

SoCom Informationssysteme, Krumbach-Niederrainau

Strukturierte Reklamationsverwaltung als Instrument zur Kundenbindung

Für Kunden ist jede Reklamation lästig und häufig mit Enttäuschung oder Ärger verbunden. Das Image eines Unternehmens kann dadurch erheblich geschädigt werden. Ein effektives Reklamationsmanagement ist daher eine wesentliche Voraussetzung für Kundenzufriedenheit und damit ein entscheidendes Instrument für eine nachhaltige Kundenbindung. Zur Sicherstellung einer hohen Kundenzufriedenheit hat SoCom Informationssysteme ein weiteres Modul zur Softwarelösung TIKOS entwickelt. Mithilfe dieses Ergänzungsmoduls werden alle Kundenreklamationen strukturiert erfasst, sämtliche Bearbeitungsschritte dokumentiert und gleichzeitig können darüber hinaus übergreifende Auswertungen generiert werden.

Um Reklamationen schnell und bequem zu erfassen, erlaubt es die Software, im Vorfeld individuelle Voreinstellungen zu treffen. Mögliche Antworten für beispielsweise die Dringlichkeit, die Art der Reklamationsübermittlung, die Reaktion beziehungs-

Kunde	Abteilung	Suchbegriff	Datum	Nummer	Ansprechpartner	Aufgenommen von
10300		KH Günzburg	27.11.2012 08:31	190009		SoCom Informationssysteme GmbH Su
10300		KH Günzburg	23.11.2012 09:20	190008		SoCom Informationssysteme GmbH Su
10000		KH Günzburg	23.10.2012 10:15	190005	Frau Elisabeth Knopf	Fritz Wölfgang
10700	10700-02	Kaiser Werkstatt	01.02.2012 12:45	190004		Fröhlich Hans-Jürgen
10100		Stym	10.07.2007	190003		
10100		Stym	13.04.2004	190002		

Artikel-Nr	Bezeichnung	Farbe	Menge	Einheit	Reklamationsgrund	Beschreibung
211000	Arztmantel		00	3 Stück	Verfärbung	Mantel wurde rötlich verfärbt
282020	Arzthose		00	3 Stück	Nachwäsche	Hose ist nicht sauber
	Dr. Jung					

Datum	Ausgeführt von	Zugewiesen an	Beschreibung	Anlage
23.10.2012 10:24	SoCom Informationssysteme GmbH Support	SoCom Informationssysteme GmbH Support		23.10.2

Mithilfe des neuen Ergänzungsmoduls von SoCom werden alle Kundenreklamationen strukturiert erfasst.

weise Erwartung des Kunden und den Grund der Reklamation werden definiert. Bei der Neuanlage, bei der Bearbeitung sowie beim Abschluss einer Reklamation stehen diese dann zur Auswahl und können einfach ausgewählt und gezielt für jede Reklamation hinterlegt werden.

Ferner ist auf einen Blick ersichtlich, welche Reklamationen noch offen sind und in welchem Bearbeitungsstatus sich diese befinden. Auch die gesamte Reklama-

tionshistorie eines einzelnen Kunden lässt sich übersichtlich darstellen. Wann, wie oft und warum ein Kunde reklamiert hat, kann einfach nachvollzogen werden. Gibt es beispielsweise bereits einen konkreten Kundenwunsch, können Reklamationen zur weiteren Bearbeitung mit Hinweisen versehen und einzelnen Mitarbeitern zugeordnet werden. So unterstützt das Modul Reklamationsverwaltung den komplexen Prozess von der Reklamationsannahme über die

Reklamationsabschluss

Kundenreaktion:

Kundeninformation:

Optionen zur Reklamation

Reklamationslieferchein drucken

Brieftext:

Mengen gutschreiben Beleg drucken

Bestellung erzeugen Bestellung drucken

Lieferdatum:

Reklamationsverwaltung des neuen Moduls.

interne Bearbeitung bis hin zur Informationsweitergabe und die serviceorientierte Erledigung - nahtlos und integriert.

Aufgrund der lückenlosen Dokumentation der Reklamationsgründe sind aussagekräftige Auswertungen im Hinblick auf Kosten und ressourcenbezogene Schwachstellen möglich. Dadurch lassen sich Qualitätsprobleme aufspüren und analysieren und können systematisch behoben werden. Dieser kontinuierliche Verbesserungsprozess hilft wiederum Kosten zu sparen und letztlich Kunden zu binden. Gleichzeitig erfüllt das Modul Reklamationsverwaltung sämtliche Anforderungen der ISO-Zertifizierung und unterstützt somit eine erfolgreiche Qualitätssicherung im Betrieb.

Anzeige

Kurtz Software GmbH

Komplettlösungen für die Textilpflegebranche

- Wäschereisoftware
- Textilreinigungssoftware
- Kassensysteme

Telefon: 05053 / 900 950
E-Mail: info@kurtz-software.de
www.kurtz-software.de

2. Forum für Kommunikation, Datenverarbeitung und Innovation „TexCom 2013“

Hessen Hotelpark Hohenroda vom 24.05.2013 – 25.05.2013

Die Zukunft erleben! Innovative Lösungen und Trends!

Namhafte Firmen aus der IT- und Dienstleistungsbranche, Wäschereizulieferer, Unternehmen aus Forschung und Entwicklung haben sich zusammengeschlossen um Unternehmen der Textilpflegebranche innovative Möglichkeiten und Trends aufzuzeigen.

Erleben Sie ein abwechslungsreiches Programm von Referenzbesuch, Vorträgen, Workshops, KeyNote-Sprecher, Abendveranstaltung incl. Showprogramm.

Hier informiert sich die Branche - kompakt und umfassend!

Jetzt informieren und für die „TexCom 2013“ anmelden unter: www.quadus.de oder telefonisch unter 03821-70880

Es laden ein: Jensen, Multimatic, ThermoTex Nagel, EuroID, Miele, Treysse, Gera Ident, Waretex/Hygenia, Rewa Waagen, TomTom, Wortmann, Securepoint, ADASYS, SWOT Controlling, PHU Unternehmensberatung, Sage Software, Cobra Software, ELO Office, Quadus