



## Retourenverwaltung

Retouren stellen Unternehmen vor große Herausforderungen, denn sowohl der Warenzugang, wie auch die Wege, die eine Retoure durch das Unternehmen nimmt, sind vielfältig und oft nicht standardisiert. Typische Fragen sind in diesem Zusammenhang: Wem gehört die Ware? Garantiefall? Kulanz? Gewährleistung? Irreparabel oder Reparatur? Intern oder extern? Austauschgerät für die Reparaturzeit? Dead on arrival? Jeder dieser Fälle erfordert eine andere Reaktion und damit einen anderen Prozess. Ohne Softwareunterstützung geht schnell die Übersicht verloren.

- Bearbeitung von Kunden- und Lieferanten-Retouren
- Berücksichtigung von Eigentumsverhältnissen
- Retouren-Anlage bei Einsatz-Rückmeldung durch den Servicetechniker
- Austausch-Behandlung von Reparaturartikeln
- Verwaltung extern bearbeiteter Retouren
- Automatische Lagerbuchungen
- Übersicht
- Schnellerfassung von Retouren mit Hilfe eines Scanners und diversen Vorbelegungen zur Positionserfassung

### Retourenprozesse strukturieren und die Arbeit erleichtern

Mit dem eEvolution Retourenmanagement können Handelsunternehmen, Serviceeinheiten und Produzenten ihre Retourenprozesse effizient gestalten, standardisieren, dadurch beschleunigen und kostenoptimieren. Prozesse lassen sich dadurch besser überwachen und auswerten. Es herrscht jederzeit Transparenz zum Status jeder Retoure und auch die betriebswirtschaftliche Bewertung erfolgt immer korrekt.

Die Lösung lässt sich für Kunden- und Lieferantenretouren nutzen, nimmt automatisch Lagerbuchungen vor, berücksichtigt die Eigentumsverhältnisse, verwaltet extern vergebene Reparaturaufträge und verfügt über zahlreiche weitere praxisbezogene Highlights.

### Unterstützung aller Mitarbeiter in der Retourenbearbeitung

Als Werkstattleiter nutzt man Statusübersichten und Auswertungen, um die Transparenz in seiner Abteilung zu bekommen. Es lassen sich direkt Serviceaufträge aus den eingegangenen Retouren erstellen und die unternehmensinternen Abläufe vereinfachen.

Als Logistikverantwortlicher kann man Retouren an Lieferanten oder externe Reparatoren sammeln, behält

trotzdem den Überblick und man profitiert von Effizienz beim Versand. Auch mit ausgetauschten oder reparierten Geräten kann man so verfahren und Versandkosten optimieren.

Als Sachbearbeiter bekommt man Unterstützung bei der Prüfung von Ansprüchen und bei der Wahl des nächsten Bearbeitungsschrittes, um einerseits den Kunden zufrieden zu stellen und andererseits auch betriebswirtschaftlich sinnvoll und angemessen zu reagieren.

### Bewährte Lösung für Lieferanten- und Kundenretouren

Die Lösung vereinfacht die Bearbeitung der Retourenprozesse bei einer Vielzahl von Herstellern und Händlern verschiedener Branchen. Aufgrund der Flexibilität und Variabilität eignet es sich für alle Arten und Volumen von Retouren und kann die Effizienz und Wirtschaftlichkeit verbessern.

