

Wie effizient ist Ihr Reklamationswesen?

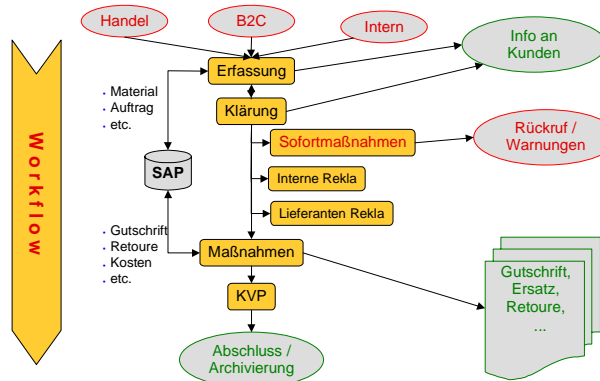
Flexibilität und Transparenz sind die wesentlichen Merkmale moderner Reklamationsprozesse.

- 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 Nutzen 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:

empirion business consulting GmbH
Hauptstraße 14
63589 Linsengericht

Tel.: 06051/6171-310
Fax: 06051/6171-100
www.empirion.de

Ihr Ansprechpartner:

Dipl.-Ing. Rainer Fernholz
Mobil: 0172-4070 215
Rainer.Fernholz@empirion.de