



# 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



## Reklamations- management

- Abus Security
- Kennzahlen
- Produkte

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
  - Garantiewaustauschhandelt.



# 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: Debitoren / Kontakt
  - Kontonummer: Kreditoren
  - 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 angegeben von:

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

is gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese finden Sie im Internet unter [www.abus-sc.com](http://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



**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

➤ 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



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](http://www.lobodms.com)

15