

"Ein gut funktionierendes Beschwerdemanagement steigert sowohl die Mitarbeiter- als auch die Kundenloyalität, senkt die Kosten und kann Ertragssteigerungen von 30 bis 150 Prozent bringen."
Dirk Ploss: Das Loyalitätsmanagement, Bonn 2001

Beschwerde- und Servicemanagement

Weniger Fehlerkosten und besserer Service für zufriedeneren Kunden



Beschwerden sind eine Chance, denn sie zeigen, welches Verbesserungspotential in Produkten und Leistungen liegt. Ihre Auswertung und Umsetzung spart Kosten. Die erfolgreiche Behandlung im Rahmen eines systematischen Beschwerdemanagement führt zu höherer Kundenbindung und mehr Umsatz durch Empfehlungen von zufriedenen Kunden.

Reklamation_A

Mit der Anwendung „Reklamation_A“ hat ein Unternehmen die Möglichkeit, durch die aktive und vernetzte Bearbeitung von Reklamationen und Beschwerden nachhaltige Wettbewerbsvorteile und eine hohe Kundenbindung zu erzielen:

- ◆ Machen Sie Ihren Beschwerdemanagement-Prozess schneller und senken Sie Ihre Kosten.
- ◆ Gestalten Sie Ihr Beschwerdemanagement robuster und sicherer.
- ◆ Reduzieren Sie Fehlerkosten und unterstützen Sie Ihren ständigen Verbesserungsprozess.
- ◆ Unterstützen Sie die Einhaltung externer Vorgaben aus Normen, Management-Modellen oder Kundenbeziehungen.

Mit „Reklamation_A“ arbeiten

Der Kunde reklamiert, es wird ein Vorgang erstellt und alle notwendigen Informationen und Dokumente gleich zugeordnet. Über Verteiler wird der Reklamationsvorgang an alle beteiligten Mitarbeiter geschickt. Über einen Link in seinem Posteingang kann jeder Mitarbeiter die Reklamation bearbeiten. Jede Änderung ist für Vorgesetzte und Mitarbeiter auf Abruf oder automatisch sofort verfügbar.

Parallel zu Sofortmaßnahmen beginnt die Fehlerbearbeitung:

- ◆ ist die Reklamation begründet
- ◆ was ist die Fehlerursache

Die integrierte Wissensdatenbank macht Zusammenhänge transparent

- ◆ ermöglicht die Verknüpfung und Überwachung ähnlicher Reklamationsvorgänge
- ◆ zeigt zum aktuellen Fehler sofort die Historie

Mit dem Wissen der Vergangenheit können sofort potentielle Maßnahmen beurteilt und schnell und präzise Entscheidungen getroffen werden.

Reklamation_A Funktionen

- ◆ Erfassung, Bearbeitung und Auswertung von Reklamationen und Beschwerden
- ◆ Vereinfachte Erfassung durch Assistent
- ◆ Zuordnung von Eingangspost
- ◆ Erstellung von Ausgangspost durch Vorlagen und automatische Zuordnung zum Vorgang
- ◆ Möglichkeit zur automatischen Erfassung per Aufruf eines Formulars auf Homepage oder durch spezielles E-Mail Konto oder Fax-Eingang
- ◆ Erzeugung beliebiger Reports durch integrierten Formulargenerator
- ◆ Workflow-gesteuerte Bearbeitung, Terminüberwachung und Eskalation
- ◆ Integriertes Maßnahmenmanagement
- ◆ Wissensdatenbank und Kataloge
- ◆ Erfassung von Fehlerkosten
- ◆ Grafische und Listen-Auswertungen (nach Fehlerarten, Ursachen, Kunden etc.), Export von Auswertungen in MS Excel®
- ◆ Integrierte Stammdatenverwaltung zu Adressen, Produkten, Projekten; einfacher Import
- ◆ Unterstützt die ISO 9001:2000 und ISO/TS 16949

Reklamation_A Vorteile

Reklamation_A ermöglicht branchenübergreifend Reklamations- und Beschwerdemanagement. Das besondere ist die Integration in das Informationssystem Docuframe®:

- ◆ Kommunikation INTEGRIERT
Telefon, Fax, E-Mail, SMS
- ◆ Dokumentenmanagement INTEGRIERT
für alle internen und externen Dokumente
- ◆ Entwicklungsumgebung für Prozesse
ermöglicht Prozessintegration, z.B. für CRM

Die miTgroup erstellt maßgeschneiderte Lösungen auch für Ihr Unternehmen. Als Partnergruppe der GSD Software mbH ergänzt sie die bewährten Funktionalitäten der Standardsoftware Docuframe® um anwendungsorientierte Gesichtspunkte. Aus einer intelligenten Kombination von Standard und individuellen Anpassungen entstehen ganzheitliche Lösungen, die sich nahtlos in jedes Unternehmensumfeld einfügen.

Typisch für die miTgroup ist, dass neue Lösungswege aus erfolgreichen Projekten umgehend in die Weiterentwicklung der miTgroup-Produkte für Docuframe® einfließen. Das Ergebnis ist eine Produktpalette, die aktuelle Aufgabenstellungen aus allen Bereichen Ihres Unternehmens bewältigt. Die miTgroup-Produkte für Docuframe® stehen neben unseren direkten Kunden auch den Kunden der Docuframe® Vertriebs- und Entwicklungspartner zur Verfügung.

Hechingen • Mainz • Kreuztal • Lauda-Königshofen • Egg bei Zürich (CH)

Ihr Entwicklungspartner:

Dipl.-Ing. (FH)
Hubert Dix

**Team
Computing**

Qualitätsmanagement- und IT-Dienstleistungen

Frankenbergstr. 9 * 97922 Lauda-Königshofen
Fon 09343 6565-0 * Fax 09343 6565-2
E-Mail: info@team-computing.de
<http://www.team-computing.de>

Ihr Vertriebspartner: