

RCS Web reklamation

RCS Reklamationsmodul 100% integreret mellem RCS WEBSHOP og SAP Business One.

RCS WEB Complaint er en enkelt, integreret og overkommelig ERP-software løsning for virksomheder, hvis kerneværdi har fokus på deres kunder.



Funktioner og egenskaber

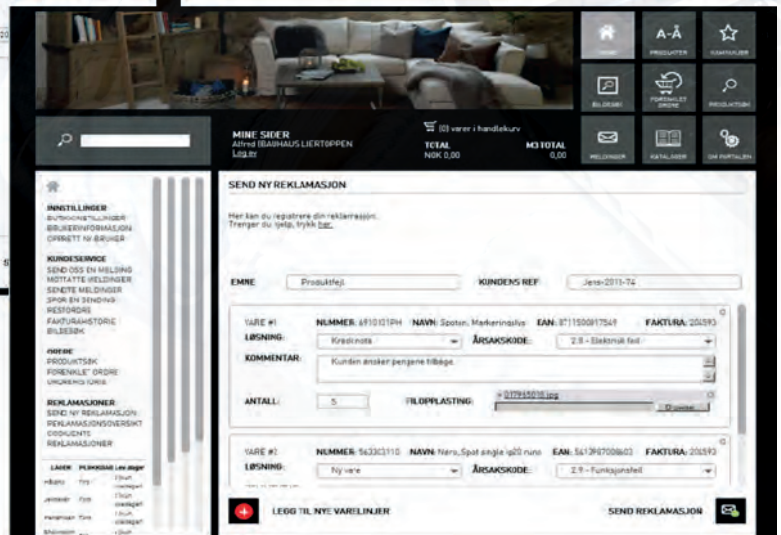
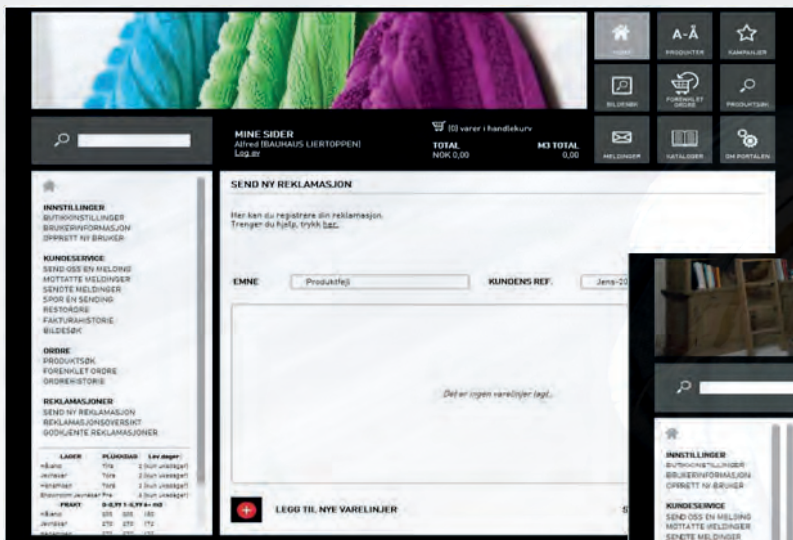
RCS WEB Complaint tillader ansatte og kunder at få adgang til og bruge oplysninger mere effektivt. Din kunde kan lave et service- opkald og sende en reklamation med billeder og oplysninger i en standardiserede form. Det giver dig også en mulighed for at spørge om andre nødvendige dokumenter, hvis de mangler.

Virksomhedsproblem	Løsning
<p>On-line reklimationsbehandling – stigende afhængighed af internetløsninger flytter direkte sælger til online-butikker. Dette kræver en ny måde at håndtere varereklamationer. I dag har virksomheder brug for et værktøj, der gør det muligt at lave en reklimationsbehandling effektivt og nemt for begge parter.</p>	<p>Med RCS WEB Complaint kan Webshops tilbyde deres kunder at indgive reklamationer og returnere produkter. Løsningen opfylder et behov for on-line anmodninger fra utilfredse Web shop kunder vedrørende et produkt eller en service, som de har købt.</p>
<p>Kundediolog – salgsprocessen på afstand kræver pålidelige kanaler for kommunikation. Kun en effektiv og flydende udveksling af oplysningerne kan holde dialogen mellem service repræsentanter og kunder i gang.</p>	<p>RCS WEB Compliant gør processen af reklimationsbehandling synlig, struktureret og interaktivt. Med en mulighed for et personligt og dokumenteret arbejde, kan dine kolleger med adgang til data finde ud af de særlige tilfælde. Kunden bliver gjort opmærksom, hver gang du</p>
<p>Kompensation management – on-line reklimationsprocessen afgør, hvilken form for kompensation, der er den mest hensigtsmæssige både for kunden og for virksomheden. Den gensidige tillid skal være understøttet af den løsning, der tegner sig for den tidsramme og den form af kompensation.</p>	<p>Med RCS WEB Complaint bliver du sikret, at både din klient, og du er forpligtet til at gennemføre hele processen inden for en bestemt tid. En form for kompensation kan være ombytning, kreditnota, delviskreditnota eller dekort. Hvis du har brug for at bestille en vare under kompensations processen, så kan du gøre det direkte fra formularen.</p>

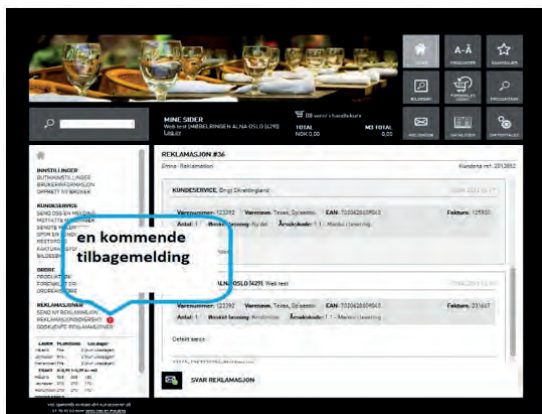
Reklamationsmodulet anvendes til at styre dialog mellem service medarbejdere og kunder. Brug reklimationsmodul i RCS webapplikation til at lukke salget hurtigere og at betjene dine kunder bedre. Disse værktøjer automatiserer processer og effektivt administrerer aktiviteterne i hele efter-sales service og support.

Servicekald fra kunden

Standardiseret form for reklamation – mulighed for kunderne at indgive et servicekald over varer eller tjenesteydelser, som de finder utilfredsstillende. For enhver reklamation, forklarer kunderne, hvorfor deres forventninger ikke er opfyldt, og angive de handlinger, de anmoder fra webshop.



Advarsler - når du sender en tilbagemelding om klagen, bliver der gjort opmærksom på dette på kundens side. Det gør programmet endnu mere interaktivt og synligt.



Track and trace - Når en kunde vender tilbage, giver systemet en rapport som kunden kan udskrive. Systemet genererer et id, som kunden kan bruge til at søge efter deres klage eller returnering, tilføje yderligere oplysninger eller kontrollere dens status og nuværende behandling.

Udskriv en bekræftelse - kunden kan få en bekræftelse som kan udskrives direkte fra formularen. Det giver forsikring for at alle procedurer bliver registreret og er grundlaget for dokumentationen.

Et indkommende serviceopkald

Aktivitet - reklamation er blevet optaget med det samme og gør det muligt for andre med en adgang til data, at se reklamationens historik med link til den tilknyttede ordre.

Information fra kunden - en del af reklamationsfeltet indeholder kundens detaljer, som navn, nummer, årsag, ønsker, emne, vedhæftninger. Du kan kontrollere, hvilken type klient, du har at gøre med, eller hvis der er nogen post i den personlige indkøbs historik.

Vedhæftninger - kunderne kan overføre vedhæftede filer. Det er meget vigtigt, når man ikke kan se varen direkte og når det er svært at beskrive eksempelvis en defekt i ord. De kan også uploade vedhæftede filer og opdatere deres eksisterende reklamationer.

http://martinscomplaints.rcs.dk/KladdeComplaint.aspx?wsno=5708 - Windows Internet Explorer

RCS WEB COMPLAINT --> WORKSHEET NO. : 5708

Du er logget inn som Brigte Skrettingland
Logg ut

Søk Reklamationer Meldinger Kladde nr. 5708 er indlæst

Opret	Nr.	Sagsbehandler	Dato	Kundenr.	Kunde navn	Årsak	Kunden ønsker	Ernne	Attachments	Kundens melding
<input type="checkbox"/>	36	Web test	30-04-2013	33145	MØBELRINGEN ALNA C	1.1 - Manko i levering	credit_note	Reklamation	33145-1367320	Defekt sæde
<input type="checkbox"/>	37	Web test	30-04-2013	33145	MØBELRINGEN ALNA C	2.4 - Overlatefeil	credit_note	Defekte varer	33145-1367320	Bordplades overflade krakeleret. Ny bordp
<input type="checkbox"/>	37	Web test	30-04-2013	33145	MØBELRINGEN ALNA C	2.3 - Sprekking	credit_note	Defekte varer	33145-1367320	Forreste ben revnet. Ønskes ombyttet.
<input type="checkbox"/>	38	Web test	30-04-2013	33145	MØBELRINGEN ALNA C	2.4 - Overlatefeil	credit_note	Defekt bord		Bordplades overflade krakeleret. Ny bordp

Send over på Computer Send og ud

RCS IT specialiserer sig i at levere værdiskabende og fuldt integrerede softwareløsninger til mindre og mellemstore virksomheder. Løsninger der øger effektiviteten i din virksomhed og giver dig et større overblik over din virksomhed. RCS IT rådgiver personligt og tilbyder unikke skræddersyede løsninger såvel som standardløsninger, der dækker din virksomheds behov.

Svar på reklamation

Log ind - du har en sikker og personlig adgang til alle reklamationer via log-ind funktion. Når du eller din kollega opretter et svar til din kunde, bliver man registreret. En registreret melding forbedre bl.a. kvaliteten af service.

http://martinscomplaints.rcs.dk/login.aspx - Windows Internet Explorer

RCS WEB COMPLAINT

Søk Reklamationer Meldinger

LOG INN

Skriv inn ditt brukernavn og passord

Account Information

Brukernavn:
bs

Passord:

Logg inn

Intern note - det er muligt at skrive en note, hvor man skriver de aktiviteter som er blevet anvendt i sagen. Som f.e. kan være, at sende et spørgsmål vedr. manglende billeder o. lign. Intern note er ikke synligt for kunden. Intern notat er til virksomhedens interne brug. Det hjælper dig med at holde alle reklamationerne i orden og give kunden et hurtigt svar.

Opnr	Pris	Svar	Intern Note	Tidligere Kredit	Varenavn	Varebeskrivelse	Kundens	Kundes navn	Kundens ønske	Svar
1					Frigg	Spil my/marster	34057	FEEL SANDNES	credit_note	Svarfælt
2					Væstmøsing	Bille	34057	FEEL SANDNES	credit_note	Svarfælt
2					Celine	Bæmme	34057	FEEL SANDNES	credit_note	Svarfælt
2					Frigg	Spil my/marster	34057	FEEL SANDNES	credit_note	Svarfælt
2					Martini	La-2-boy recliner	30771	ALFRED SAND A	credit_note	Svarfælt
3					Delli	Bæmmecliner	30771	ALFRED SAND A	item	Svarfælt
3					8-Club/Sola	Alyggrett samt til gæbde	30771	ALFRED SAND A	credit_note	Svarfælt
4					Hervæde	Bank med lokk	32820	BOHUS ÅLESUN	credit_note	Svarfælt
5					Milano	Bille	34809	CASA DESIGN G	credit_note	Svarfælt
6					George	Pall	32820	BOHUS ÅLESUN	credit_note	Svarfælt
7					George	Pall	32820	BOHUS ÅLESUN	credit_note	Svarfælt
7	1004,99	Brigt Skrettingland			Spoton	Mærkerings	34300	BALHAUS LIERT	credit_note	Svarfælt
8					Nero	Spot single (p20) rund	34200	BALHAUS LIERT	item	Svarfælt

Kreditnota og andre kompensationsmuligheder – der er, som ombytning, kreditnota, delviskreditnota eller dekort. Dog kan kunder kun returnere ét element ad gangen, og tilbagevending skal ske indenfor en gyldig tidsramme.

Utgått	Pris	Svar	Intern Note	Kreditnota	Kredit ant.	Ombytning	Ombyt ant.	Reserve #	Reserve dele	Retur	Retur ant.	Servicekald	Aktivitet
No	211,85							velg reserv		No		36	107
No	1004,99							velg reserv		No		37	109
No	211,85							velg reserv		No		37	108
No	1004,99	Sag afventer dokumentation i fo	Kontrol på lager orn					velg reserv		No		38	110

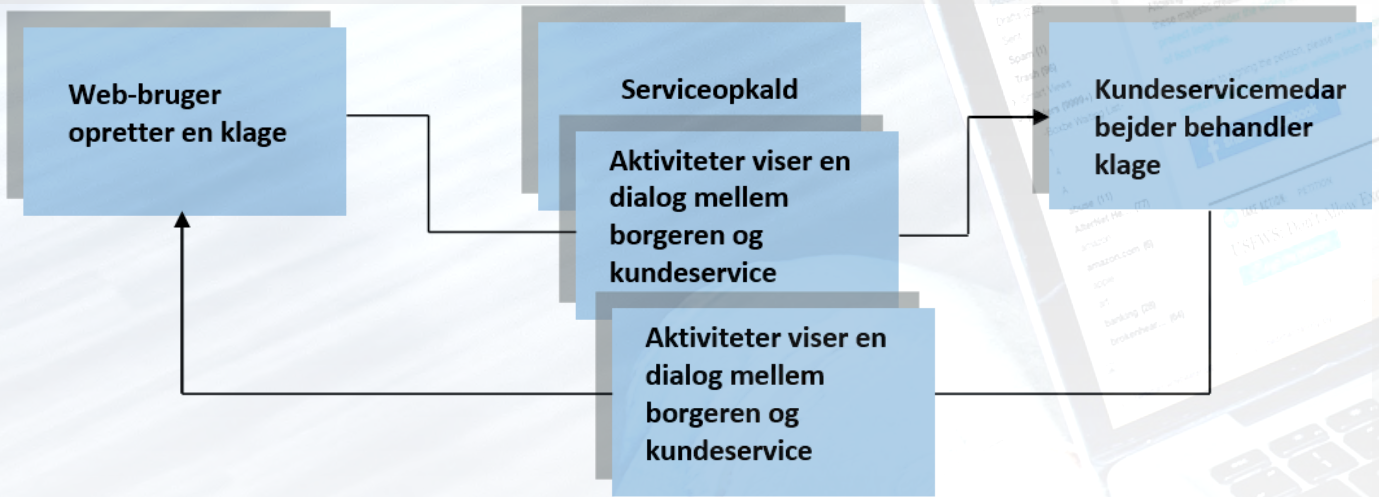
Søg efter reklamationer eller meldinger – for at finde en bestemt reklamation blandt hundredvis, behøver du ikke at gå hele vejen gennem listen. Bare skriv i søgemaskinen ord for kunde, kunde gruppe, opkald status, egenskaber (f. e. Produkt) eller dato. Tilgængeligheden af hver ovenstående muligheder afhænger valg, du foretager i søge vindue.

Standardiseret form for reklamation – mulighed for kunderne at indgive et servicekald over varer eller tjenesteydelser, som de finder utilfredsstillende. For enhver reklamation, forklarer kunderne, hvorfor deres forventninger ikke er opfyldt, og angive de handlinger, de anmoder fra webshop.

is	Syar	Intern Note	Kreditnota	Kredit ant.	Ombytning	Ombyt ant.	Reserve #e	Reserve dele	Retur	Retur an#	Servicekald	Aktivitet
1,85	Ny sæde fremsendes			0,00		0,00	velg reserv		No	0,00	36	107
104,99							velg reserv		No		37	109
1,85							velg reserv		No		37	108
104,99							velg reserv		No		38	110

ItemCode	ItemName	FrgnName	Antal
143774	R-Texas	Brune front ben	<input type="text" value="0"/>
143775	R-Texas	Sete til spisestol	<input type="text" value="1"/>
143776	R-Texas	Komplett rygg til stol	<input type="text" value="0"/>
143777	R-Texas	Skruer til spisestol	<input type="text" value="1"/>

Et overblik over processflow



Forretningsmæssige fordele

Din kunde får:

Intuitiv, automatiseret, standardiseret proces for reklamationsforsendelse med e-mail skabeloner til ethvert workflows trin i reklamationsprocessen.

Nem, konstant kontakt med kundeservice via meddelelses system, der automatisk sender opgave meddelelser via e-mails til servicemedarbejdere, når de har opgaver, der skal udføres.

En bedre service oplevelse som er baseret på gensidig tillid og professionel kommunikation.

Din kundeservice får:

Et system for at styre processen, hvor du kan have omkostninger og oplysninger i ordrene til sammenligningen og du kan oprette den materielle reservation ved en serviceordre.

Driftseffektiviteten er forbedret og øget ved en optegnelse af reklamationen, indfange den og indlæse den på databasen.

Reklamationer er kategoriseret efter vigtighed, så man vælger at enten underrette andre brugere af reklamationer eller få dem til at gennemføre "defekt" undersøgelse og identificere årsagen.

Fastholdelse af kunder efter det første salg. Du får flere kunder - gennem "mund til mund" reklame fra tilfredse kunder - på grund af effektiv kundeservice.

Om RCS IT

RCS IT har gennem mange år haft hovedfokus på SAP Business One og vi tilbyder jer dermed 12 års viden og erfaring. RCS IT har erfaring med konvertering til C5, SAP Business One, Uniconta m.fl.

RCS IT specialiserer sig i at levere værdiskabende og fuldt integrerede softwareløsninger til mindre og mellemstore virksomheder. Løsninger der øger effektiviteten i din virksomhed og giver dig et større overblik over din virksomhed. RCS IT rådgiver personligt og tilbyder unikke skræddersyede løsninger såvel som standardløsninger, der dækker din virksomheds behov.