

EINE LÖSUNG - ALLE CHANCEN MIT BOB RETOUREN- UND REKLAMATIONS-MANAGEMENT

DIE LÖSUNG

Das Retouren- und Reklamationsmanagement von bob optimiert die mit diesem Prozess verbundenen Teilschritte, angefangen bei der Retourenvorankündigung, über die Bewertung und Neuauslieferung bis hin zur automatisierten Auszahlung. Ziel ist es, die gesamte Abwicklung von Retouren mit einer hohen Kundenzufriedenheit und möglichst geringen Kosten im Unternehmen klar zu strukturieren. Dazu werden alle eingehenden Reklamationen von den Service-Mitarbeitern in der bob-Lösung erfasst und mit den Daten aus SAP Business One verbunden, um den Vorgang von hier aus direkt bearbeiten zu können. Ein zeitraubender Umweg über Mehrfacherfassungen entfällt. Durch die Verbindung von Versandfunktionen und Retouren werden alle notwendigen Informationen verknüpft und transparent verarbeitet.

IHRE VORTEILE

- ⇒ Hoher Automatisierungsgrad in der Abwicklung der einzelnen Prozessschritte
- ⇒ Reduzierung der Kosten je Retoure durch zügige Abwicklung
- ⇒ Skalierbarkeit der Prozesse
- ⇒ Vollständige Auskunftsfähigkeit und strukturiertes Vorgehen in allen betroffenen Bereichen
- ⇒ Kundenhistorie zu Retouren und Reklamationen
- ⇒ Analysen zum Retourenverhalten
- ⇒ Steigerung der Kundenzufriedenheit
- ⇒ Geringe Anfangsinvestition durch verbrauchsorientiertes Abrechnungsmodell auf Basis des Retourenvolumens



DIE FUNKTIONEN

- ▶ Erfassung angemeldeter Retouren und Reklamationen mit automatischer Sendungszuordnung
- ▶ Retourenbuchung mit Zuordnungsmerkmalen (B-Ware)
- ▶ Automatisierte Reklamationsabwicklung zur Neuauslieferung und Berechnung der Zahlungsdifferenzen, Ersatzteileauslieferung, Wertgutschriften, Retouren-gutschriften, Auszahlung mit änderbarer Zahlungsart
- ▶ Kundenstamm vollständig integriert, Ansichtenauswahl frei definierbar
- ▶ Automatisierte E-Mail-Benachrichtigung des Kunden mit änderbaren Templates
- ▶ Lieferadresse änderbar
- ▶ Abbildung von nicht zugestellten Sendungen
- ▶ Überblick über alle erfassten Notizen zum Kunden
- ▶ Definierbare Felder zur Erfassung von Rücksendeinformationen und Retoureneingangskontrolle (z. B. Zustand der Ware)
- ▶ Artikelbestand und Lagerplatz-anzeige

