



Mindre kostnader och nöjdare kunder

En snabb och professionell hantering av reklamationer är en förutsättning för lojala kunder. Tyvärr saknas ofta effektiva rutiner för hanteringen av reklamationer vilket gör att ärendena drar ut på tiden och kunderna blir mer och mer missnöjda.

Conrab Opto erbjuder ett enkelt och effektivt sätt att hantera reklimationsärenden. Beroende på reklamationstyp skickas ärendet och tillhörande dokument automatiskt

till rätt personer i organisationen och om inga åtgärder tas inom bestämda tidsramar eskaleras ärendet.

Vinsten ligger dels i en enklare och mer strömlinjeformad administration, men framförallt i att Conrab Opto ser till att reklimationsärendena inte tar för lång tid eller glöms bort. Billigare administration och nöjdare kunder helt enkelt.



”Snabb och professionell hantering av reklamationer”

REKLAMATIONSHANTERING

Snabb hantering ger nöjdare kunder

Med Conrab Opto hanteras kundreklamationer på ett snabbt och effektivt sätt. Reklamationen registreras och skickas automatiskt till rätt personer i organisationen. All information och tillhörande dokument knyts till ärendet och handläggarna får en snabb överblick över hela processen, inklusive all kommunikation med kunden.

Automatisk bevakning

Systemet bevakar alla aktiva reklimationsärenden och skickar automatiskt ut påminnelser till de ansvariga om inga åtgärder tas. Åtgärdas inte ärendet inom uppsatta tidsramar eskaleras det till nästa person – allt för att snabba på processen.

Alla involverade personer uppdateras kontinuerligt om vad som händer och kan lämna kommentarer. När de ansvariga har bestämt vad som skall göras skickas ärendet till rätt personer för åtgärd, t.ex. ekonomiavdelningen för kreditering eller lagret så att en ersättningsvara kan skickas till kunden.

Arkiv

Alla reklimationsärenden sparas i ett digitalt arkiv. De kraftfulla sökfunktionerna gör det enkelt att hitta alla gamla ärenden som berör samma kund eller produkt.

Rapporter och statistik

Conrab Optos rapportgenerator skapar rapporter med skraddarsydd statistik och kan även skicka ut dem automatiskt med vald periodicitet.

På så sätt kan man snabbt se hur fördelningen av reklimationsärenden fördelas över olika kunder, produkter, återförsäljare, geografiska områden, etc. Detta ger företaget ovärderlig information om hur man kan minska antalet reklamationer, t.ex. genom utbildning av vissa återförsäljare eller genom att ändra vissa komponenter i en produkt.

Urvalet för rapporten/statistiken väljer man själv och antalet olika typer av rapporter som kan genereras i Conrab Opto är närmast oändliga.

Koppling till fakturor och avtal

Om Conrab Opto även hanterar företagets kundfakturor och kundavtal kan dessa kopplas till respektive reklimationsärende.

Användaren ser kundavtalet direkt när reklamationen tas emot och kan dessutom klicka fram kundens tidigare reklimationsärenden och fakturor.

Behörighetsstyrning

Conrab Opto erbjuder kraftfulla funktioner för behörighetsstyrning. Alla behörigheter loggas och måste atteras innan de träder i kraft.

Systemmeddelanden

Administratörerna kan enkelt skicka meddelanden från Conrab Opto till samtliga användare, antingen direkt i systemet eller som vanlig e-post.

Användarvänligt

Conrab Opto får regelbundet högsta betyg för användarvänlighet i oberoende kundundersökningar. Användaren sköter hela processen i en enhetlig miljö i ett webbgränssnitt.

Flexibilitet och öppenhet

Conrab Opto har färdiga kopplingar till alla ledande ekonomisystem och kännetecknas av mycket stor flexibilitet och öppenhet. Programmet kan integreras och kommunicera med i princip alla system. Det enda som sätter gränserna är fantasin.

Microsoft-certifierat

Conrab Opto är certifierat av Microsoft vilket garanterar att du slipper kompatibilitetsproblem och att systemet lätt kan integreras med andra Microsoft-certifierade program.

Support och utbildning

Vi lägger stor vikt vid snabb, bra och personlig support och vi ligger i topp i oberoende kundundersökningar.

När vi driftsätter ett system ger vi alla användare en grundlig utbildning. Vi finns också med när de ska börja använda systemet själva och visar hur det utnyttjas optimalt.

För mer information, besök vår webbplats: www.conrab.se