



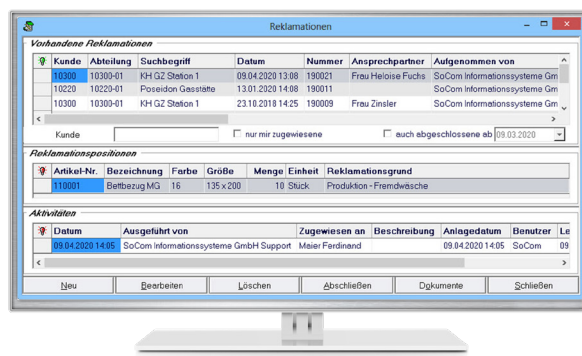
# TIKOS Reklamationsverwaltung

## Instrument zur Kundenbindung

Um die Reklamationen von Kunden im Blick zu haben und rechtzeitig darauf zu reagieren, steht Ihnen das TIKOS Modul Reklamationsverwaltung zur Verfügung. Es bietet Ihnen ein komfortables Werkzeug, um Kundenreklamationen **strukturiert zu erfassen** und darzustellen, übergreifende Auswertungen zu generieren und um gleichzeitig die Richtlinien der ISO-Zertifizierung einzuhalten.

## Umfassende Übersicht und lückenlose Dokumentation

Alle Kundenreklamationen werden erfasst, sämtliche Bearbeitungsschritte einer Reklamation dokumentiert. Innerhalb aller vorhandenen Reklamationen können Sie einfach und bequem sortieren sowie konkret nach einzelnen Reklamationen suchen. Auf einen Blick sehen Sie, welche Reklamationen noch offen sind und in welchem Bearbeitungsstatus sich diese befinden. So können Sie Ihrem Kunden **jederzeit Auskunft darüber geben**. Auch kann die gesamte Reklamationshistorie eines einzelnen Kunden nachvollzogen werden. Wann, wie oft und warum ein Kunde reklamiert hat, lässt sich übersichtlich darstellen. Zur weiteren Bearbeitung können Reklamationen mit Hinweisen versehen und einzelnen Mitarbeitern zugeordnet werden.



## Schnelle Erfassung durch individuell definierte Frage- und Antwortparameter

Um Reklamationen schnell und bequem erfassen zu können, werden im Vorfeld **individuelle Voreinstellungen** getroffen. Sie definieren mögliche Antworten für beispielsweise die Dringlichkeit, die Art der Reklamationsübermittlung, die Reaktion bzw. Erwartung Ihres Kunden und den Grund der Reklamation. Bei der Neuanlage, bei der Bearbeitung sowie beim Abschluss einer Reklamation stehen diese dann zur Auswahl und können gezielt für jede Reklamation hinterlegt werden. Mittels der Reklamationsgründe sind aussagekräftige Auswertungen im Hinblick auf Kosten und ressourcenbezogene Schwachstellen möglich. Gleichwohl können Sie jederzeit individuelle Änderungen vornehmen. Mit der Reklamationsverwaltung haben Sie ein wichtiges Instrument zur Hand, um **Transparenz zu schaffen** und dem Kunden hierzu wichtige Informationen zu liefern.

## Durchgängige Bearbeitung

Durch die Eingabe einer Lieferscheinnummer wird automatisch der Bezug zur reklamierten Lieferung hergestellt. Im Anschluss kann ein Reklamationslieferschein für den Kunden gedruckt werden, ohne dass die Positionen berechnet werden. Ebenso können eine Gutschrift sowie eine erneute Bestellung erzeugt und gedruckt werden. Jedes Dokument wird automatisch im PDF-Format hinterlegt. Durchgängigkeit in der Bearbeitung der Reklamationen ist somit sichergestellt.

## Vorteile

- Strukturierte Erfassung pro Kunde und Tag mit Angabe des Reklamationsgrunds pro Artikelposition
- Lückenlose Dokumentation durch übersichtliche Historie mit Häufigkeit der Reklamationen pro Kunde
- Individuelle Parameter für Erfassung und Abschluss
- Bequeme Neuanlage und rasche Bearbeitung
- Aussagekräftige Auswertungen auf Unternehmens- und Kundenebene
- Hohe Transparenz