

catBridge RMA: Retouren routiniert abwickeln

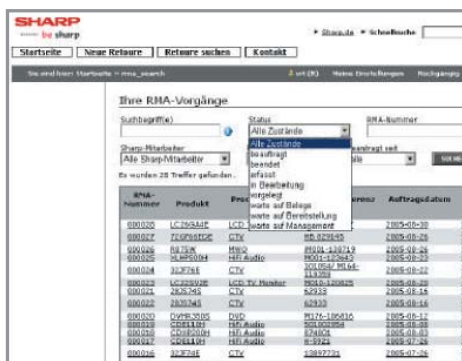
catBridge RMA ist ein webbasierter Dienst zur Implementierung einer Retourenabwicklung inkl. Abhollogistik. Der Dienst wird als schlüsselfertige Lösung im Design des Kunden sowohl als dedizierten Dienst als auch als Teil eines umfassenden Service-Portals bereitgestellt.

Zielkunden:

- ▶ Hersteller von Elektrogeräten / elektronischen Produkten, die aufgrund der Produktwertigkeit Geräte zurücknehmen
- ▶ Hersteller von Geräten mit hoher No-Fault-Found-Quote
- ▶ Hersteller mit hohen Refurbishmentkosten

Kundennutzen:

- ▶ Verkürzung der Durchlaufzeit durch Reduktion manueller Tätigkeiten
- ▶ Steigerung der Transparenz über das Retourenaufkommen und Vermeidung unbearbeitet liegender Anträge
- ▶ Vermeidung unberechtigter Retouren aufgrund automatisierter Prüfung und ggf. Ablehnung eines Antrages
- ▶ Vermeidung von Retouren vermeintlich defekter Geräte
- ▶ Vermeidung von Refurbishment-Kosten für unberechtigte aber trotzdem angenommene Retouren
- ▶ Reduktion von Call-Center-Kosten für Antragsannahme und Klärung von Rückfragen
- ▶ Entlastung des vertrieblichen Außendienstes
- ▶ Reduktion der Transportkosten durch Partizipation an einem Branchentarif und Vermeidung von Irrläufern
- ▶ Höhere Flexibilität in der Logistikauswahl / -austausch
- ▶ Optimierung der internen Personaldisposition mit der Möglichkeit zur reaktionsschnellen Umsteuerung im Falle von Überlastungs- oder Ausfallsituationen



Dienstmerkmale:

- ▼ Anpassbarer Eingabeassistent zur individuellen Gestaltung des Eingabeformulars für Retourenanträge
- ▼ Retourenbearbeitung entlang eines anpassbaren Workflows
- ▼ Rollen und Rechtekonzept für die Weiterschaltung im Prozess
- ▼ Benutzerverwaltung mit Registrier- und Freischaltmöglichkeit
- ▼ Single-SignOn-Mechanismus für die Integration mit führenden Fremdsystemen
- ▼ Benachrichtigungssystem für Zustandsübergänge
- ▼ Routing nach Sachbearbeitergruppen
- ▼ Delegationsmechanismus zur Bearbeitung
- ▼ Email-Gateway für Belegfaxe (erfordert kundenseitig ein entsprechendes Faxgerät mit Weiterleitfunktion) mit OCR-Erkennung
- ▼ Retourensuche und Statusverfolgung
- ▼ Anbindung an den logistischen Dienst des InfoTip RTS der InfoTip Service GmbH
- ▼ Breites Spektrum an vordefinierten Logistikerschnittstelle, u.a. zu DHL, DPD, GLS, trans-o-flex, UPS, Hellmann u.a.
- ▼ Option auf bzw. Vermittlung eines Branchentarifs für die Transportabwicklung
- ▼ Automatische Übermittlung von Aufträgen an den Logistiker der Wahl per email, Dateitransfer oder interaktiven Webservice
- ▼ Statusverfolgung über den gesamten Prozess und die darin involvierten Dienstleister
- ▼ Detaillierte Zugriffsstatistiken über die Nutzung des Dienstes
- ▼ Auswertungs- und Berichtswesen zum Retourenaufkommen
- ▼ Mehrsprachig und Internationalisierbar
- ▼ Bereitstellung wahlweise auf einem dedizierten Server oder einem Shared Server

Preise:

Für die Nutzung von catBridge RMA wird ein Aufschaltprojekt zu einem Festpreis durchgeführt, in dessen Rahmen der individuelle Anpassungsbedarf in einem Pflichtenheft festgelegt und umgesetzt wird.

Der Betrieb des Dienstes in Verbindung mit einem Fachadministrations- und Helpdesk-Service wird über Transaktionsgebühren abgerechnet. Hierzu unterbreiten wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot.