**Schnellere Reklamationsbearbeitung per Mausklick**

**Mit der neuen Reklamationsbearbeitung im Online-Tool TCS der TNT Innight bietet der NachtExpress-Spezialist den Kunden ein komfortables System für Transparenz und beschleunigte Prozesse rund um Reklamationen**

*Mannheim, 16.03.2015* – Schnee, Hochwasser oder auch eine Sendung mit defektem Ersatzteil: Trotz perfekt geplanter Prozesse kann es auch im NachtExpress zu Verzögerungen oder Beschädigungen kommen. In solchen Fällen gilt es schnell zu klären, woher die Verzögerung oder auch die Beschädigung kommt – und den Kunden so schnell wie möglich Auskunft darüber zu erteilen, wann die Sendung bei ihnen eintrifft.

Für diese und ähnliche Fälle hat TNT Innight das Transport Customer System (TCS) weiterentwickelt und um die Möglichkeit, Reklamationen online zu melden, erweitert. Dabei arbeitete der Spezialist für NachtExpress in einem sechsmonatigen Pilotprojekt eng mit Kunden aus unterschiedlichen Branchen zusammen, die hinsichtlich Prozessmanagement und Reaktionsgeschwindigkeit hohe Ansprüche an TNT Innight stellen. „Unser Ziel war es, den Kunden eine möglichst komfortable und unkomplizierte Möglichkeit zu geben, ihre Reklamationen zu melden und den aktuellen Status im Blick zu behalten“, erläutert Martin Kunkel, General Manager Customer Service der TNT Innight, den Ansatz.

Um dies zu gewährleisten, wurden bei der Entwicklung unter anderem die unterschiedlichen kundeninternen Prozesse berücksichtigt. So können die Kunden beispielsweise den aktuellen Status einer bestimmten Reklamation abrufen, sich alle offenen oder abgeschlossenen Vorgänge anzeigen lassen und die Daten als Excel-Datei auf ihrem PC speichern. Die Suche nach Reklamationen aufgrund von Beschädigung, Verzögerung oder sonstigen Gründen ist dabei ebenso möglich wie die nach der kundeneigenen Reklamationsnummer, nach Ticketnummer, Barcode oder Reklamationszeitraum. Zudem können sich die Kunden die Reklamationen auch nach Status und Reklamationsprozess anzeigen lassen.

Die über das System übermittelten Anliegen stehen dem Customer Service ohne Zeitverzögerungen zur Verfügung, so dass Reklamationen schneller als bisher bearbeitet und abgeschlossen werden können. Zudem profitieren die Kunden durch ein komfortables Tracking der Sendungen innerhalb Deutschlands sowie aller Sendungen, die aus dem Ausland nach Deutschland versendet werden.

Das Transport Customer System steht den Kunden in einem geschützten Bereich der Innight-Website zur Verfügung. Interessierte Kunden erhalten über ihren Kundenberater oder den Customer Service individuelle Login-Daten.

WEITERE INFORMATIONEN BEI:

Heike Steinmetz

verbalis

Donarstraße 18c

44359 Dortmund

Telefon: 0231/941 50 65

mobil: 0175/192 80 23

E-Mail: heike.steinmetz@verbalis.de