

# WhitePaper Reklamati- onsmanagement



Datum: 17. April 2024

Dokument: D#75702.DE

Version: 2024.02.00.24108

Copyright © by CodX Software AG, 6330 Cham (Schweiz)  
Die Vervielfältigung oder Übersetzung, auch auszugsweise, ist ohne Genehmigung der CodX Software AG nicht gestattet. Alle Rechte nach dem Urheberrechtsgesetz bleiben der CodX Software AG vorbehalten.

Die Informationen und Abbildungen entsprechen der oben bezeichneten Version. Die CodX Software AG behält sich das Recht vor, Änderungen an den Angaben und Abbildungen in diesem Handbuch vorzunehmen.

CodX Software AG  
Sinserstrasse 47  
6330 Cham  
Switzerland

+41 41 798 11 22  
info@codx.ch  
www.codx.ch

# WhitePaper Reklamationsmanagement

1. WhitePaper Reklamationsmanagement	3
1.1. Reklamationsdetails.....	3
1.1.1. Reklamationsdaten.....	3
1.1.2. Beanstander / Empfänger.....	3
1.1.3. Dateien / Journal.....	3
1.1.4. Fehleranalyse.....	3
1.2. Ampelfunktion.....	3
1.3. Löschen von Empfängerdaten.....	4
2. Kontakt	4



## 1. WhitePaper Reklamationsmanagement

Das Software-Modul *Reklamationsmanagement* von *CodX PostOffice* dient zur Erfassung und strukturierten Verarbeitung von Kundenreklamationen in *CodX PostOffice*.

### 1.1. Reklamationsdetails

Eine Reklamation kann folgende Daten enthalten:

Daten	Bemerkung
UPOC	Eindeutige Identifizierung der Reklamation. Wird automatisch vergeben
Priorität	Tief, Mittel, Hoch
Status	Eröffnet, In Bearbeitung, Warten, Abgeschlossen
Kurztext	Kurztext zur Reklamation
KO-Partner	Betroffener Kooperationspartner (nur im Zusammenhang mit dem Software-Modul <i>Kooperation</i> )
Zugewiesener Mitarbeiter	Mitarbeiter, welcher die Reklamation bearbeitet
Kunde	Kunde, welcher die Reklamation betrifft
Bezirksstruktur	Betroffene Bezirksstruktur
Depot / Bezirk	

#### 1.1.1. Reklamationsdaten

Eine Reklamation kann folgende Daten enthalten:

Daten	Bemerkung
Info	Datum und Mitarbeiter der Eröffnung, letzte Änderung und Abschluss
Bemerkungen	Freitext, welcher mit Kurztexten befüllt werden kann
Verweise	Verweise zu Sendungen betroffenen usw.

#### 1.1.2. Beanstander / Empfänger

Eine Reklamation kann folgende Daten enthalten:

Daten	Bemerkung
Beanstander	Kontaktdaten des Beanstanders.
Empfänger	Kontaktdaten des Empfängers.

#### 1.1.3. Dateien / Journal

Jeder Reklamation können Journaleinträge mit optionalen Dateien zugefügt werden.

#### 1.1.4. Fehleranalyse

Jeder Reklamation können verschiedene Gründe und Ursachen zugewiesen werden. Die Gründe und Ursachen können in den Einstellungen frei definiert werden.

Es stehen verschiedene Reports für die Fehleranalyse zur Verfügung.

## 1.2. Ampelfunktion

Über die Ampelfunktion wird die farbliche Darstellung der Reklamationen gesteuert. Ist eine Reklamation mehr als 48h (konfigurierbar) offen, so wird diese gelb dargestellt. Nach mehr als 72h (konfigurierbar) offen, wird diese rot dargestellt.



### 1.3. Löschen von Empfängerdaten

Aufgrund der DSGVO-Richtlinien können die Empfängerdaten nach einer bestimmten Dauer (z.B. 60 Tage) automatisch gelöscht werden. Die Empfängeradresse wird mit einem vordefinierbaren Text überschrieben und sind somit definitiv gelöscht.

[Kontakte]

## 2. Kontakt

Kontakt	<u><a href="http://www.codx.ch">www.codx.ch</a></u> <u><a href="mailto:info@codx.ch">info@codx.ch</a></u> <u>+41 41 798 11 22</u>
Postadresse	CodX Software AG Sinserstrasse 47 6330 Cham Schweiz
Technischer Support	<u><a href="https://support.codx.ch">https://support.codx.ch</a></u> <u><a href="mailto:support@codx.ch">support@codx.ch</a></u> <u>+41 41 798 11 44</u>

