

# eReklamacije

*Internet/Intranet informacijski sustav  
za evidenciju, upravljanje rješavanje  
rješavanje i analizu reklamacija kupaca i potrošača*

S ciljem ispunjavanja očekivanja kupaca/potrošača nužna je potreba svakog poduzeća poslove vezane uz reklamacije kupaca/potrošača što jasnije definirati, učiniti jednostavnijima i konačno jeftinijima za poduzeće.

Svakodnevno se kreiraju tzv "Reklamacijski upitnici" kojima je evidentirano nezadovoljstvo kupca/potrošača s kvalitetom proizvoda, kvalitetom usluga,...

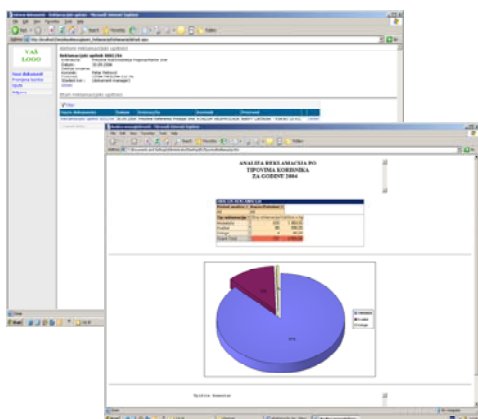
Vrlo često je pripadajuća dokumentacija:

- nestandardna,
- nekontrolirana,
- teško obradiva,
- nedostupna,
- negdje "zaboravljena",
- negdje "izgubljena",
- ...

Vrlo često na dokumentaciji rade djelatnici:

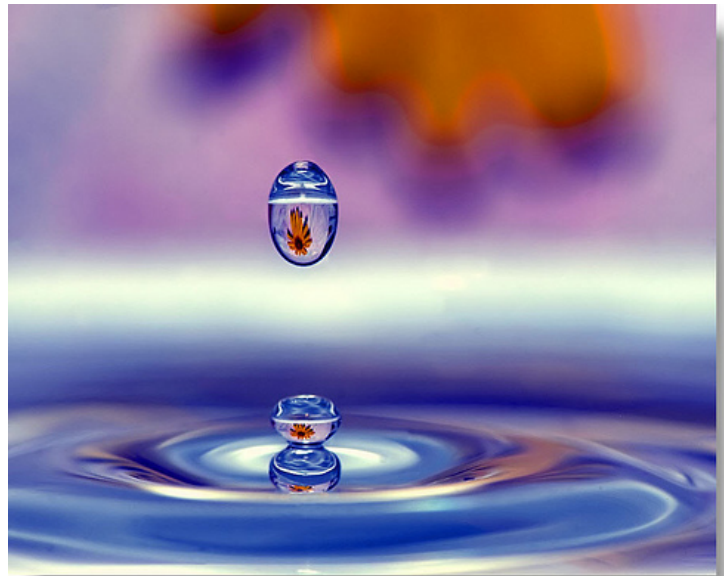
- iz različitih organizacijskih odjela,
- s različitim odgovornostima,
- s vrlo malo vremena,
- s različitim lokacija unutar matičnog poduzeća,
- s različitim lokacija izvan matičnog poduzeća,
- ...

S certifikatom ili bez, potreba je svakog poduzeća poslove koliko je to moguće jasnije definirati, učiniti jednostavnijima, jeftinijima s ciljem konkurentnijeg poslovanja i ispunjavanjem očekivanja kupca.



**Ranko Njegovan**  
Direktor

I Gajnički vidikovac 27  
10090 Zagreb  
Hrvatska  
E: [info@jrm.hr](mailto:info@jrm.hr), [eSolutions@jrm.hr](mailto:eSolutions@jrm.hr)  
[www.jrm.hr](http://www.jrm.hr)  
Mob: 091 34 58 069



**– BRZO – JEDNOSTAVNO –  
– EFIKASNO – DOKUMENTIRANO –**

## Osnovne značajke

- jednostavno, brzo, kontrolirano evidentiranje reklamacija
- upravljanje rješavanjem (izrada plana rješavanja) reklamacija
- praćenje izvođenja rješavanja reklamacija
- izvođenje rješavanja reklamacija
- automatsko obavještanje korisnika o potrebi za akcijom
- status svakog dokumenta u svakom trenutku (tko, kod koga, kada)
- evidenciju zapisa o odlukama i rješenjima reklamacija
- pridruživanje dokumenata
- trenutna analiza reklamacija
  - argumenti za kreiranje poboljšanja u poslovanju
  - argumenti za kolegije
  - argumenti za pregovaranja sa kupcima...
- jednostavna instalacija, administracija sustava
- jednostavno povezivanje na postojeće informacijske sustave
- brza edukacija korisnika i imeplementacija sustava (5 radnih dana)
- sustavno rješenje i prezentaciju zapisa certifikacijskim kućama kao i auditima treće strane
- ...