

## Wie effizient ist Ihr Reklamationswesen?

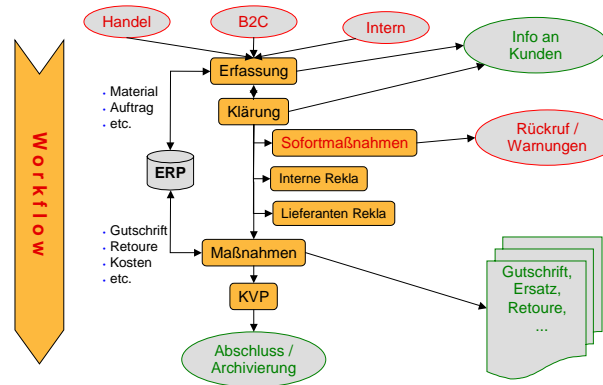
Flexibilität und Transparenz sind die wesentlichen Merkmale moderner Reklamationsprozesse.

- Werden in Ihrem Unternehmen alle vorkommenden Reklamationen heute schon erfasst, aktiv gesteuert und detailliert ausgewertet?
- Sind alle für die Reklamationsabwicklung relevanten Unternehmensbereiche in eine geplante Vorgangskette (Workflow) integriert?
- Ist Ihre Prozesssteuerung schnell genug mitgewachsen und deckt sie die Anforderungen aller beteiligten Unternehmensbereiche optimal ab?
- Wie flexibel sind Ihre Prozesse an Änderungen des Marktes oder der Firmenpolitik anpassbar?
- Kennen Sie alle Problemstellungen, mit denen sich Ihre Mitarbeiter täglich bei den Reklamationen auseinandersetzen müssen?
- Können Sie die Kosten Ihrer Reklamationen und deren Folgekosten benennen und verursachungsgerecht zuzuordnen?
- Wie sichern Sie Kundenzufriedenheit und welche Instrumente für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess besitzen Sie heute?

## Was wird besser mit complaint-light ?

Qualitätsgesicherte, transparente und schlanke Reklamationsprozesse mit **complaint-light** und damit mehr Kundenzufriedenheit und Wettbewerbsfähigkeit!

- Vorgegebene Reaktionsschemata und dadurch verkürzte Durchlauf- und Bearbeitungszeiten
- Mitlaufende Statusverwaltung für schnellstmögliche Auskunftsfähigkeit.



- Aktive Steuerung durch automatische Rückmeldung der Prozessschritte an den Verantwortlichen
- Aktivierung von Eskalations-Szenarien bei Abweichungen vom Sollprozess
- Sofortige messbare Verbesserungen, die Ihnen einen schnellen Return on Investment sichern.

## complaint-light, powered by:



**JobRouter** ist ein web-basiertes Workflow - System, welches sich durch einfache Handhabung und starke Funktionen auszeichnet. JobRouter sorgt für Einfachheit, Sicherheit und Transparenz bei allen Abläufen.

- Komfortable und leistungsfähige Umgebung zur Kontrolle und Steuerung Ihrer Geschäftsprozesse.
- Einfache Integration in bestehende Applikationen und Abläufe (z.B. Schnittstelle zum SAP-System)
- Ein flexibles und transparentes Lizenzmodell ermöglicht es die Kosten nach Ihrem tatsächlichen Bedarf zu kalkulieren.

## Kontakt:

**@-CON Unternehmensberatung GmbH**

Zeil 10

60313 Frankfurt am Main

Tel.: +49 69-219976-18

www.atcon.de

## Ihr Ansprechpartner:

Dipl.-Ing. Rainer Fernholz

Mobil: 0172-4070 215

Rainer.Fernholz@atcon.de