

SupplyOn Problem Solver

Kunden-Reklamationen strukturiert und zielgerichtet bearbeiten

Die Bearbeitung von Kunden-Reklamationen ist ein extrem kritischer Prozess, der sich direkt auf den Erfolg Ihres Unternehmens auswirkt. Zu spät oder nicht nachhaltig gelöste Probleme können einen hohen finanziellen Schaden, den Verlust von Folgeaufträgen oder auch Imageprobleme nach sich ziehen.

Die so genannte 8D-Methode hat sich als strukturiertes Verfahren zur Lösung und Vermeidung von Problemen etabliert. Allerdings kann das Verfahren als solches nicht sicherstellen, dass die 8D-Reports konsequent verfolgt und die festgelegten Maßnahmen nachhaltig abgearbeitet werden.

Hier setzt der SupplyOn Problem Solver an: Ihr Kunde übermittelt eine Beanstandung aus seinem internen Qualitätsmanagement-System an SupplyOn – mit allen für die Bearbeitung notwendigen Angaben, wie zum Beispiel, ob ein 8D-Bericht gefordert ist, bis wann welche Informationen eingereicht werden müssen, und so weiter. Der Problem Solver informiert Sie per E-Mail über neue oder geänderte Beanstandungen vom Kunden. Sie können die Reklamation online bearbeiten, alle dafür notwendigen Dokumente hochladen und eine Stellungnahme – zum Beispiel einen 8D-Bericht – in mehreren Stufen an Ihren Kunden zurückschicken, der den Vorgang abschließend bestätigt.

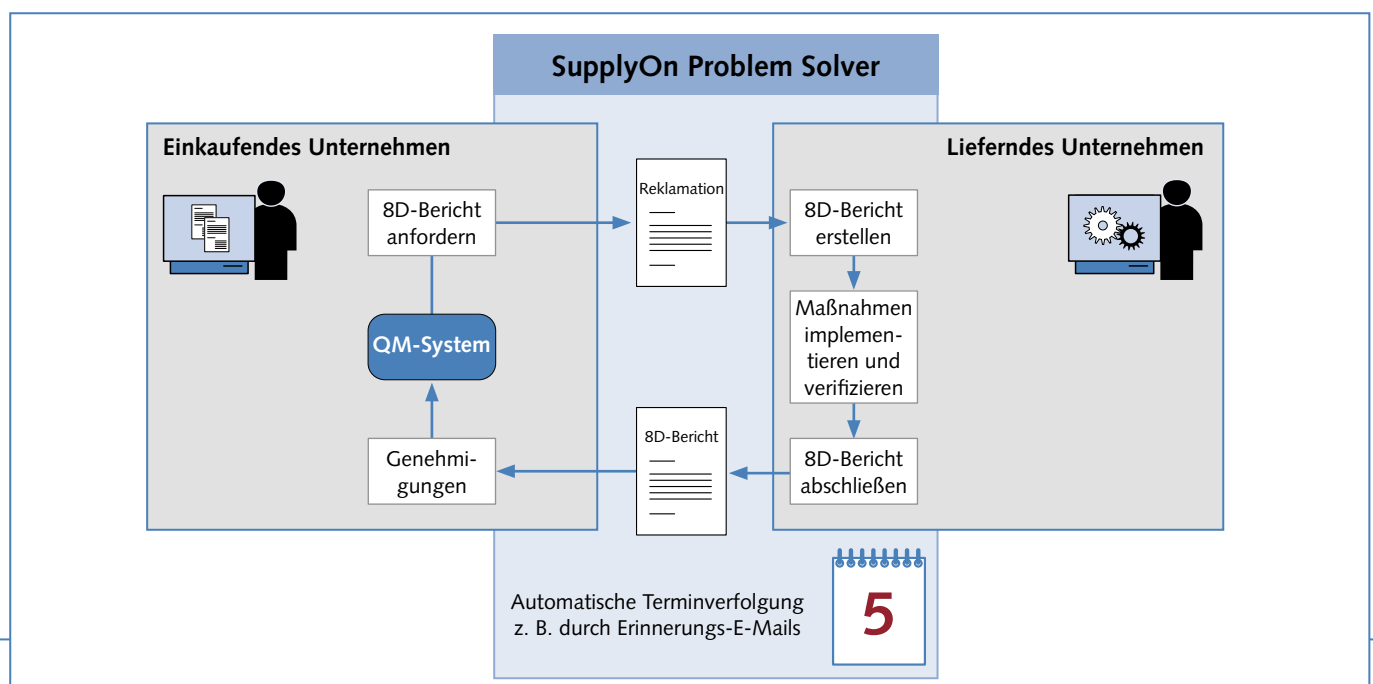
Während der gesamten Bearbeitung haben Sie und Ihr Kunde jederzeit die gleiche Sicht auf die Informationen und den

aktuellen Bearbeitungsstand. Der Informationsaustausch erfolgt strukturiert, dokumentiert und für alle Beteiligten nachvollziehbar. Eine automatische Terminverfolgung mit Aufgabenkalender und Erinnerungs-E-Mails unterstützt Sie beim Erstellen des 8D-Berichts und beim termingerechten Abarbeiten der Maßnahmen.

Der SupplyOn Problem Solver ermöglicht es Ihnen, Probleme effizient und nachhaltig zu lösen. Dadurch lassen sich Wiederholfehler reduzieren, die Qualitätskosten senken und die Kundenzufriedenheit merklich erhöhen.

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Der Prozess der Reklamationsbearbeitung wird übersichtlicher und transparenter.
- Sie werden bei der vollständigen und termingerechten Bearbeitung von 8D-Berichten unterstützt.
- Sie können mit nur einem System die Reklamationsbearbeitung mit mehreren Ihrer Kunden einheitlich und strukturiert abwickeln (basierend auf dem VDA-Standard).
- Sie verbessern durch Vermeidung von Wiederholfehlern nachhaltig Ihre Qualität und steigern die Zufriedenheit Ihrer Kunden.



Haben Sie weitere Fragen zum **SupplyOn Problem Solver**?

Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns.

Wir beantworten Ihre Fragen gerne.

info@SupplyOn.com
www.SupplyOn.com

Telefon: 08 00.78 77 59 66
oder: +8 00.78 77 59 66
Fax: 08 11.99 99 71 10