

TROPO GMBH



Teilautomatisierung des Reklamationsmanagements

Der Reiseveranstalter war auf der Suche nach einer Lösung, die eine schnellere Bearbeitung von Reklamationen und eine Teilautomatisierung des Reklamations-Prozesses ermöglicht. Mit der Reklamationsmanagement-Software von Inworks bearbeitet das Unternehmen die Reklamationen nun effizienter und mit einem geringeren Personalaufwand.



Für den dynamischen Reiseveranstalter war es bereits im Wachstum wichtig, die Bearbeitung von Reklamationen professionell durchzuführen um so die Zufriedenheit der Kunden schnell wiederherzustellen. Zur Unterstützung suchte tropo eine verläss-

liche Software, welche eine effiziente, schnelle und halbautomatisierte Bearbeitung der Reklamationen zulässt. Sylvia Köbbing, Quality Managerin und Anwenderin der Software, erläutert: „Uns war es wichtig eine webbasierte Software zu finden, die flexibel genug ist um all unsere Anforderungen zu erfüllen. Mit Intrafox von Inworks haben wir die richtige Wahl getroffen.“



Einrichtung:

tropo GmbH

Abteilung:

Qualitäts- / Reklamationsmanagement

Aufgabe:

professionellere, schnellere und halbautomatisierte Bearbeitung von Reklamationen

Ergebnis:

- effizientere Reklamationsbearbeitung
- geringerer Personalaufwand
- verbesserte Übersichtlichkeit u. Nachvollziehbarkeit

Web:

www.tropo.de

Anbindung an das Midoffice-System

Für eine Teilautomatisierung wurde Intrafox an das Midoffice-System des Reiseveranstalters angebunden. Sylvia Köbbing äußert sich begeistert: „Die Anbindung spart Zeit und sorgt für mehr Transparenz.“

So geben die Servicemitarbeiter die Reklamationen über die Eingabemaske von Intrafox ein. Auf Knopfdruck wird die Reklamation mit den Kontakt- und Buchungsinformationen des Kunden angereichert, die dann bequem in Intrafox zur Verfügung stehen. So ist keine manuelle Eingabe der Kundendaten notwendig. Über das Portal der Reklamationsmanagementsoftware können sich die Service-Mitarbeiter im Call-Center jederzeit über den aktuellen Bearbeitungsstand der Reklamation informieren und dem Kunden die entsprechende Auskunft geben.

Effiziente Bearbeitung

Der dynamische Reiseveranstalter muss für die Reklamationsbearbeitung Stellungnahmen bei Partnern, wie z.B. Hotels und Fluggesellschaften einholen. Die Stellungnahme wird per E-Mail direkt über

Intrafox angefordert. Dafür stehen die Kontaktinformationen der Partner im Adressbuch der Reklamationsmanagement-Software zur Verfügung. Wird die Stellungnahme innerhalb eines bestimmten Zeitraums nicht beantwortet, werden automatisch Erinnerungen mit Eskalationen versendet. „Intrafox sorgt für mehr Übersichtlichkeit. So werden alle Stellungnahmen beantwortet und wir haben die Reklamationen stets im Griff“, erläutert Sylvia Köbbing.

Schnelle Auswertung

Mit Intrafox konnte nicht nur die Bearbeitung von Reklamationen effizienter gestaltet werden, sondern auch die Auswertung. „Intrafox bietet nicht nur eine bessere, schnellere und genauere Auswertung, sondern spart auch noch Papier“, so Sylvia Köbbing. Beispielsweise kann die Auswertung der Reklamationen nach Partner bzw. Leistungserbringer auf Knopfdruck erstellt werden.

Warum Inworks?

Die tropo GmbH arbeitet mit Inworks, weil

- Intrafox alle Anforderungen flexibel erfüllt
- die Software an die Bedürfnisse eines wachsenden Unternehmens angepasst werden kann
- der Service schnell, verlässlich und kompetent ist
- das Unternehmen ein optimales Preis-Leistungs-Verhältnis bietet

tropo GmbH

tropo, mit Sitz in Hamburg, operiert seit seiner Gründung im Januar 2011 als dynamischer Reiseveranstalter und ist ein Unternehmen der ProSiebenSat.1 Media AG. Unter dem Slogan „Gut Urlaub will Daumen haben“ bietet tropo hochwertige und gleichzeitig preisgünstige Pauschalreisen sowie Nur-Hotel-Angebote. Mehr als 100 Millionen Reiseangebote stehen dem Kunden täglich zur Verfügung. Hotels aus dem Sortiment werden optimal mit tagesaktuellen Flügen zu Echtzeitpreisen kombiniert. So setzen sich die Preise zum Zeitpunkt der Buchungsanfrage aus den umfangreichen Flug-, Hotel-, Reiseleitung- und Transfermöglichkeiten zusammen und gewähren jederzeit die besten Konditionen.

inworks[®]

Inworks GmbH
Hörvelsinger Weg 39
89081 Ulm - Germany

Tel +49 731 93807-0
Fax +49 731 93807-18

E-Mail info@inworks.de
www.inworks.de