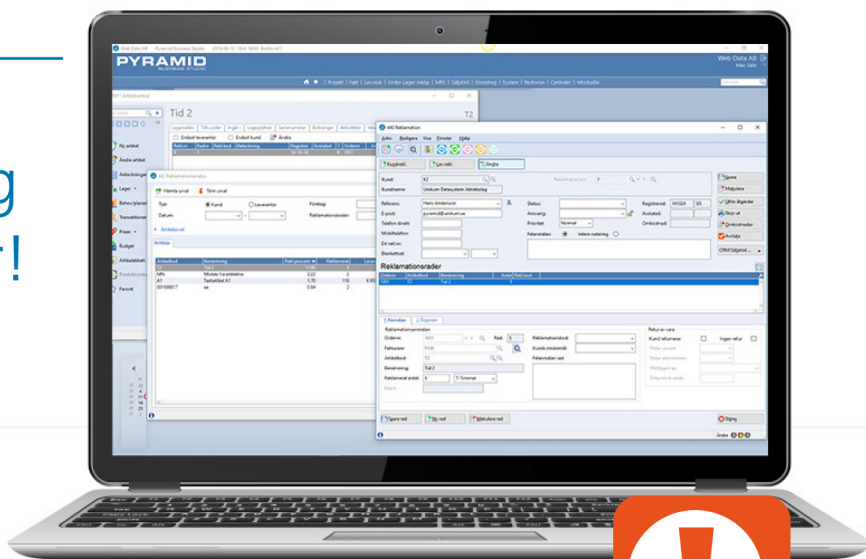


# REKLAMATION

## Med Pyramids reklimationshantering får du nöjdare kunder!



Alla företag har reklamationer. Hanteringen är ofta en kostsam process som skapar irritation. Har problem uppstått är det viktigt att snabbt lösa och följa upp dessa.

Med Pyramids Reklamation får du kontroll över dina reklamationer genom hela flödet med bra uppföljning. Modulen hanterar reklamation av varor från kund och mot leverantör. Under ärendets gång håller du kunden informerad om status för reklamationen. Uppföljning över vilka kunder, leverantörer och artiklar som skapar problem ger dig möjlighet att angripa problemen där de oftast uppstår. För att dokumentera samtal, brev, e-post, bilder mm kan aktiviteter enkelt kopplas till reklamationen.

### Kundreklamation

Värda dina kunder, en väl fungerande reklimationshantering kan vara avgörande!

**Anmälan av kundreklamation.** Du registrerar en reklimationsanmälan med information om artikel och orsak till reklamationen. Du kan på samma gång skapa en ersättningsleverans för att snabbt lösa kundens problem. När reklamationen sparas skrivs en bekräftelse. Ska den reklamerade varan returneras skrivs även en returblankett till kunden.

**Retur av reklamerad vara.** När returen har kommit görs inleverans av den reklamerade varan som går vidare i hanteringen för bedömning. Saldo på artikel uppdateras inte förrän bedömning av produkt har gjorts.

**Ange vilka åtgärder som ska göras mot kund.** När bedömning av varan är gjord registreras åtgärder. Varan läggs på lager eller kasseras. Kreditfaktura kan enkelt skapas till kund. Du kan även ange omkostnader för reklamationen.

*440 Reklamation ger en god överblick av reklamationer för en specifik artikel.*

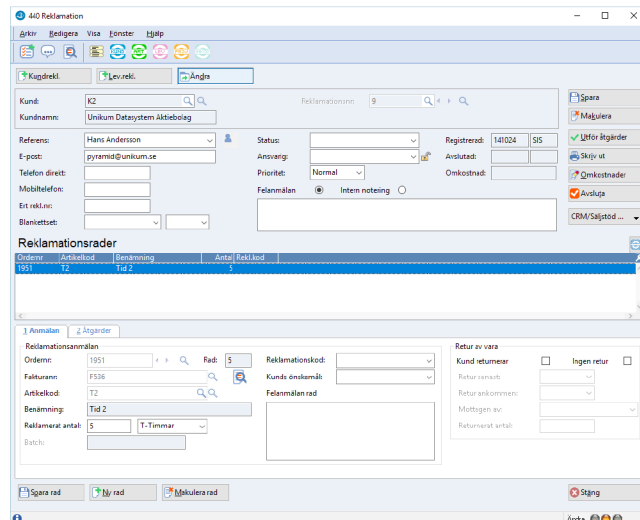
### Leverantörsreklamation

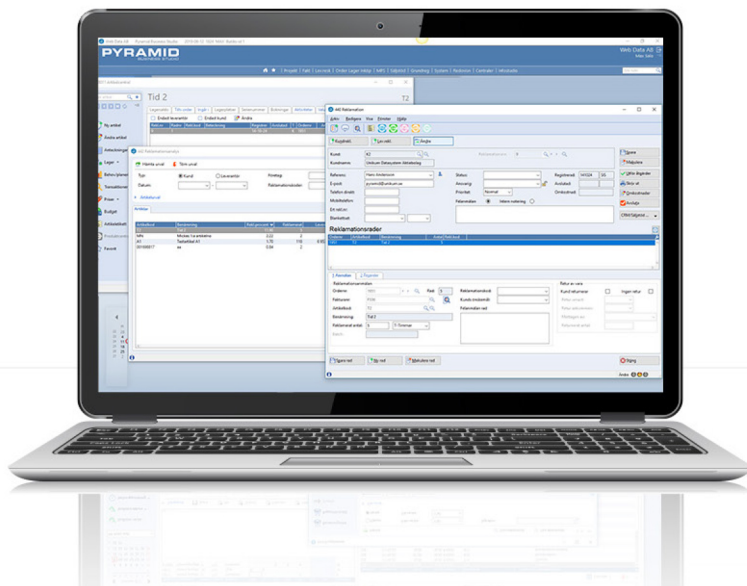
Levererar dina leverantörer rätt kvalitet? Blir beställningarna rätt? Får du valuta för pengarna?

**Anmälan av leverantörsreklamation.** På samma sätt som vid kundreklamation registreras en anmälan av reklamation till en leverantör. Du anger om reklamerad produkt ska läggas till reklamlager för att inte vara tillgänglig för försäljning. Du kan skicka en reklimationsförfrågan till din leverantör för besked om hur reklamationen ska hanteras.

**Ange vilka åtgärder som ska göras för reklamationen.** Svar från leverantören anges på ärendet för vidare hantering. Du kan även samla ihop flera inköp på ett reklamlager för att vid ett senare tillfälle returnera varorna till leverantören. Ska leverantören skicka en ersättningsleverans skapas en ny inköpsorder direkt från ärendet. När åtgärderna sparas skriver du ut returblankett och varan räknas av från lagersaldot.

**Kreditfaktura från leverantör.** När kreditfakturan från leverantören kommer avstäms denna och fakturanummer uppdateras på reklamlager. När ersättningsleveransen anländer görs inleverans på det nya inköpet på vanligt sätt.





## Upptäck bristerna för möjlighet till förbättringar!

All statistik finns samlad på ett ställe. Information över kunder, leverantörer och vilka artiklar som skapar problem hittar du lätt i Pyramids centraler och studior! Vetenskapen om var och vad problemet är gör det så mycket lättare att åtgärda.

## Det här kan du med Pyramid Reklamation:

- Ta emot reklamsärenden
- Koppla reklamsärende till order-/inköpsrad
- Skicka ersättningsleverans
- Skicka kreditfaktura
- Identifiera kvalitetsbrister med hjälp av reklamskoder

## Vad behövs för modulen Pyramid Reklamation?

- Pyramid version från 3.41A.
- Basmodul Pyramid Order/Lager/Inköp.
- Lightversion av modulen Flerlager skickas med. Maximalt två lager hanteras.
- Basmodulen CRM/säljstöd rekommenderas för att koppla aktiviteter till reklamsärendet.

## Nöjda kunders röster:

” Vi känner att vi har hittat rätt. Pyramid passar oss för det är lagom stort, uppdateras löpande och har en bra support.”

## Pyramid Business Studio

Pyramid har under sina mer än 30 år i branschen utvecklats till att vara marknadsledande inom sitt segment. Det smidiga gränssnittet öppnar affärssystemet för företagets alla anställda. Pyramid Business Studio fungerar lika enkelt och säkert för den daglige användaren som för den sporadiske informationshämtaren i små och medelstora

företag. Pyramid Business Studio är ett funktionellt, lättanterligt och komplett ekonomi- och affärssystem som innehåller allt från redovisning och logistik till CRM och e-handel. För mer information om Pyramid och var du hittar din närmaste återförsäljare: [www.unikum.se](http://www.unikum.se)



Återförsäljare:

