



# Klachten

Niets is zo vervelend als het hebben of ontvangen van een klacht. Als u zelf een klacht aan bijvoorbeeld uw leverancier hebt, bent u waarschijnlijk teleurgesteld over een product of is een fout gemaakt die hersteld moet worden. Hetzelfde geldt voor een klacht van uw klant. Het is van belang dat zo snel mogelijk achterhaald wordt wat de oorzaak van de klacht is en of dat wellicht ook op andere producten van toepassing is. Bovendien is het belangrijk dat degene met de klacht adequaat wordt geholpen. Als de klachtafhandeling aan de verwachtingen van uw klant voldoet, of zelfs overstijgt, zal deze waarschijnlijk geen verloren klant zijn. Echter, het consistent en correct afhandelen van klachten is complex. Een klacht kan immers betrekking hebben op verschillende afdelingen binnen uw organisatie die op het juiste moment worden geïnformeerd en aan het werk gezet. Bijvoorbeeld de betrokken accountmanagers, uw boekhouding in het geval van retourontvangst en van creditnota's en uw kwaliteitscontroleur. Hoe kunt u dit proces efficiënt waarborgen?

## SI Foodware

De voedingsmiddelenindustrie kenmerkt zich door specifieke behoeftes die vaak niet te ondervangen zijn met een standaard bedrijfsbrede oplossing. Vandaar dat Schouw Informatisering en haar resellers hun jarenlange kennis en ervaring hebben samengevoegd tot SI Foodware®. In combinatie met Microsoft Dynamics® NAV vormt dit een volledig geïntegreerde standaard bedrijfsbrede ERP-oplossing specifiek voor voedingsmiddelenbedrijven. SI Foodware is continue in ontwikkeling en voldoet aan de laatste eisen en wensen uit de markt. Dit zorgt voor een specifieke oplossing, waarbij de kosten beheersbaar blijven doordat de hoeveelheid maatwerk tot een minimum wordt beperkt. SI Foodware is door Microsoft gekenmerkt met het hoogste kwaliteitslabel, 'Certified for Microsoft Dynamics'. SI Foodware bestaat uit een aantal geïntegreerde oplossingen, waarvan SI Foodware - Klachten er één is. Met deze oplossing worden alle klachten eenvoudig verwerkt en op een correcte manier afgehandeld binnen een geïntegreerde oplossing.

### Uw situatie:

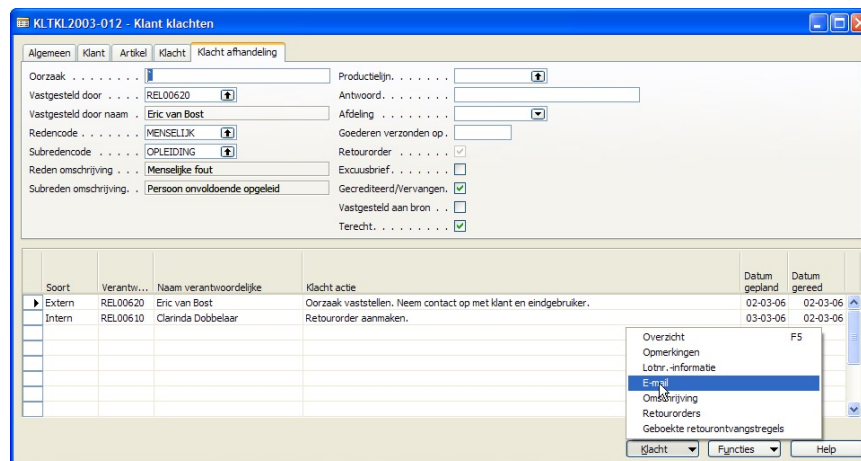
Uw organisatie heeft weleens te maken met klachten. Zowel van klanten, naar leveranciers en interne klachten. Het niet adequaat omspringen met klachten kan grote gevolgen hebben voor uw organisatie. Een klacht kan zelfs leiden tot het terugtrekken van bepaalde producten uit de markt. Door volgens vaste procedures met klachten om te gaan, zou u de schade kunnen beperken. Het correct afhandelen van klachten kan zelfs bijdragen aan een positief beeld van uw organisatie.

### De oplossing:

Microsoft Dynamics® NAV in combinatie met SI Foodware® - Klachten.

### Wat levert het u op?

Alle klachten worden op een consistente en gestructureerde manier opgevolgd. In het geval van een klantklacht is dit van groot belang voor klantbehoud en klanttevredenheid. Wanneer het een klacht aan een leverancier betreft, is het in financieel opzicht van belang voor uw organisatie. Er ontstaat transparantie voor alle betrokken medewerkers doordat de klachtenmodule is geïntegreerd met ondermeer CRM, Financieel beheer en Kwaliteit. Hierdoor verloopt het proces efficiënter en wordt de kans op fouten kleiner.



### Klachten registreren en opvolgen

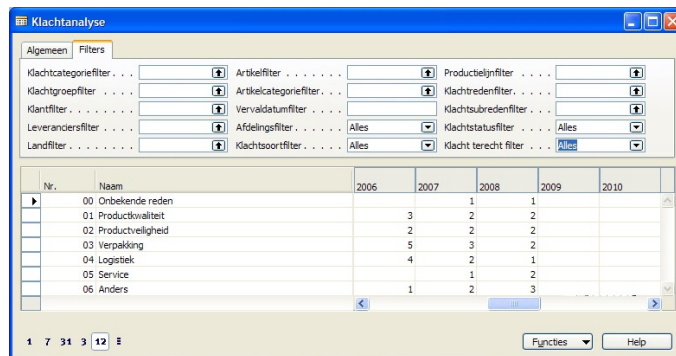
SI Foodware kent drie soorten klachten: van klanten, aan leveranciers en interne klachten. De complete klachtenafhandeling wordt vanuit één scherm gecoördineerd. U kunt klachten vastleggen voor een artikel of lotnummer, maar ook voor een artikel eigenschap of partijnummer. Binnen SI Foodware kunt u klachten niet alleen registreren, maar ook opvolgende acties definiëren. Degene die verantwoordelijk is voor de klachtafhandeling, kan bijvoorbeeld retourontvangst inplannen. Het daadwerkelijk aanmaken van de retourorder is met een druk op de knop te realiseren, omdat alle benodigde gegevens op de klachtregistratie staan vermeld. Als alle geplande acties zijn uitgevoerd, verandert de status van de klacht in 'afgesloten' en verdwijnt deze uit het overzicht. Mocht het voorkomen dat een klacht niet naar behoren is afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid om de afgesloten klacht te heropenen en actie te ondernemen.

### Notificaties

Collega's die betrokken moeten worden bij de opvolgende acties kunnen eenvoudig met een e-mail op de hoogte worden gesteld. In het geval van een klantklacht, worden uw accountmanagers op de hoogte gehouden, doordat van elke klacht die in behandeling is automatisch een vermelding in CRM wordt aangemaakt. Op deze manier is per relatie altijd terug te vinden welke klachten zijn ingediend en wat de status daarvan is.

### Klachtenanalyses

De klacht wordt niet uit het systeem verwijderd, maar blijft beschikbaar voor analyse. De mogelijkheden hiervoor zijn zeer uitgebreid. Zo kan de gebruiker voor elke analyse een dimensie instellen. Bijvoorbeeld voor alle klantklachten. Vervolgens kunnen een aantal filters worden ingesteld zoals leverancier of productielijn. Ook kan een tijdseenheid worden ingesteld.



### Navigatie en traceerbaarheid

Via de navigatieoptie binnen de klachtenmodule heeft u de mogelijkheid om alle gerelateerde gegevens van bijvoorbeeld een bepaald lotnummer weer te geven. Op deze manier worden van bijvoorbeeld een bepaald lotnummer alle bestaande verkoopfacturen en eventuele bijbehorende klachten weergegeven. Zo heeft u binnen afzienbare tijd alle gerelateerde informatie tot uw beschikking. Naast de navigatieoptie heeft u binnen de klachtenmodule ook de nodige traceringsmogelijkheden met betrekking tot een klacht. Via deze optie kunt u exact nagaan wat met de betreffende producten gebeurt is vanaf het moment dat ze bij u binnen kwamen totdat ze daadwerkelijk naar uw klanten zijn getransporteerd. Op deze manier kunt u nagaan waar eventuele andere leveringen van het product zijn bezorgd, om zodoende meer klachten te voorkomen.

### Reports

Met betrekking tot reports bestaat de mogelijkheid om bepaalde documenten en lijsten in de vorm van een report te tonen. Voorbeelden hiervan zijn het aantal klachten per klant, artikel of artikelcategorie. Ook kunt u voor elke klacht een klachtenformulier opvragen waarop alle gegevens van de klacht staan vermeld.

**Foodware** © Klachten per klant 31 december 2008  
Pagina 1  
USER01

SI Foodware © - International

Klant: C00020 Retail Filiaal Groningen

Klacht	Datum ontvangst	Artikel	Omschrijving	Aantal Eenheid	Klachtomschrijving	Status
CNC-0000003	31-12-08	RM00005	Chocolate white	25 KG	Klant is niet tevreden met product	Afgeslot

Actie soort	Verantwoordelijke	Actie klacht	Gepland	Afgehandeld
Intern	Peter	Machine 2 controleren	31-12-08	01-01-09
Intern	Isabel	Bloemen sturen met excuusbrief	31-12-08	01-01-09

Aantal klachten: 1

Voor meer informatie over SI Foodware en referenties kijkt u op [www.sifoodware.eu](http://www.sifoodware.eu). Wilt u verder praten of een demo aanvragen, neem dan contact met ons op via onderstaande gegevens.

Schouw Informatisering  
Bredaseweg 35  
4872 LA Etten-Leur  
Tel: +31 (0) 76-504 25 20  
E-mail: [sales@schouw.org](mailto:sales@schouw.org)