

Beschreibung / Description: Reklamationsprozess - Kundenregress

Dokument /document: 1731-A Issue: 15 Jan. 2018

Verantwortlich Wie? Wer? Wodurch? Start - SOP Who? How? Belastungsvoranzeige & Kaufteilebeschreibungsliste kundenabhängig wird (online) bereit gestellt Kunde customer related Debit pre note & description list of purchase parts to Customer be provided (online) kundenabhängig Customer Dateien herunterladen customer related Service (CS) Download files CS an /to - Accounting E-Mail Interne Verteilung der Belastungsvoranzeige - TSE Internal distribution of debit pre note E-Mail - AR-control E-Mail Widerspruch beim Kunden einlegen CS File an objection with customer E-Mail CS Weiterleiten der Kaufteilebeschreibungsliste an EAQA E-Mail Forward description list of purchase parts to EAQA E-Mail Bei einem Anspruch älter als 30 Tage, übernimmt die BU die Kosten vorab If claim older than 30 days, BU to take over charges beforehand E-Mail **EAQA** Info an CS E-Mail Info to CS fallabhängig EAQA / KAM / Kunde Klärung mit Kunde case by case EAQA / KAM / Customer clarification with customer E-Mail **EAQA** Info an KAM E-Mail Info to KAM No. **EAQA** Ausfälle plausibel Failure plausible **EAQA** RMA Datenbank Erstellen RMA-Nummer pro Ausfallteil RMA data base Create RMA Number for each failing part EAQA / System RMA Datenbank Info an CS (per RMA Mail) Info to CS (by RMA Mail) RMA data base Belastung an BU **Debit Note** Accounting Debit note to BU

Ende