

Zufriedene Kunden dank smarter Reklamationsmanagement Software



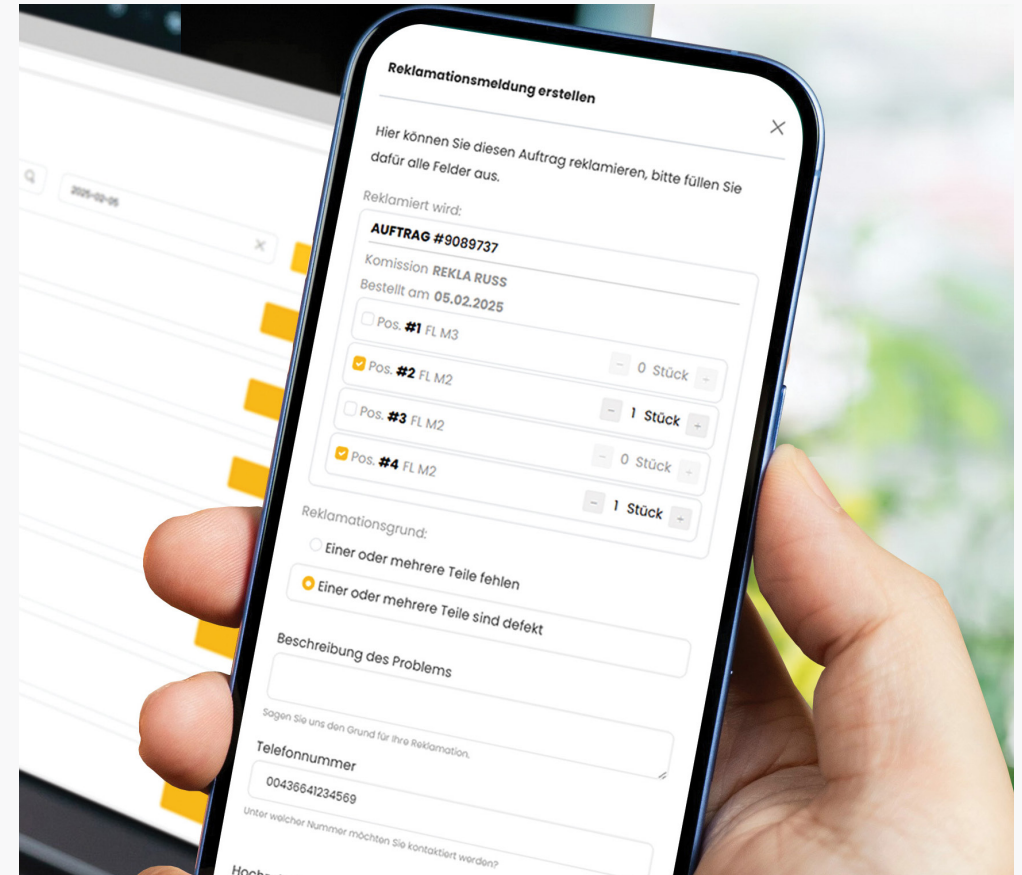
Mit mehr als 300 engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zählt WOUNDWO zu den treibenden Kräften im Bereich Sonnenschutz in Österreich. Das Unternehmen, das ursprünglich als Kunststoffhandel begann, hat sich im Laufe der Jahrzehnte zu einem modernen Technologieunternehmen entwickelt, das durch Innovation und Fachwissen immer wieder neue Maßstäbe setzt.

WOUNDWO bot seinen Kunden bereits die Möglichkeit, Reklamationen einzureichen. Die Einreichungen erfolgten jedoch über unterschiedliche Kanäle und Ablageorte, was das Unternehmen dazu veranlasste, den Prozess zu verbessern. Um das Reklamationsmanagement noch effizienter und benutzerfreundlicher zu gestalten, wurde Interad beauftragt, eine maßgeschneiderte Lösung zu entwickeln.

Das Ziel war es, eine Reklamationsapplikation zu entwickeln, die den Reklamationsprozess für die Kunden so einfach, standardisiert und benutzerfreundlich wie möglich macht. Dabei sollte die Applikation die Einreichung vollständiger Reklamationen fördern, die für den Kunden selbsterklärend und leicht verständlich ist. Interad entwickelte eine Reklamationsapplikation, die den Kunden Schritt für Schritt durch den gesamten Prozess führt. Die Einmeldung der Reklamation wird dem Kunden klar und prägnant dargestellt. Fehlen notwendige Informationen, wie etwa Bilder, wird der Kunde sofort darauf hingewiesen, diese zu ergänzen. Nach erfolgreicher Einreichung der Reklamation erhält der Kunde eine Bestätigungsmail, dass die Reklamation beim Unternehmen eingegangen ist und zeitnah bearbeitet wird. Alle Reklamatio-

nen sind für WOUNDWO nun in einem zentralen System erfasst, das einen schnellen Zugriff sowie die Möglichkeit zur Filterung bietet. Zu-

sätzlich können automatisch generierte PDFs erstellt werden, um die Reklamationen auf einen Blick einzusehen und effizient zu bearbeiten.



KURZ UND BÜNDIG

- Maßgeschneiderte Reklamationsmanagement Software
- Erstellung und Bearbeitung von Reklamationen mit Schritt für Schritt Anleitung
- Optimierung des Reklamationsprozesses und Effizienzsteigerung
- Benutzerfreundliche Oberfläche und Design
- Automatisierter E-Mail Versand und PDF Generierung

TECHNOLOGIE

- C#
- ASP.NET 8
- Docker
- TypeScript
- Angular 18
- Puppeteer
- Google Cloud Storage
- Google Cloud Run