



## Standardprozess: Reklamationsbearbeitung am Beispiel: BL-230528-BL-1/ BL-244711

### Kurzbeschreibung:

- Die Versicherungsabteilung bekommt ein Info Mail bzgl. eines Schadens von Dispo/ Fahrzeugsteuer (FZST)
- evtl. wird von der Versicherungsabteilung eine Haftbarhaltung (HH) gesendet und alle Unterlagen werden per Intex auf die SDG gespeichert; zugleich erstellt der Disponent/ Fahrzeugsteuerer eine Reklamation auf die SDG
- Kommt die Schadensrechnung per Mail/Post, wird diese von der Versicherungsabteilung geprüft und auf eine jeweilige SDG zugeordnet; nach einer kurzen Rücksprache mit der Disposition wird die Schadensrechnung begutschriftet, weiterbelastet und die Weiterbelastung wird per Post versendet
- Diese Daten werden bei der Schadensbearbeitung in LBase eingepflegt und im entsprechenden Ordner abgelegt, die Original Rechnung kommt in die FiBU
- Danach wird die Reklamation auf „positiv erledigt“ gesetzt
- Abschließend werden notwendige Detailinfos angefügt

### Allgemeiner Ablauf:

- 2. / 3.** Ein Disponent oder Fahrzeugsteuerer wird per Telefon/ Telefax/ Mail/ CMR über einen Schaden informiert.
- 4.** Diese Info wird sofort an die Versicherungsabteilung weitergeleitet, wo auch zugleich abgeklärt wird, ob es hier notwendig ist eine Haftbarhaltung (HH) zu erstellen und per Post zu versenden (→ zu 90% ist das der Fall)
- 5. / 6.** Erstellen einer HH erfolgt mit einer Vorlage eines Worddokuments. Hier wird angeführt:
  - \*Firma Schenker Schweiz AG; Fabrikstrasse 19; 9470 Buchs SG; CH
  - \*der Transportweg von CH-94 Widnau nach SE-55 Jönköping
  - \*Ladetermin 21.06.2017
  - \*Kennzeichen Waggon 305/245/2 – VKM: 2180 2457 784-1
  - \*Unsere Position BL-230528-BL-1
  - \*Grund des Schadens: Bruch der Ware
- 7.** Nach dem Erstellen der HH beauftragt die Versicherungsabteilung den Disponenten / Fahrzeug eine Reklamation im LBase zu erstellen



8. / 9. folgende Felder müssen ausgefüllt werden:

| Frage                                               | Wert       | Bezeichnung                |
|-----------------------------------------------------|------------|----------------------------|
| Datum                                               | 04.08.2017 |                            |
| Fahrt-ID                                            |            |                            |
| Wer hat den Schaden gemeldet (Name)                 |            |                            |
| Wie wurde der Schaden gemeldet (Telefon, E-Mail...) |            |                            |
| Melder Art                                          | 1          | Auftraggeber               |
| Reklamations Ort                                    | 1          | Auftrag                    |
| Reklamations-Bereich                                | 1          | Dokumente                  |
| Reklamationsgrund                                   | 1          | Transportmittel ungeeignet |
| Verursacher                                         | 1          | Auftraggeber               |

10. Wenn dieser Mehrfelddialog aufscheint, werden unten die möglichen Fahrten aufgezeigt und die richtige muss man bei Fahrt-ID einfüllen

11. nach diesem Feld scheint noch ein Feld auf, in dem man eine kurze Beschreibung des Schadensvorfalls notieren muss

12. /13. hier kann der Erfasser selber noch auswählen, wer alles informiert werden soll:

| Frage                                                | Wert | Bezeichnung |
|------------------------------------------------------|------|-------------|
| Muss die Schadensabteilung involviert werden?        | Y    | Ja          |
| Muss die QS-Abteilung involviert werden?             | N    | Nein        |
| Muss ich die Reklamation selbst noch nachbearbeiten? | N    | Nein        |

14. Y für „ja“ bei „Muss die Schadensabteilung involviert werden?“ → 18. Mail wird automatisch erzeugt - hier bekommt die Versicherungsabteilung ein Info Mail

15. Y bei „Muss ich (Erfasser) die Reklamation selbst noch nachbearbeiten?“ → 16. Mail wird automatisch erzeugt → 17. Der Reklamationserfasser bekommt ein Info Mail



## VERSICHERUNG Reklamationsbearbeitung SP-AD-K01

19. handelt es sich bei dem Schaden um einen größeren (Schadenssumme 5.000,00 € aufwärts) muss bei „Muss die QS-Abteilung involviert werden?“ ein Y eingetragen werden → 23. Mail wird automatisch erzeugt → 21. an die Quality Abteilung gesendet
24. Muss der Erfasser selber nichts mehr nachbearbeiten trägt er „N“ für Nein ein und die **Reklamation ist hiermit erfasst** (dasselbe gilt für „N“ bei Quality Abteilung informieren – somit bekommt im äußersten Fall NUR die Versicherung ein Mail, wobei die Versicherung IMMER und bei jeder Reklamation eine Mail bekommt, damit sie über alles informiert ist)
25. es werden nun automatisch verschiedene Rekla-LAs erstellt, die man in der SDG-Übersicht sieht:

|            |    |     |            |                                   |     |            |     |       |     |       |   |                |           |           |              |
|------------|----|-----|------------|-----------------------------------|-----|------------|-----|-------|-----|-------|---|----------------|-----------|-----------|--------------|
| BL-5363656 | DR | EMA | 30.06.2017 | Es wurde ein Schaden gemeldet     | 700 | 30.06.2017 | 829 | peesa | 829 | peesa | 3 | BL-230528-BL-1 |           |           | quality@b    |
| BL-5363654 | DR | EMA | 30.06.2017 | Es wurde ein Schaden gemeldet     | 700 | 30.06.2017 | 829 | peesa | 829 | peesa | 3 | BL-230528-BL-1 |           |           | versicherung |
| BL-5351843 | SB | KS  | 30.06.2017 | RED BULL SHIPMENT LAND            | 700 | 30.06.2017 | 829 | magr  | 829 | magr  | 1 | BL-230528-BL-1 |           |           |              |
| BL-5351842 | SB | KS  | 30.06.2017 | RED BULL SHIPMENT LAND            | 700 | 30.06.2017 | 829 | magr  | 829 | magr  | 1 | BL-230528-BL-1 |           |           |              |
| BL-5351841 | SB | KS  | 30.06.2017 | RED BULL SHIPMENT LAND            | 700 | 30.06.2017 | 829 | magr  | 829 | magr  | 1 | BL-230528-BL-1 |           |           |              |
| BL-5363657 | SO | KRB | 30.06.2017 | Reklamation                       | 700 | 30.06.2017 | 829 | peesa | 829 | peesa | 3 | BL-230528-BL-1 | BL-244711 |           |              |
| BL-5363751 | AR | S22 | 30.06.2017 | Schaden Adm:                      | 700 | 30.06.2017 | 829 |       | 829 | INTEX | 3 | BL-230528-BL-1 |           |           |              |
| BL-5354815 | EB | EB  | 30.06.2017 |                                   | 703 | 03.07.2017 | 829 | sped  | 829 | SPED  | 3 | BL-230528-BL-1 |           | BL-2043 0 |              |
| BL-5391090 | AR | S36 | 04.07.2017 | HH an DB Schenker, 135 Tage besch | 700 | 04.07.2017 | 829 |       | 829 | INTEX | 3 | BL-230528-BL-1 |           |           |              |
| BL-5363653 | SO | KSB | 30.06.2017 | Schadenbearbeitung                | 700 | 05.07.2017 | 829 | peesa | 829 | tuana | 3 | BL-230528-BL-1 | BL-244711 |           |              |
| BL-5363655 | SO | KGB | 30.06.2017 | Quality-Bearbeitung               | 700 | 07.07.2017 | 829 | peesa | 829 | hagen | 3 | BL-230528-BL-1 | BL-244711 |           |              |
| BL-5447311 | AR | S22 | 07.07.2017 | Schadenem. weiterbel. gutschiff   | 700 | 07.07.2017 | 829 |       | 829 | INTEX | 3 | BL-230528-BL-1 |           |           |              |
| BL-4752496 | AB | KAI | 06.06.2017 | Aufteilung auf Sendung            | 503 | 31.12.4050 | 829 | peesa | 829 | sped  | 3 | BL-230528-BL-1 |           | BL-2043 1 | BEWER        |
| BL-5363640 | SO | AG  | 30.06.2017 | Reklamationsmanagement            | 205 | 31.12.4050 | 829 | peesa | 829 |       | 3 | BL-230528-BL-1 | BL-244711 |           | 15           |

29. **Es wurde ein Schaden gemeldet** (hier steht der Info Text des Erfassers) – Mail an [versicherung@berger-logistik.com](mailto:versicherung@berger-logistik.com)
  26. **Schadenbearbeitungs-LA** (hier bearbeitet die Versicherungsabteilung verschiedene Sachen und macht die Kontrollen und Überprüfungen → 30. → später auf Status erledigt setzen → 44.)
  27. **Reklamationsmanagement**
  25. **Reklamation** (hier kann man den Rekla-Grund nachbessern bei den Zusatzattributen davor auf ändern und speichern – siehe 34.)
- falls die Quality bei (siehe 19.) involviert wurde wird auch wie im Beispiel folgende LA erzeugt:
- **Es wurde ein Schaden gemeldet** – Mail an [quality@berger-logistik.com](mailto:quality@berger-logistik.com)
  - **Quality-Bearbeitung**
  -
31. CMR Frachtdokumente, LS sowie den Palettenschein werden entweder von der Verrechnung oder dem Empfang eingescannt und auf die FAR gespeichert
  32. Zur weiteren Bearbeitung bzw. Kontrolle ob die Rekla auch richtig Erfasst wurde benötigen wir diese Dokumente!

Wurde die Rekla nun ausgebessert, kontrolliert, richtig erfasst und es kommt keine Schadensrechnung wird bei der Schadenbearbeitungs-LA die Notiz vermerkt, dass keine RE kommt (→ 36.) und hiermit ist der Prozess abgeschlossen und der Rekla-Status wird auf positiv erledigt gesetzt → 44. Sowie 45.



## VERSICHERUNG Reklamationsbearbeitung SP-AD-K01

- 35.** Tritt der Fall ein, dass eine Schadensrechnung vom Kunden kommt, sucht die Versicherungsabteilung anhand von LS-Nummern oder Auftragsnummern die auf der Schadensrechnung angeführt ist die dazupassende SDG raus und geht wie folgt vor:
- 41.** die Versicherungsabteilung begutschriftet die Rechnung (ER) vom Kunden
- 43.** die Versicherungsabteilung belastet die Schadenssumme weiter an den „Schuldigen“ (meistens der Frächter)
- 40.** die Gutschrift kommt einmal in den Versicherungs AKT und einmal in die FIBU
- 39.** die Kopie der Original Schadensrechnung kommt in die FIBU
- 42.** die Kopie der ER, der erstellten AR und die Gutschrift an den Kunden kommen in den AKT bei der Versicherung
- 37.** Die Kopie der Gutschrift und der AR sowie die Original Schadensrechnung kommen in die FIBU

### Benötigte Dokumente aus System:

| Report                                         | wird gedruckt auf (Sdg. / Fahrt) | wird benötigt für                                                               |
|------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Belegdruck einzel Berger                    | BL-230528-BL-1/ BL-244711        | Akt, Ablage FiBu (Gutschrift der Schadensrechnung)                              |
| 2. Einzel-, Ldg-,<br>Fahrtfaktura/Spesendetail | BL-230528-BL-1/ BL-244711        | Akt, Ablage FiBu, per Post an Schuldigen (Weiterbelastung der Schadensrechnung) |
|                                                |                                  |                                                                                 |
|                                                |                                  |                                                                                 |
|                                                |                                  |                                                                                 |
|                                                |                                  |                                                                                 |
|                                                |                                  |                                                                                 |
|                                                |                                  |                                                                                 |
|                                                |                                  |                                                                                 |
|                                                |                                  |                                                                                 |
|                                                |                                  |                                                                                 |
|                                                |                                  |                                                                                 |
|                                                |                                  |                                                                                 |
|                                                |                                  |                                                                                 |



# VERSICHERUNG Reklamationsbearbeitung SP-AD-K01

1.

Drucken...

Filter: RE Druck

Report: Belegdruck einzel Berger

☐ Drucker
 ☐ Telefax

☐ Datei
 ☐ E-Mail

☒ PDF mit Vorschau
 ☐ PDF per E-Mail
 ☐ Digital versenden

Drucker: PDF

Formular: A4 Berger Briefpapier

Exemplare: 1

Bereich

☐ Alle Datensätze
 ☒ nur die markierten Datensätze

Ausgabedatei

☒ nur erstellen
 ☐ erstellen, ausdrucken und behalten
 ☐ erstellen, ausdrucken und löschen

☐ periodischen Job erstellen

☐ Ausführung im Hintergrund
 Rechner: blsvlbs002

Start:

☐ Merken

✓ OK

Suchen

Filter

Hilfe

Abbrechen

Filter:



Besser. Berger

# VERSICHERUNG Reklamationsbearbeitung SP-AD-K01

2.

Drucken...

Filter: RE Drucken Bel.

Report: Einzel-,Ldg-,Fahrtfaktura/Spesendetail

☐ Drucker
 ☐ Telefax

☐ Datei
 ☐ E-Mail

☒ PDF mit Vorschau
 ☐ PDF per E-Mail
 ☐ Digital versenden

Drucker: PDF

Formular: A4 Berger Briefpapier

Exemplare: 1

Bereich

☒ Alle Datensätze
 ☐ nur die markierten Datensätze

Ausgabedatei

☒ nur erstellen
 ☐ erstellen, ausdrucken und behalten
 ☐ erstellen, ausdrucken und löschen

☐ periodischen Job erstellen

☐ Ausführung im Hintergrund
 Rechner: blsvlbs002

Start:

☐ Merken

OK

Suchen

Hilfe

Filter

Abbrechen

Filter:



# **VERSICHERUNG** **Reklamationsbearbeitung** **SP-AD-K01**

Notwendige LAs:

| Strecke | WO | LA-Typ | LA-Untertyp | Bezeichnung                   |
|---------|----|--------|-------------|-------------------------------|
|         |    | DR     | EMA         | Es wurde ein Schaden gemeldet |
|         |    | SO     | XRB         | Reklamation                   |
|         |    | SO     | XSB         | Schadensbearbeitung           |
|         |    | SO     | XQB         | Quality-Bearbeitung           |
|         |    | SO     | AG          | Reklamationsmanagement        |
|         |    |        |             |                               |
|         |    |        |             |                               |
|         |    |        |             |                               |
|         |    |        |             |                               |
|         |    |        |             |                               |