

VETTE.



jellycon®

**Beschwerde- und
Reklamationsmanagement**

Tel.: +49 (0) 221- 16 80 17 10

Mail: info@vette-edv.de

www.vette-edv.de



Steigern Sie Ihre Kundenzufriedenheit mit jellycon®!

Die Begriffe **Reklamation** und **Beschwerde** werden oft synonym verwendet, jedoch haben sie unterschiedliche Bedeutungen. Eine Reklamation weist auf einen konkreten Mangel hin, der Entschädigungsansprüche des Kunden gegenüber dem Verkäufer oder Hersteller auslöst. Hierbei besteht eine rechtliche Verpflichtung für das Unternehmen, den Kunden zu entschädigen.

Eine Beschwerde hingegen äußert die Unzufriedenheit eines Kunden, etwa in Bezug auf Servicequalität oder Wartezeiten. Anders als bei Reklamationen gibt es hier keinen automatischen Entschädigungsanspruch des Kunden. Deshalb werden Beschwerden von Unternehmen oft nicht ausreichend behandelt.

Unsere webbasierte Software bietet Ihnen eine umfassende Lösung für das effiziente Verwaltung von Reklamationen und Beschwerden. Mit modernster Technologie entwickelt, unterstützt **jellycon®** Sie dabei, diese Prozesse digital abzuwickeln und dabei höchste Effizienz und Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.

Der integrierte Workflow-Manager von **jellycon®** gibt Ihnen die Flexibilität, die Software an Ihre individuellen Reklamationsprozesse anzupassen. Dies bedeutet, dass Ihre internen Abläufe nahtlos integriert werden können, um eine reibungslose Abwicklung zu gewährleisten. Dabei werden nicht nur die gesetzlichen Anforderungen erfüllt, sondern auch interne Effizienzsteigerungen ermöglicht.

Die Stärke von **jellycon®** liegt in der Bereitstellung wertvoller Informationen rund um Ihre Kundenreklamationen. Dies ermöglicht nicht nur eine rasche Bearbeitung, sondern auch eine fundierte Analyse, um die Ursachen von Reklamationen zu erkennen und langfristige Verbesserungen zu initiieren. Sie haben die Möglichkeit, **jellycon®** lokal an Ihrem Arbeitsplatz oder mobil auf Ihrem Smartphone und Tablet zu nutzen. Dies garantiert Ihnen die Flexibilität, Kundenreklamationen überall und jederzeit effektiv zu bearbeiten.

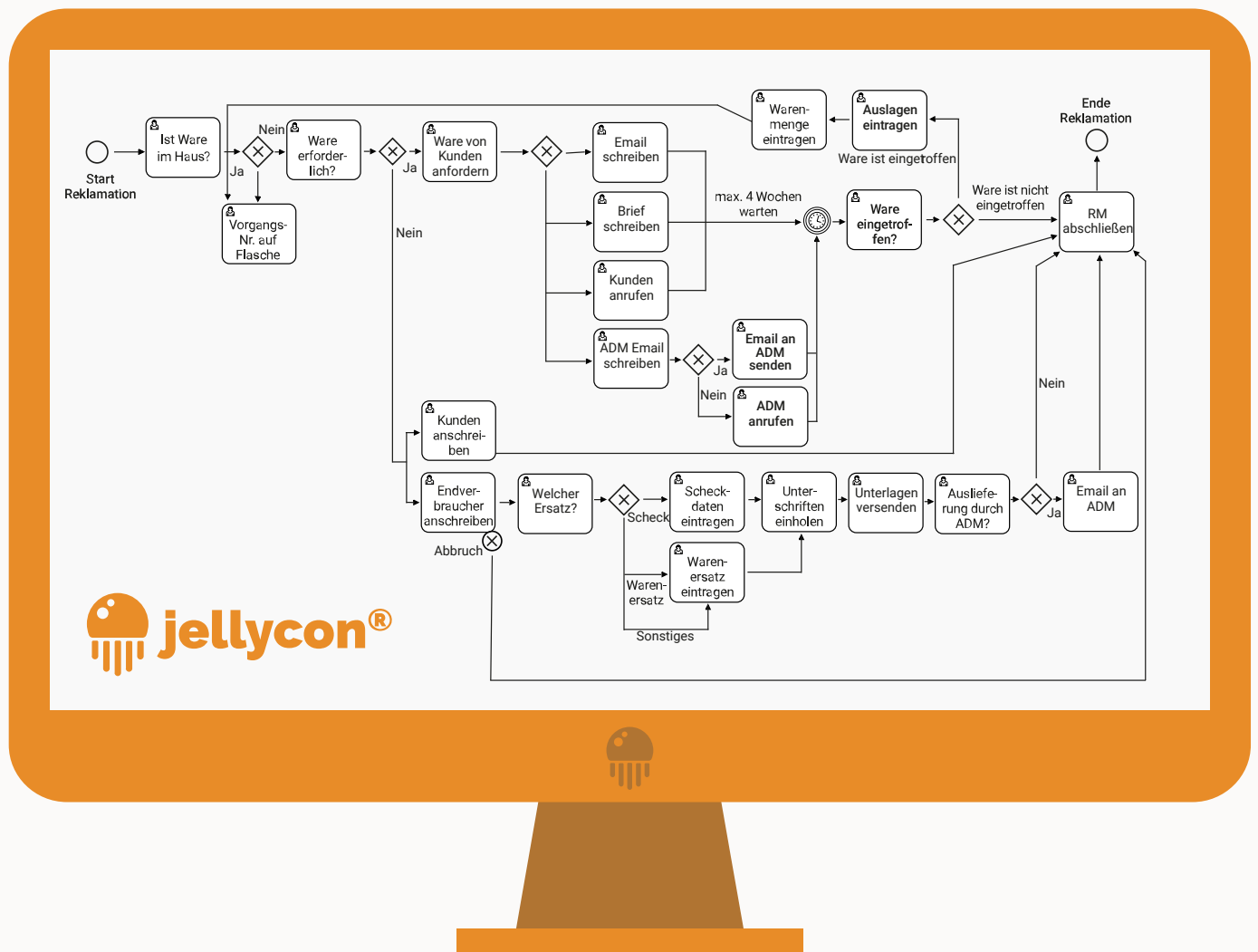


Wie können Sie jellycon® in Ihrem Unternehmen implementieren?

Der Reklamationsprozess wird über einen Workflow (BPMN 2.0) gesteuert. Der Workflow kann individuell an Ihre Unternehmensprozesse angepasst und anschließend ganz einfach in die Reklamationssoftware importiert werden. Für eine schnelle und einfache Konfiguration Ihres Reklamations-Workflows stehen Ihnen verschiedene Mustervorlagen zur Verfügung.

Um einen neuen Workflow einzurichten, definieren Sie zunächst den Start- und Endpunkt des Workflows. Im nächsten Schritt bestimmen Sie, welche Aufgaben von verschiedenen Benutzern im Verlauf des Workflows durchgeführt werden. In diesem Schritt treffen Sie auch Entscheidungen darüber, welche Informationen in **jellycon®** erfasst werden und welche automatischen Aktionen im System konfiguriert werden sollen, wie beispielsweise das Versenden von E-Mails oder SMS-Nachrichten.

- Einfache Verwaltung von Adressen und Kontakten
- Schneller Zugriff auf Artikel und Gebindetypen
- Grafische Auswertung über alle Reklamationen
- Effizientes Performance Tracking



Vorteile



Automatische Erinnerungen und Benachrichtigungen bei verzögerter Aufgabebearbeitung in **jellycon**[®] stellen sicher, dass keine wichtigen Schritte übersehen werden, was die Effizienz und Verlässlichkeit der Arbeitsprozesse erhöht



Sofortige Benachrichtigung bei kritischen Reklamationen per SMS oder E-Mail



Einfacher Zugriff auf Reklamationsdaten von verschiedenen Geräten (Smartphone, Tablet, PC)



Mit **jellycon**[®] können externe Dateien, wie E-Mails, Bilder, Proben- und Produktionsberichte, problemlos durch Drag & Drop in die Reklamation importiert werden, was eine umfassende Dokumentation und einfache Dateiverwaltung ermöglicht



Alle relevanten Informationen, einschließlich Kunden- oder Firmendaten, Grund der Erfassung und Artikelangaben, werden zügig erfasst und im System angelegt



Schnelle Identifizierung der am häufigsten reklamierten Artikel und ihrer Herkunftsanlagen



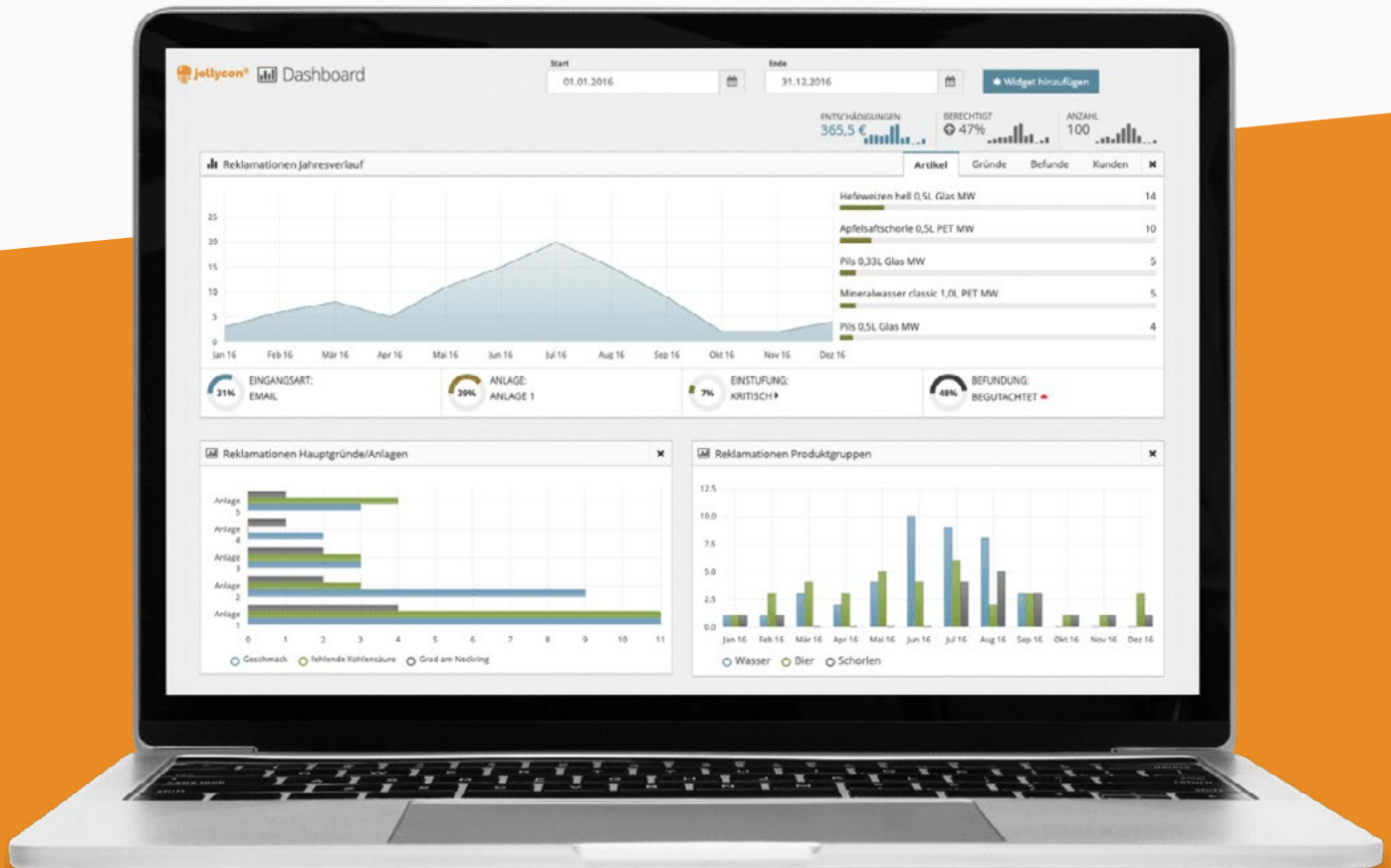
Bessere Kostenkontrolle durch einen klaren Überblick über Entschädigungskosten und die Identifikation berechtigter Reklamationen

Reporting und Analyse

Das **jellycon**[®] Dashboard bietet eine ausgezeichnete Basis für Berichte und Analysen, die Ihnen dabei helfen, Prozesse effektiv zu managen. Im Rahmen eines klaren Qualitätsmanagements können Sie gezielt nach den Gründen für Probleme suchen und Abweichungen von festgelegten Standards erkennen und analysieren. Auf diese Weise legen Sie den Grundstein für eine bessere Kontrolle und Sicherung der Prozessqualität.

Unser Ziel ist es, durch umfassende und gezielte Datenanalyse fundierte Entscheidungen treffen zu können. Mit **jellycon**[®] stellen wir Ihnen ein modernes Werkzeug zur Verfügung, um dieses Ziel zu erreichen.

- Übersichtliche Darstellung der wichtigsten Kennzahlen
- Flexible Anpassung von Datumsbereichen nach Bedarf
- Individuelle Erstellung von Auswertungen und Reports
- Anpassbare Benutzerzugriffe und rollenbasierte Einstellungen
- Aktuelle Datenbasis für schnelle Situationsbeurteilung und Entscheidungsfindung



Warum benötigt Ihr Unternehmen ein effizientes Reklamationsmanagement?

Ihre Kunden sind das wertvollste Kapital Ihres Unternehmens. Ein erstklassiger Kundenservice ist entscheidend, um Kunden zu gewinnen und langfristig zu binden. Der sogenannte Kunde 4.0 erwartet, dass Ihr Kundendienst rund um die Uhr verfügbar ist und Anliegen in kürzester Zeit bearbeitet werden.

Hier kommt unsere Reklamationssoftware jellycon® ins Spiel.

Mit dem workflowgesteuerten Aufbau gewährleistet **jellycon®** eine gezielte Bearbeitung Ihrer Reklamationen. Besonders in produzierenden Unternehmen sind viele Abteilungen wie der Kundensupport, das Labor, die Logistik und Außendienstmitarbeiter im Reklamationsprozess involviert. Die Verwendung einer Reklamationssoftware gewährleistet die Vollständigkeit der Daten und die rechtzeitige Bearbeitung von Reklamationen.

Bereiten Sie sich darauf vor, Ihren Kunden einen erstklassigen Service zu bieten und Ihre Reklamationsprozesse zu optimieren!

Wenn Sie Interesse an einer individuellen Beratung zur Einführung unserer Softwarelösungen haben, zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren. Wir helfen Ihnen gerne weiter und finden die beste Lösung für Ihre Anforderungen!



Klaus Vette
Geschäftsführer

klaus.vette@vette-edv.de
+49 (0)221 / 168017-10



Alexandra Vette
Leitung Marketing & Vertrieb

alexandra.vette@vette-edv.de
+49 (0)221 / 168017-12