. Unkomplizierter und schneller geht es nicht.“

Kunden können während der Abwicklung der Reklamation die Chatfunktion nutzen, um mit ihrem Ansprechpartner in Kontakt zu treten. „Vor dem Go live der weiterentwickelten App haben ausgewählte Kunden das Tool bereits getestet. Das Feedback war durchweg positiv, sodass wir uns freuen, diese Anwendungen jetzt allen Kunden zur Verfügung stellen zu können“, so Schäfgen. Voraussetzung für die Nutzung des Reklamationstools ist, dass der Anwender von seinem Unternehmen bei thyssenkrupp Rasselstein für die Reklamationserfassung gemeldet ist.

**Seit Jahren erfolgreich in den App-Stores**

Die Packaging Steel-App gibt den Anwendern schon seit 2017 einen Überblick über alle lieferbaren Verpackungsstahlgüten von thyssenkrupp Rasselstein und deren jeweilige Spezifikationen. Im Fokus der App stehen auch aktuelle Neuigkeiten und Innovationen vom weltweit größten Produktionsstandort für Verpackungsstahl. Die Nutzer können sich über Potenziale für alle Anwendungszwecke des Materials informieren und sich einen Überblick über die verfügbaren Beschichtungsmöglichkeiten verschaffen. Push Nachrichten halten die Nutzer auf Wunsch immer über Neuigkeiten rund um rasselstein® Verpackungsstahl auf dem Laufenden.

Das Update 5.0 der Packaging Steel-App ist in den App-Stores für Android und iOS herunterladbar. Die App ist kostenfrei und steht in Deutsch und Englisch zur Verfügung.

Ansprechpartner:

thyssenkrupp Rasselstein GmbH

Nicole Korb

Communications + Market Development

T: +49 (0)2632 3097 - 2265

Nicole.Korb@thyssenkrupp.com

www.thyssenkrupp-steel.com