



DIGITALISIERUNGSPROJEKT

Branche:

Herstellung von Sanitärkeramik

Projektinformationen:

- 10 Benutzer
- Voraussetzungen:
MDP Runtime-Lizenz

Digitalisierungsmodule:

WinLine CRM
WinLine ARCHIV
WinLine BI

Innovation des Projekts

Alle für die Praxis benötigten Informationen eines Reklamationsprozesses stehen zentral in der WinLine zur Verfügung. Dies wird einerseits durch automatische Datenübernahmen aus Belegen geschaffen und andererseits durch Ergänzungen per SQL-Abfragen im Reklamationsfall.

Egal, ob es sich um die Kommunikation zum Kunden über dessen eigene Schadensreferenz, die interne Kommunikation mit dem Lager oder die Organisa-

tion mit dem Lieferanten/Transporteur handelt, sind alle nötigen Informationen in der WinLine gebündelt und der Mailversand wird direkt von dort angestoßen.

Obwohl eine große Datenmenge verarbeitet wird, ist die Bearbeitung und Erfassung von Reklamationen sehr bequem möglich. Dafür wird der Anwender durch viele Automatismen in Form von Makros, Fensterskripten und CRM-Skripten unterstützt.

Das Projektziel

Der Kunde wünschte sich ein bequemes Tool, um den Kundenservice zentral in der WinLine zu verwalten. Dazu sollten Reklamationen, die per E-Mail eingehen, dem in der WinLine umgesetzten Reklamationsprozess zugeordnet und dort zentral weiterbearbeitet werden.

Außerdem sollte das WinLine CRM betriebsintern als Kommunikationsportal dienen, um interne E-Mails und Ausdrücke abzulösen.

Die Kommunikation mit den Kunden, die Erstellung von Gutschriften und das Erstellen von Rückholscheinen sollten automatisiert werden, um die Bearbeitungszeit von Reklamationen zu optimieren.

Das Digitalisierungsprojekt

Mit dem Reklamationsmanager liegen alle benötigten Daten zu einer Reklamation im WinLine CRM gesammelt vor. Dazu wird beim Eingang einer Reklamation per E-Mail zunächst die zugehörige Rechnung in der WinLine gefunden (z. B. über die Rechnungsnummer, die Projektnummer oder die Kundenreferenz) und dem neu erstellten Reklamationsfall zugeordnet. Per Knopfdruck werden dann die relevanten Belegdaten automatisch in diesen Reklamationsfall übernommen.

Im weiteren Reklamationsprozess stehen verschiedene Schritte zur Auswahl. So kann unter anderem der E-Mailverkehr mit dem Kunden durch dynamische Textbausteine und einem E-Mailversand direkt aus der WinLine unterstützt werden - z. B. um weitere Informationen einzuholen. Ebenso werden automatische E-Mails bei der Annahme und beim Abschluss einer Reklamation versendet.

Mit einem weiteren Schritt wird die Rücknahme des reklamierten Artikels angestoßen. Hierbei entsteht automatisch ein Rückholschein, der sich aller relevanten Daten aus dem WinLine CRM bedient. Dieser Schein geht dem Kunden zusammen mit weiteren Anweisungen zum Rückversand automatisch per E-Mail zu. Gleichzeitig wird dieser Rücknahmefall im WinLine Cockpit des Lagers als „zu bearbei-

ten“ dargestellt, ggf. mit einer Anweisung. Das Lagerpersonal teilt im Anschluss die Ergebnisse der Prüfung der Serviceabteilung mit.

Eine weitere Hauptfunktion ist die unterstützte Erfassung von Belegen, z. B. Gutschrift, Belastungsanzeige oder Nachlieferung. Alle relevanten Daten aus dem WinLine CRM werden automatisch in den Beleg geladen und je nach Auswahl ein Auftrag oder eine Faktura gedruckt.

Zuletzt ist eine umfassende Fallansicht möglich, die weitere Daten u. a. zu den erstellten Belegen, dem Kunden sowie dem reklamierten Artikel enthält. Dazu gehören z. B. Beleg- und Warenwerte, die Anzahl der Reklamationsfälle des Kunden im aktuellen Jahr oder der Hauptlieferant inkl. Lieferantenartikelnummer.

Der Reklamationsmanager ist als Ganzes auf jeden Kunden übertragbar, der seinen Reklamationsworkflow optimieren möchte. Der Hauptbestandteil des CRMs kann per Workflow-Wizard sowie die begleitenden Skripte per MDP importiert werden. Einzelne Bestandteile, Ideen oder Funktionen lassen sich ggf. auch abstrahieren und in einem anderen Kontext oder bei einem abweichenden Reklamationsprozess verwenden.