



Reklamationsmanagement

Johannes Einck

... wie bearbeiten Sie Ihre Reklamationen

Eine kleine Zeitreise durch das Unternehmen
Abus Security vom Papier zum modernen
Enterprise Content Management (ECM) als
Informationsbasis für ein funktionierendes
Reklamationsmanagement im täglichen
Geschäft



Das Unternehmen



Gegründet: 1999
Mitarbeiter: 160
Standorte: in ganz Europa

Videoüberwachung
Alarmtechnik
Mechatronik



Reklamations- management

➤ Der Kunde

Der Kunde



- Beratung
- Verkauf
- Schulung
- Support / Fragen
- Garantie
- Austausch von Produkten
(RMA **R**eturn **M**erchandise **A**uthorisation)



Schwachpunkte Reklamationsmanagement

Reklamations- management

- Schwachpunkte
- Voraussetzungen

- Das Unternehmen wächst
- Produktvielfalt steigt
- Papierdokumente nicht mehr händelbar
- Durchlaufzeiten Reklamationen nicht mehr tragbar

- Einsatz eines ERP Systems
- Einsatz eines DMS / ECM Systems
- Einsatz eines CRM Systems



Funktionen und Vorteile

Reklamationsmanagement

- Funktionen
- Vorteile

E-Mail-Archivierung

- Revisions sichere Archivierung von E-Mails
- Sicherstellung der Compliance
- Postfachgröße bleibt kontrollierbar

Belegarchivierung

- Automatische revisions sichere Archivierung von Ausgangsbelegen
- Elektronische Archivierung weiterer geschäftsrelevanter Dokumente

Rechnungseingang

- Eingehende Rechnungen werden zentral erfasst und elektronisch im Unternehmen bearbeitet
- Papierablage in der FiBu entfällt
- FiBu hat alle Rechnungen „im Blick“

Dokumentenmanagement

- Aufbau eines zentralen Speicherortes von Dokumenten
- Suche von Dokumenten nur noch in diesem System
- Bessere Auffindbarkeit von Dokumenten
- Kunden- und Lieferantenmappe

CRM

- Einheitlicher Adressbestand



Call Center

Reklamations- management

- Call Center
- Support
- RMA



- Im Call Center laufen die Anrufe ein. Über eine Anbindung an das CRM erscheint sofort der Kunde mit den dazugehörigen Dokumenten. Hier wird unterschieden, ob es sich um
 - Installationsprobleme
 - Bedienprobleme
 - Reklamationen
 - Garantiewaiverhandelt.



RMA Akte

Reklamationsmanagement

➤ RMA Akte

C-Deutschland - Microsoft Dynamics NAV Classic

Server: demnav001 | Datenbank: NAV | Mandant: SC-Deutschland

HCI14-039924 | Co. KG - Hardware Change

asc-dms - lobodms Explorer

Ordnerliste

- Postkorb
- Postkorbhistorie
- Indeizierungsmappe
- In Bearbeitung
- Papierkorb
- Verlauf
- Eigene Abfragen
 - Ausgecheckt
 - Belege Kontaktnummern
 - Belege mit Kontonummer und ohne Kontaktnummer
 - Belege nach Status
 - Belege ohne ACL
 - Heute neu gescannte Belege
 - IT-Dokument
 - Neu gescannte Benutzer
 - Zur Freigabe
- Administrator (Administratoren)
- Suche Alle Benutzer (All_DMS_Search)
- IT - Antragsteller
- IT-Dokumente
- IT-Dokumente (neu gescannt)
- IT-Dokumente (offen)
- IT-Vorgangsakten
- Komplexe Suche
- Kontakte
- Kontonummer: Debitor / Kontakt
- Kontonummer: Kreditur
- Kundenmappe (Kontakte / Debitoren)
- Lieferantenmappe
- Volltextsuche
- Kategorien

Komplexe Suche

Volltextsuche	d=	Ersteller	=
Kontaktnummer	=% 2034296	Mandant	=
Kontakt	=	Barcode	=%
Belegart	= RMA-Belege	Ansprechpartner	=%
Berichtsname	=%	Verkäufer/Einkäufer	=%
Belegnummer	=%	Buchungsdatum	=
externe Belegnummer	=%	Benutzer	=%
RMA Nr.	=	Kostenstelle	=%
Rearbeiter	=	Knotenrührer	=

Belegart	Berichtsname	Belegnummer
RMA-Belege	Servicebericht Zusammenfassung	HD11-0003019
RMA-Belege	RMA Autorisierung	HD11-0008823
RMA-Belege	RMA Autorisierung	HD11-0008827
RMA-Belege	RMA Autorisierung	HD11-0008831
RMA-Belege	RMA Autorisierung	HD11-0008845
RMA-Belege	Objektplan Autohaus Jacobs	HD11-0002658
RMA-Belege	Servicescheine Autohaus Jacobs	HD11-0005299
RMA-Belege	Wareneingangsbestätigung	HC11-004289
RMA-Belege	RMA Rücklieferung	HC11-004844
RMA-Belege	Technikbericht	HC11-004281
RMA-Belege	RMA Autorisierung	HD11-0010940
RMA-Belege	Serviceschein	HD11-0008402
RMA-Belege	RMA Autorisierung	HD11-0008849

Keine Einträge



RMA Ablauf

Reklamations- management

➤ RMA

- Kunde bekommt ein Schreiben mit RMA-Nummer und aufgedrucktem Barcode
- Rücksendung der Ware nur mit diesem Schreiben
- Barcode wird eingescannt inkl. Beweisfoto





RMA Ablauf

Reklamationsmanagement

➤ RMA

- Die Ware geht anschließend in die Technik
- Hier wird entschieden, ob Austausch, Reparatur oder Garantie
- Dies geschieht auf Basis der vorliegenden Kundendaten
- Daraus resultiert der Technikbericht

Technikbericht

IMA-Nummer: 142D39C3 Ihre Referenz Seite 1
IMA-Datum: 26.09.14
IMA aufgegeben von:

Artikelnr.	Artikelbeschreibung	Kaufdatum	Rechnungsnr.
U8320W	Secvest Funk-Öffnungsmelder CC (weiß) Austausch (Gewährleistung) Gerät getauscht Vorgang geschlossen Funktionsprüfung vorgenommen	22.05.14	RDE-4440885

Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese finden Sie im Internet unter www.abus-sc.com.



Auswertungen

Reklamations- management

- Auswertungen
- Installation und Bedienung

- Die Auswertungen gehen an die Produktmanager, diese prüfen, ob
 - Verbesserungen / Anpassungen der Handbücher notwendig sind
 - Installation zu kompliziert ist
 - die Schulungen ausreichend sind

Daraus folgend werden Verbesserungen in die entsprechenden Dokumentationen eingearbeitet.



Auswertungen RMA

Reklamations- management

➤ Auswertungen RMA

- Auch die RMA´s werden ausgewertet und gehen an die Produktmanager
 - Welche Produkte sind fehlerhaft und wie oft?
 - Welche Produkte werden in der Garantie ausgetauscht?
 - usw.

Daraus resultierend können Fertigung und Zulieferteile geändert werden.

Produktlinie wird eingestellt.



Produkte

Reklamations- management

➤ Die Produkte

Produkte, auf die Abus Security für das Reklamationsmanagement setzt:

- Microsoft Dynamics Navision
- Microsoft Dynamics CRM
- lobodms



Mehrwert

Reklamations- management

➤ Mehrwert

- Durchgängig elektronische Prozesse ohne Medienbruch (kein Papier mehr)
- Alle Dokumente im DMS an einem Ort (RMA-Akte)
- Jederzeit Zugriff durch autorisierte Mitarbeiter
- Diskrepanzen bezüglich Warenzustand mit dem Kunden entfallen
- Schnellere Durchlaufzeiten
- Zufriedene Kunden
- Best aufgestellte Produkte



➤ Company

ECM (Enterprise Content Management)

DMS (Document und Records Management)

Workflow

Digital **Archiving**

➤ Product

lobodms: leading in ECM technology

➤ Project Consulting

Realisation, business operation and support of individual ECM solutions

DM Dokumenten Management GmbH

Headquarter Munich /Germany
founded 1994

lobosuisse AG

Subsidiary
Bern / Switzerland
founded 1974

DM Dokumenten Management

Subsidiary
Kapstadt / SüdAfrika
founded 2014

DM Dokumenten Management

Subsidiary
Kragujevac / Serbia
founded 1996



Reklamations-
management

Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!

Contact :
DM Dokumenten Management GmbH
Johannes Einck
j.einck@lobodms.com
+49-89-800 613-0

15.10.2014

www.lobodms.com

15