

Microsoft Dynamics NAV / Automotive / Großhandel / RMA-Prozess / Reklamation / Garantie

## **prisma informatik integriert Reklamationsprozess TecWarranty in Microsoft Dynamics NAV**

### **Anwendung sichert dem Autoteile-Großhandel transparente und effiziente Reklamations- und Garantieabwicklung**

**Nürnberg, 18. März 2010.** Die prisma informatik GmbH, Nürnberg, bindet ab sofort auch die Reklamationsabwicklung TecWarranty für Antragssteller in die Warenwirtschaft des ERP-Systems Microsoft Dynamics NAV ein. Bisherige Medienbrüche im Reklamationsprozess (RMA-Prozess) werden dadurch beseitigt und die Vorgänge lassen sich schneller bearbeiten. TecWarranty ist eine TecCom-Lösung für die elektronische Reklamationsabwicklung, an die sich die Autoteile-Hersteller und -Händler des TecCom-Netzwerks anschließen. Die Anwendung enthält mehrere logisch aufeinander aufbauende Formulare für die durchgängige Reklamationsabwicklung. Über den Online-Service können Großhändler im Automotive-Aftermarkt Reklamationsfälle komfortabel bearbeiten und jederzeit im ERP-System den aktuellen Status nachvollziehen. Jens Thamer, Geschäftsführer der prisma informatik GmbH, erläutert: „Reklamation und Garantie-Abwicklung sind sehr komplexe Prozesse. Unser neues Modul sorgt für Transparenz und damit für eine hohe Auskunftsbereitschaft gegenüber dem Kunden. Dadurch kann der Ersatzteile-Großhandel den hohen Erwartungen seiner Kunden durch guten Service in vollem Umfang entsprechen – ein nicht zu unterschätzender Wettbewerbsfaktor. Gerade wenn es schon Probleme mit der gelieferten Ware gegeben hat, kann der Handel auf diese Weise durch eine schnelle und kundenorientierte Bearbeitung des Reklamationsfalls punkten.“ So wird der Anwender sofort automatisch per E-Mail informiert, wenn es neue Informationen zu seinem Vorgang gibt und sich beispielsweise der Status verändert hat.

Mit dem integrierten RMA-Modul für Microsoft Dynamics NAV ergänzt prisma informatik ihr Lösungsangebot „Automotive-IT“ für den Ersatzteile-Großhandel und Zuliefermarkt um einen weiteren wichtigen Service, der im Standard von Microsoft Dynamics NAV nicht abgedeckt wird. Ziel ist es, die Position des Großhandels in der Prozesskette zu stärken. Der Großhandel steht bei der Reklamationsabwicklung zwischen Kunde und Hersteller. In vielen Fällen entscheidet der Industriepartner darüber, in wieweit Gewährleistungsansprüche geltend gemacht werden können. Für den ERP-Prozess des Handels bedeutet dies eine Vielzahl schwebender Geschäftsvorfälle: Ob offene Kundenreklamation, Warenrückholung, Rücksendung des defekten Teils an den Hersteller und Gewährung von Vorersatz – all diese Prozesse werden im ERP-System mit mehreren Belegen abgebildet. Gleiches gilt für die Folgeprozesse, die individuell initiiert werden, wie beispielsweise Ersatzlieferung, Gutschrift oder Verschrottung.

Die Integration von TecWarranty als Modul des TecCom-Portfolios in Dynamics NAV bietet für die Nutzer erhebliche Vorteile. Zentrale Administration und einheitliche Prozessgestaltung sparen erheblich Zeit im Vergleich zu sonst oft unstrukturierten und damit unübersichtlichen Reklamations- und Garantiebearbeitungen. Die Daten, die im jeweiligen Fall an den Lieferanten zu übergeben sind, werden automatisiert aus dem Prozess erstellt und sind somit eindeutig. Die Antworten von Lieferanten werden direkt in den offenen RMA-Prozess eingesteuert und können dort ohne manuelle Interaktion weitere Prozessschritte auslösen. Ein zusätzlicher Punkt ist die zentrale, unternehmensweite Verfügbarkeit aller Daten zur Reklamation einschließlich aller Dokumente wie Einbaurechnung, Schadensfoto oder Gutschrift, wohingegen ohne einen integrierten Prozess Informationen über Garantiefälle häufig lokal und in den meisten Fällen unstrukturiert abgelegt sind. Der Einzelvorgang kann im Rahmen aller Garantieprozesse auch mit einer Garantie-Akte verknüpft werden. Somit lassen sich alle Vorgänge im richtigen Kontext darstellen. Ferner werden Antworten des Lieferanten zu konkreten Vorgängen automatisch archiviert und sind somit später jederzeit nachvollziehbar. Schon seit Jahren bindet prisma informatik die TecCom-Bestellprozesse

an Microsoft Dynamics NAV an. Anfragen, Express- und Lagerbestellungen lassen sich ohne Medienbruch direkt aus der bekannten Software starten und Rückmeldungen des Lieferanten sind als Statusbericht im ERP-System verfügbar. Benötigte Preise, Verfügbarkeit und weitere Informationen stehen tagesaktuell zur Verfügung und können so auch in Echtzeit an den Kunden weitergegeben werden.

prisma-025

**Über prisma informatik GmbH:**

Die prisma informatik GmbH wurde im Oktober 2006 gegründet. Das Unternehmen bietet mittelständischen Unternehmen, vornehmlich aus dem Automotive-Teilehandel, dem Fertigungsbereich und mit besonders hohen Qualitätsansprüchen, Dienstleistungen und Lösungen auf Basis der Microsoft-Technologien Microsoft Dynamics NAV, SharePoint und Microsoft SQL-Server an. prisma informatik übernimmt Projektimplementierung, Konzeption und Realisierung von komplexen Systemen. Projektarbeit, langfristige Fortentwicklung und Betreuung erfolgen aus einer Hand. Die Anwender der Lösungen von prisma informatik sind national und international agierende Unternehmen.

Das Portfolio wird abgerundet durch ein umfangreiches Schulungsangebot zu Dynamics-NAV-Anwendungen in der prisma akademie. Der Seminarkalender ist unter [www.prisma-informatik.de/services/seminare.html](http://www.prisma-informatik.de/services/seminare.html) zu finden. Damit die Schulungen direkt online zu buchen sind, hat prisma informatik einen neuen Webshop unter [www.prisma-akademie.de](http://www.prisma-akademie.de) eingerichtet.

**Bitte veröffentlichen Sie folgende Kontaktadresse:**

prisma informatik GmbH    Telefon: 0911 / 23980550  
Merianstraße 26            Telefax: Fax.0911 / 23980555  
90409 Nürnberg            info@prisma-informatik.de  
                                      http://www.prisma-informatik.de

**Virtuelles Pressefach:**

Presstexte und Bildmaterial zum  
Download: [www.presselounge.de](http://www.presselounge.de)

Presse-Kontakt bei prisma informatik GmbH:  
Frau Silke Schindler - Tel. 0911 / 23980550  
s.schindler@prisma-informatik.de  
90409 Nürnberg, Merianstraße 26

PR-Agentur: Walter Visuelle PR GmbH:  
Frau Leonie Walter - Tel. 0611 / 23878-0  
L.Walter@pressearbeit.de  
65185 Wiesbaden, Rheinstraße 99