



CASE STUDY

INTELIĞENTNE ZARZĄDZANIE ZWROTAMI ZEGARKÓW



INTELIĞNTNE ZARZĄDZANIE ZWROTAMI ZEGARKÓW



KIM JEST NASZ KLIENT?

Jak sugeruje tytuł, naszym klientem jest firma zajmująca się sprzedażą zegarków w modelu B2C. Firma posiada kilka zintegrowanych kanałów sprzedażowych oraz system sprzedażowo magazynowy.



Z JAKIM PROBLEMEM SIĘ MIERZYŁ?

U naszego klienta nie ilość zwrotów była problemem, lecz ich czasochłonność. Zwrot zegarka wiązał się z każdorazowym sprawdzaniem zgodności numerów seryjnych produktu. Ze względu na długość numerów firma narażona była również na straty ze względu na możliwość popełnienia błędu przez ręczne sprawdzanie. Dodatkowo notorycznie zdarzało się, że klient kupił zegarek, zarysował go lub popsuł, ale po dwóch tygodniach - zwrot nie był już możliwy... Więc kupowali kolejny, identyczny zegarek i zwracali zepsuty zgłaszając go z dokumentacją tego nowego.



ZAPROPONOWANE PRZEZ NAS ROZWIĄZANIE

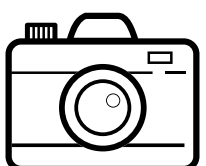
Żeby zapobiegać tego typu działaniom kupujących zaproponowaliśmy klientowi kilka rozwiązań. Po pierwsze, wdrożenie systemu Zwroteo, który daje możliwość weryfikacji numerów seryjnych urządzeń. Dzięki temu mamy możliwość szybkiej weryfikacji czy produkt zwracany jest zgodny z produktem zakupionym. Samo to jednak nie rozwiązuje problemu “zamiany” tego samego modelu u kupujących. W związku z tym od tego momentu nasz klient już z systemu ERP podaje numer seryjny urządzenia. Pracownik przy wykorzystaniu zwroteo skanuje dany numer i dzięki temu wie, czy dotyczy on faktycznie danego zlecenia, czy tego sprzed kilku tygodni, którego zwrot nie był już dostępny.

- 1) Wdrożenie Zwroteo które umożliwia weryfikację numerów seryjnych zwracanych urządzeń
- 2) Wprowadzenie numeru seryjnego urządzenia na dokument handlowy.

CZYM JEST I CO DAJE NUMER SERYJNY PRODUKTU?

Numer seryjny (SN) to niepowtarzalny numer, w którym zawarte są takie informacje, jak data produkcji i status gwarancji produktu. Każdy produkt ma tylko jeden odpowiadający mu numer seryjny. Numer seryjny można znaleźć bezpośrednio na produkcie, ale także na etykiecie lub oryginalnym opakowaniu.

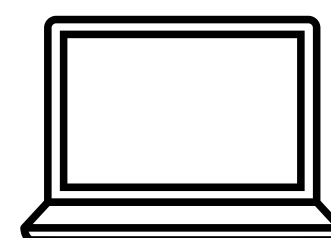
DLA JAKICH PRODUKTÓW SPRAWDZAJĄ SIĘ NUMERY SERYJNE?



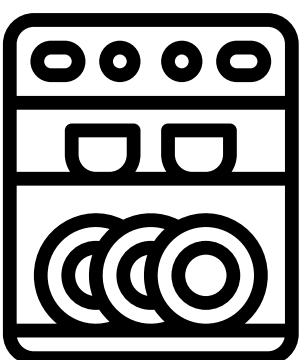
Aparaty



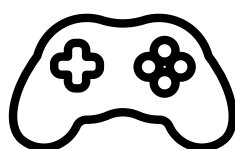
Zegarki



Laptopy



Sprzęty AGD



Konsole



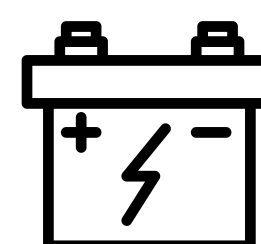
Telewizory



Niektóre walizki



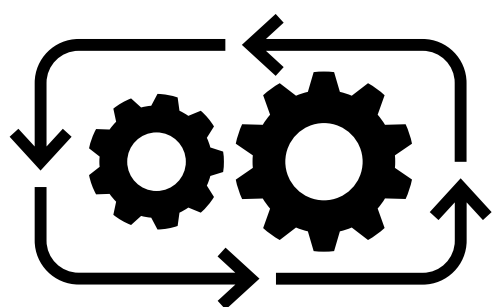
Słuchawki



Akumulatory

I wiele innych.

EFEKTY WDROŻENIA ZAPROPONOWANYCH ROZWIĄZAŃ



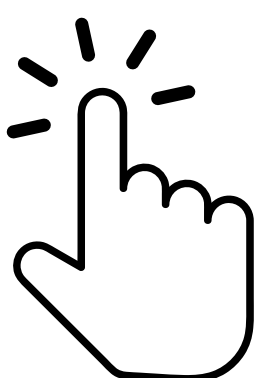
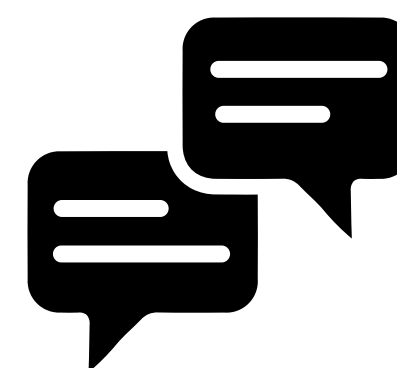
Automatyzacja obsługi zwrotów i reklamacji

Wyeliminowane oszustwa związane ze zwrotami



Odciążenie biura obsługi klienta oraz magazynu

Poprawienie procesu komunikacji z klientem



Ograniczenie do minimum możliwości popełnienia błędu przy ręcznej weryfikacji

PODSUMOWANIE

Dzięki wprowadzeniu numerów seryjnych na produktach klienta oraz wdrożeniu systemu Zwroteo, który jest w stanie je zweryfikować zmniejszyliśmy prawdopodobieństwo oszustwa przy dokonywanych zwrotach. Dodatkowo implementacja rozwiązania skróciła czas obsługi zwrotów i reklamacji, co odciążyło naszego klienta oraz zwiększyło zadowolenie klientów.

CHCESZ WIEDZIEĆ WIĘCEJ?



+48 730 000 481



bok@zwroteo.com.pl



www.zwroteo.com.pl



zwroteo