

Studium przypadku: Reklamacja produktu

Firma Klientem jest firma zajmująca się budową maszyn

Cel pomocy projekt

Celem projektu było **zaprojektowanie**, a następnie **zarządzanie i monitorowanie procesu "Reklamacja produktu"** poprzez wykorzystanie platformy Kissflow Process Management.

Obecne zarządzanie jest w dużej mierze ręczne i opiera się na obiegu dokumentu w formie papierowej lub wymianie e-maili, co nie zaspokaja w wystarczającym stopniu wyrażonych potrzeb.

Zastosowanie platformy zarządzania dokumentami, w połączeniu z silnikiem przepływu pracy, pozwoliło na obsługę reklamacji produktu w sposób w pełni zdigitalizowany, umożliwiając monitorowanie procesu tworzenia, zatwierdzania i podejmowania decyzji o zwrocie pieniędzy zamiast wymiany produktu, a także umożliwiając łatwą interakcję z użytkownikiem nawet w podróży.

JAK -JEST

W chwili obecnej proces reklamacji produktu jest zorganizowany w następujący sposób

1.

Jeśli klient chce złożyć reklamację, ma możliwość wysłania wiadomości e-mail do operatora handlowego lub zadzwonić. Sprzedawca zbiera wszystkie informacje, które będą wykorzystywane przez różne funkcje biznesowe, aby zrozumieć, jak postępować w przypadku zwrotu lub wymiany produktu

2.

E-mail z wszystkimi informacjami (lub kartka wypełniona podczas rozmowy telefonicznej) trafia do folderu papierowego

3.

Folder jest fizycznie przewożony do biura technicznego, gdzie kierownik biura technicznego przejmuje nad nim opiekę przed lub po jego zakończeniu.

4.

Jeśli wszystkie dane są kompletne, Biuro Techniczne dokonuje pierwszej oceny, a następnie przekazuje folder do Kierownika ds. Jakości.

5.

Kierownik ds. Jakości zajmuje się danymi, analizuje przypadek i podejmuje decyzję pomiędzy zwrotem kosztów a wymianą, uzasadniając swój wybór.

6.

Folder wraca do rąk Kierownika Biura Technicznego, który widzi wybór kolegi i zgłasza swój własny.

7.

Folder jest przynoszony przez kierownika sprzedaży, który analizuje wniosek, oceny dokonane przez jego kolegów i jeśli wniosek przekracza pewną kwotę, musi zwrócić się do dyrektora zarządzającego o zatwierdzenie.

MA-BYĆ

Co przewiduje proponowane rozwiązanie:

1
Wprowadzenie skargi

▶ **Klient** wprowadza **żądanie** poprzez "formularz publiczny", wpisuje wszystkie ogólne i obowiązkowe pola, które będą użyte do żądania ewentualnego zwrotu pieniędzy lub wymiany zamówienia.

2
Wymagane powiadomienie. Wybór osoby kontaktowej do spraw kontroli jakości.

▶ **Kierownik Techniczny** otrzymuje powiadomienie o istnieniu **wniosku**. Nie musi się martwić o sprawdzanie, czy dane są spójne i kompletne, ale decyduje, komu powierzyć kolejny krok w ramach Kontroli Jakości.

3
Urząd ds. jakości: decyzja między zwrotem kosztów a wymianą

▶ **Kierownik ds. Jakości** widzi zgłoszenie i podejmuje **decyzję**, dodając notatkę uzasadniającą jego decyzję.

4
Biuro Techniczne: notatki z wizji Jakość i decyzja między zwrotem kosztowa

▶ Krok ten jest przypisywany z powrotem do **działu technicznego**, który następnie widzi informacje wprowadzone przez pracownika **działu** jakości i może podjąć decyzję o zwrocie kosztów lub wymianie.

5
Kierownik handlowy: analiza wszystkich

▶ Powiadomienie dociera do **kierownika sprzedaży**, który analizuje dane i podejmuje decyzję. Jeśli całkowita kwota zamówienia jest wyższa niż określona liczba, proces jest kontynuowany w kroku powierzonym Dyrektorowi Zarządzającemu, w przeciwnym razie proces kończy się w tym punkcie.

6
Prezes zarządu: Krok warunkowy

KORZYŚCI



Operatorzy komercyjni są uwolnieni od rozmów telefonicznych i e-mail od klienta w celu zgłoszenia reklamacji produktu



Każdy menedżer może delegować odpowiedzi do różnych menedżerów funkcyjnych.



Dane mogą być gromadzone i wykorzystywane do uruchamiania innych powiązanych procesów (np. procesu sprawdzania procedur ISO lub procesu modyfikacji produktu lub niezgodności).



Eliminacja papierowych teczek i luźnych kartek



Przepływ jest dobrze zdefiniowany i nikt nie musi pamiętać, co ma robić.



Silny wpływ zewnętrzny: postrzeganie większej organizacji, porządku, uporządkowanej firmy, która jest uczciwa wobec klientów. Firma jest w stanie odpowiedzieć w każdej chwili w sposób precyzyjny i bez tracenia czasu na uganianie się za różnymi menedżerami.



Monitorowanie wszystkich danych bez błędów i bez straty czasu. Dane są już wprowadzone, teraz przejrzyste i dostępne z możliwością poznania kosztów związanych z reklamacjami