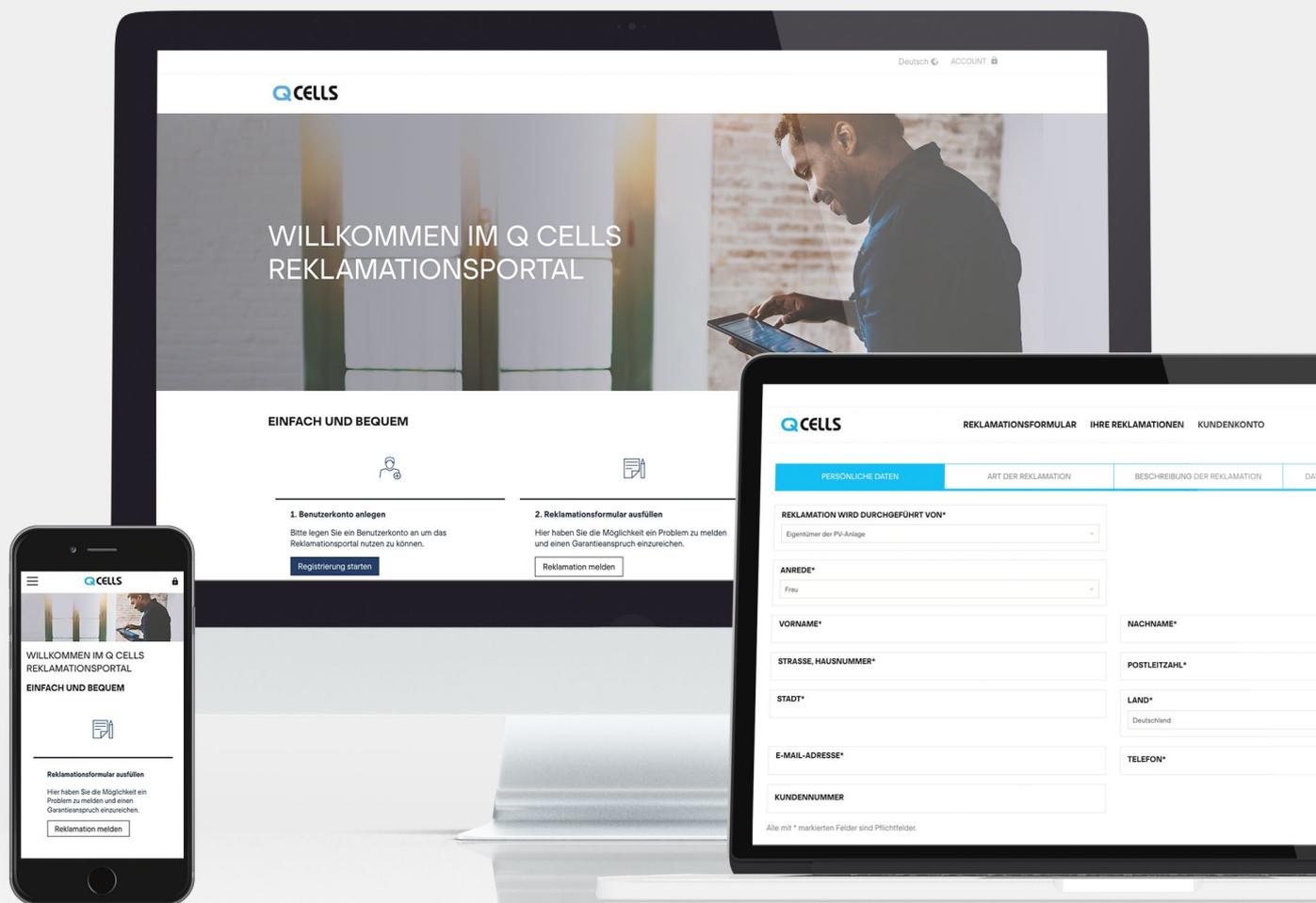


CASE STUDY

Reklamationsportal von Q CELLS

Beschwerdemanagement so einfach wie noch nie



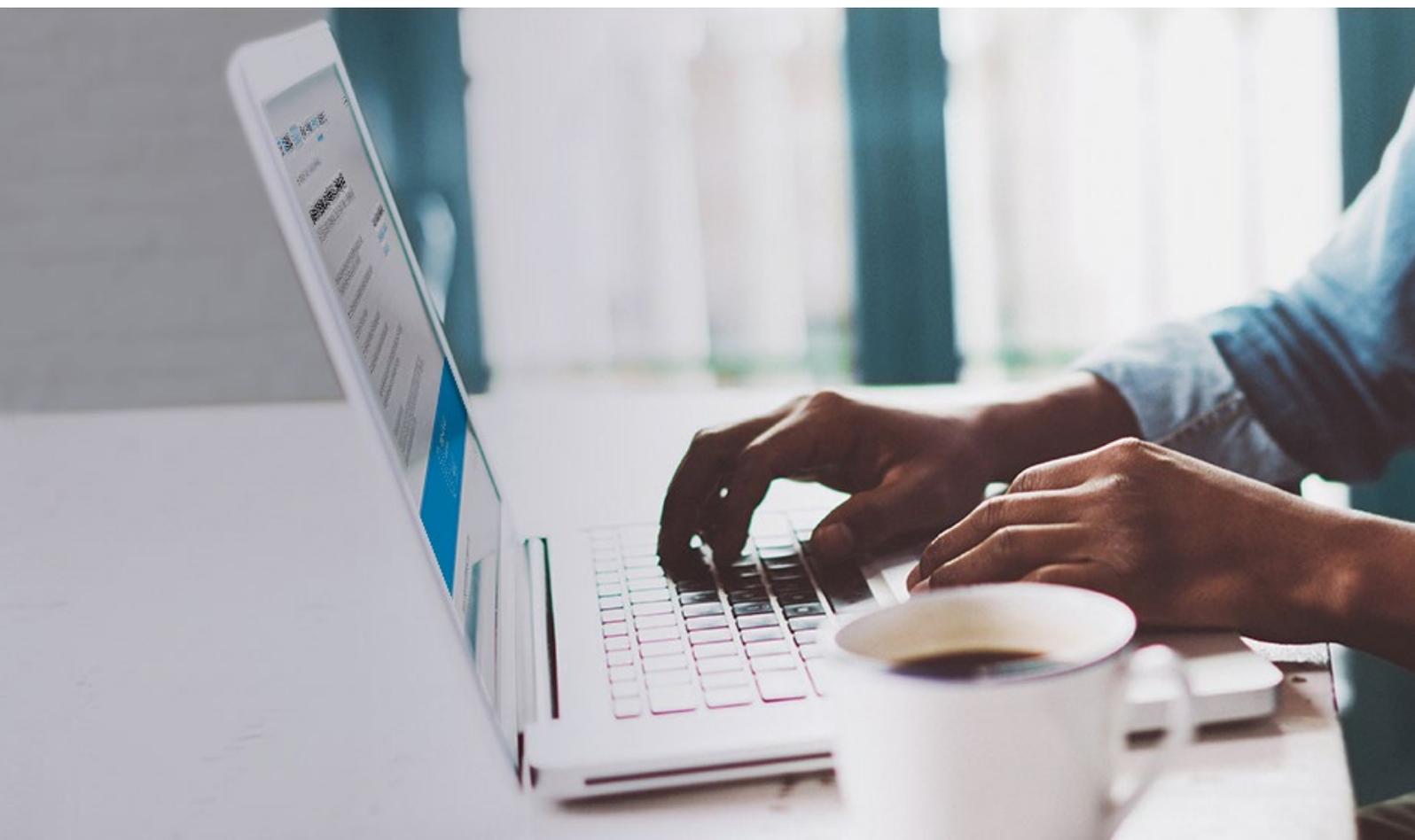
Die Aufgabe

Mit dem Eintritt unseres Kunden Hanwha Q CELLS in den Strommarkt wurde mit Endkunden nicht nur eine komplett neue Zielgruppe angesprochen, sondern es stieg auch der eigene Anspruch an Serviceleistungen gegenüber den Kunden, darunter auch die Bearbeitung von Reklamationen.

Das Wort Reklamation findet seinen Ursprung im lateinischen Wort *reclamare*, was so viel bedeutet wie laut widersprechen. In der Wirtschaft versteht man unter einer Reklamation den Rücktritt vom Kaufvertrag durch den Kunden aufgrund bestimmter Mängel. Doch eine Reklamation muss nicht zwangsläufig etwas Schlechtes für Unternehmen bedeuten. Mit dem richtigen Umgang kann es sogar zu einer Weiterempfehlung führen und dafür sorgen, dass das Unternehmen trotz Mängelleistung beim Kunden positiv in Erinnerung bleibt.

Zur schnellen und benutzerfreundlichen Abwicklung von Reklamationen entschied sich Q CELLS für den Einsatz eines globalen Reklamationsportals. Die Vorteile eines solchen Portals sind neben der kundenfreundlichen Nutzung auch die Zeit- und Kostenersparnis.

Das Portal sollte weltweit zugänglich und mit der Q CELLS Website verknüpft sein. Die Anforderung an den Reklamationsprozess war, dass per Registrierung im Portal automatisch die Daten des Kundens übernommen werden und in einem mehrstufigen Vorgang die Reklamation bearbeitet werden kann.



Die Herausforderungen

- ✓ Erstellung eines globalen Reklamationsportals in mehreren Sprachen
- ✓ Entwicklung des Portals im bestehenden TYPO3-CMS
- ✓ intuitive & kundenfreundliche Nutzerführung
- ✓ Implementierung eines mehrstufigen Reklamationsprozesses



Die Lösung

Entwickelt wurde das Portal im TYPO3-CMS und liegt derzeit in fünf Sprachen als Microsite der Q CELLS Website vor. Ein Rollout von weiteren Sprachen ist bereits in Planung. Über die Q CELLS Website gelangen die Nutzer zum Portal und können nun ihre Reklamation einreichen, indem sie sich mit den notwendigen persönlichen Angaben über ein datenschutzkonformes Double-Opt-In Verfahren registrieren. Bereits gelistete Q CELLS Partner können über das Partnerportal direkt ohne Registrierung auf das Reklamationsportal zugreifen. Nach erfolgreicher Registrierung erfolgt der Login entweder über einen E-Mail-Login ganz ohne Passwort oder klassisch mit Nutzernamen und Passwort.

Der eigentliche Reklamationsprozess erfolgt nun über ein vierstufiges Formular:

- Persönliche Daten: Diese werden aus dem Nutzerkonto automatisch integriert
- Art der Reklamation: Die Beanstandungen werden in zwei Arten unterschieden: technische Reklamationen (z.B. das Auftreten von Leistungsverlusten der Solarmodule) oder Service-Reklamationen (z.B. Transportschäden)
- Beschreibung der Reklamation: Informationen rund um das Produkt sowie der Defekt bzw. die Mängel werden dokumentiert
- Anhänge: Der Reklamation können verschiedene Anhänge wie Fotos oder Rechnungen beigelegt werden

Nach dem Abschicken der Beanstandung bekommt der Nutzer eine Bestätigung der eingegangenen Reklamation per Mail. Zudem wird Q CELLS per E-Mail benachrichtigt. Außerdem erhält das Unternehmen einen stündlichen Export der Reklamationen, die in ein internes System eingespeist werden. In diesem erfolgt auch die weitere Bearbeitung. Die Kunden können den Status ihrer Reklamation jederzeit im Portal einsehen. Der Status wird zweimal täglich aktualisiert.

Fazit

Der Umgang mit Reklamationen, Beanstandungen und Feedback ist ein nicht zu unterschätzender Bestandteil des Vertriebs und Kundenservices. Jede Reklamation ist auch immer eine Chance für Unternehmen. Denn dadurch erhalten sie ehrliches Feedback von den Nutzern, was dabei helfen kann, eventuelle Schwachstellen und Kundenbedürfnisse zu identifizieren, um somit interne Prozesse zu optimieren. Zum anderen kann der erfolgreiche Umgang mit Reklamationen sogar die Kundenbindung fördern. Ist der Nutzer zufrieden mit dem Prozess, fühlt er sich ernst genommen in seinen Anliegen. Ihr Unternehmen bleibt positiv und länger in Erinnerung und die Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung steigt.

Mit einem digitalen Reklamationsportal gelingt eine kostengünstige, zentrale und benutzerfreundliche Abwicklung von Reklamationen und somit ein positiver Mehrwert für Nutzer und Unternehmen. Q CELLS ist mit dem neuen **Reklamationsportal** nun bestens ausgestattet.

Leistungen und Features



Konzeption & Kreation



Beratung &
Prozessentwicklung



Projektmanagement



automatischer Datentransfer

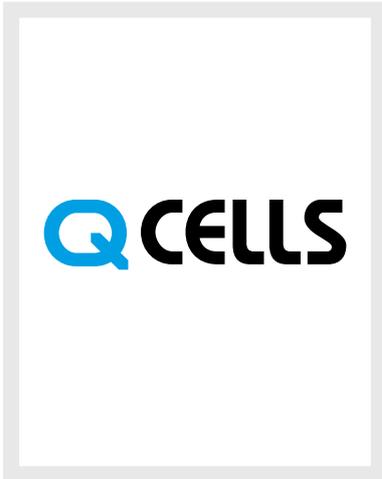


technische Umsetzung
im TYPO3



Content-Setup

Unternehmens-Steckbrief



Hanwha Q CELLS ist ein Tochterunternehmen der Hanwha Group und gehört zu den weltweit größten und anerkanntesten Photovoltaik-Herstellern mit verschiedenen internationalen Produktionsstandorten in Südkorea, Malaysia und China. Das Unternehmen bietet das volle Spektrum von Photovoltaikprodukten und -lösungen, von Modulen zu Anlagen und leistungsstarken Solar-Kraftwerken. Außerdem ist Hanwha Q CELLS im Bereich der grünen Energie- und Stromlösungen aktiv und gestaltet den Sektor der erneuerbaren Energien maßgeblich mit.

<https://q-cells.de>

Und was sagt Hanwha Q CELLS



“Mit dem Einbinden einer Website für Kundenreklamationen haben wir unseren Service verbessert und eine weitere Schnittstelle geschaffen, um die Zufriedenheit unserer Kunden weiter zu erhöhen. Durch diese Website, welche mit unserem integriertem Reklamationssystem verknüpft ist, können wir die Reklamationen schneller aufnehmen, bewerten und unseren Kunden eine Lösung anbieten. Gemeinsam mit mellowmessage konnten wir dieses Portal schaffen und somit einen weiteren Schritt in der Digitalisierung von Q CELLS gehen.”

Martin Stier | Manager | Global Customer Complaints | Hanwha Q CELLS

Ihr Ansprechpartner



Patrick Bock

Key Account Manager – Team Lead

Tel: +49 341 140 655 17

E-Mail: bock@mellowmessage.de

Web: www.mellowmessage.de

Kontakt

Benötigen Sie Hilfe bei der Planung und Umsetzung Ihrer Website Projekte?
Dann rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns. Wir beraten Sie gern.

mellowmessage GmbH
Härtelstraße 27
04107 Leipzig

Tel: +49 341 140 655 0

Fax: +49 341 140 655 10

E-Mail: kontakt@mellowmessage.de

Web: www.mellowmessage.de

Newsletter

Kennen Sie schon unseren Newsletter? Brandaktuell und frei Haus erhalten Sie jeden Monat – sorgfältig ausgewählt und zusammengestellt – das Wichtigste aus der Branche, aus unserem Unternehmen, Tipps & Tricks sowie Berichte und Studien, die Ihre Arbeit bereichern werden.

Hier können Sie unseren kostenlosen Newsletter abonnieren.



www.mellowmessage.de

© 2021 mellowmessage GmbH