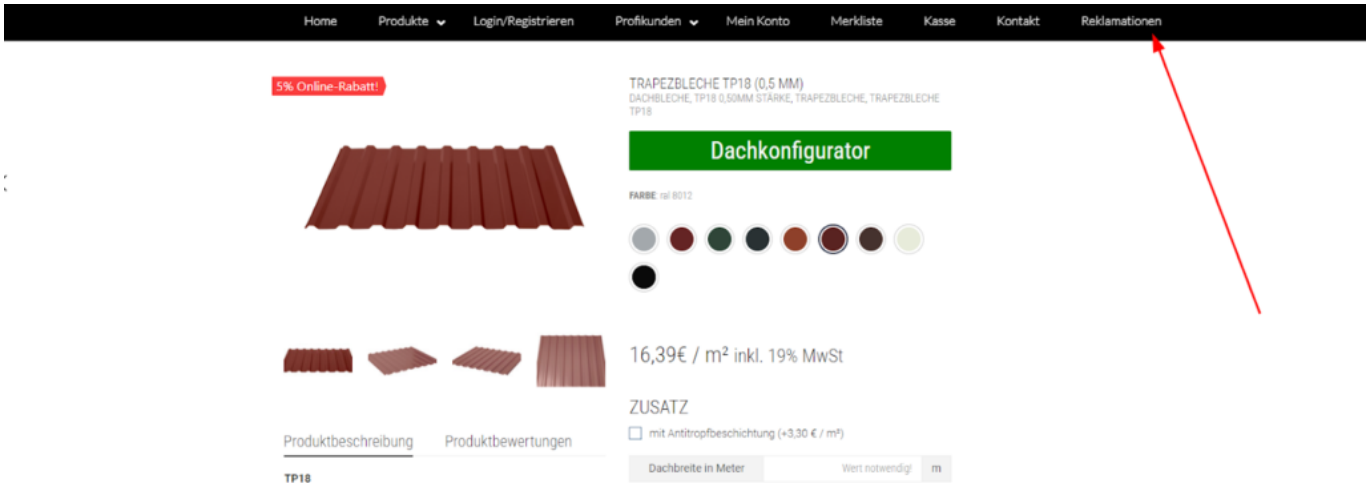
Lagermanagement

Reklamationen

Copyright © 2022 Redoo Networks GmbH

1. **Reklamationen im Shop**

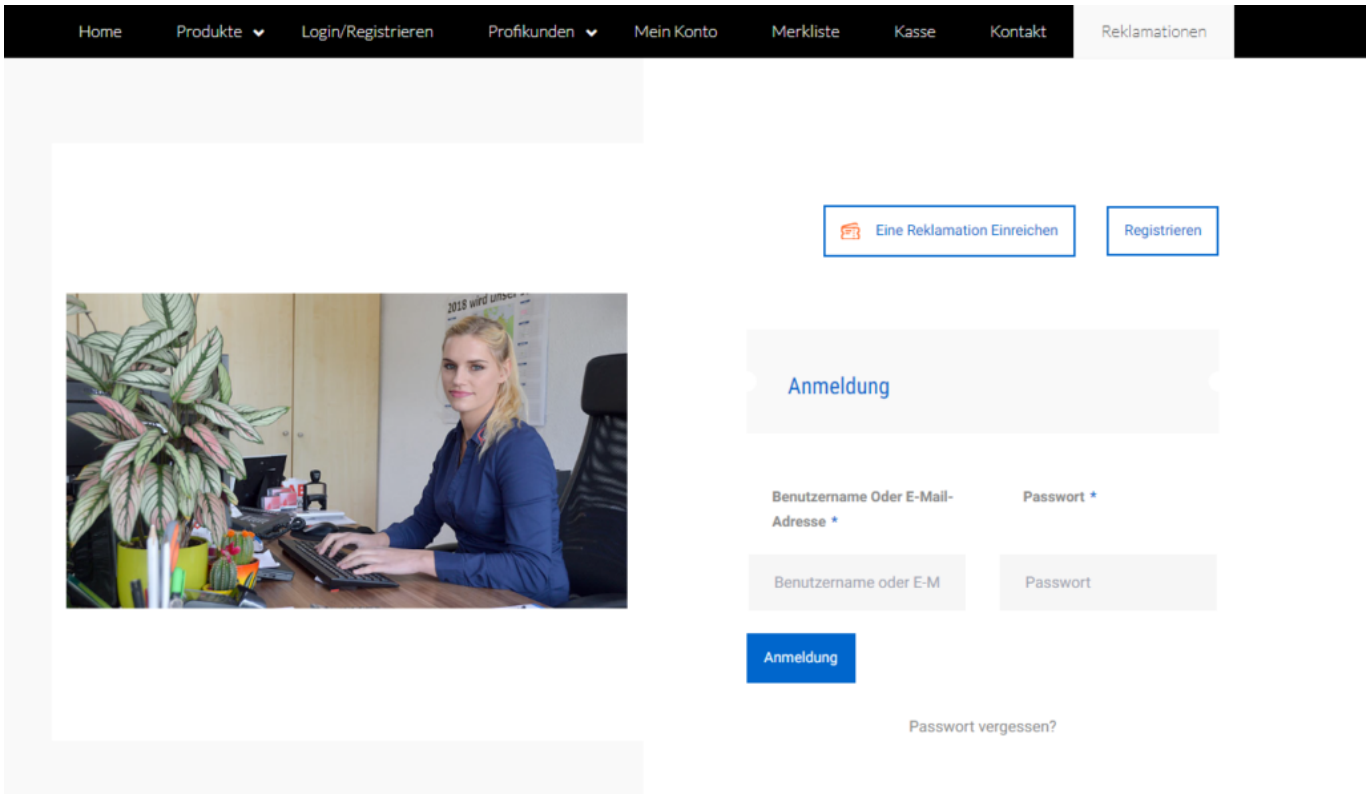
Reklamationen werden im entsprechenden Punkt im Shop-Menü erstellt.



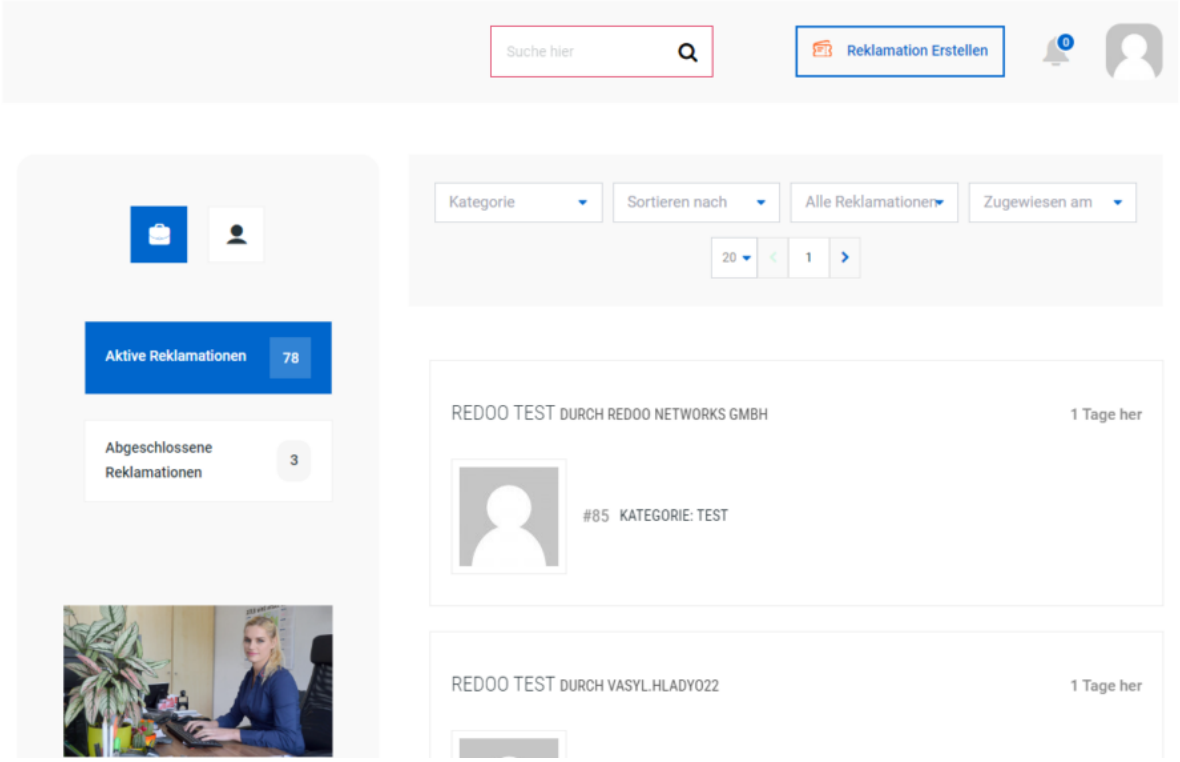
Reklamationen können nur von registrierten Benutzern erstellt werden.

Nach dem Öffnen der Reklamationsseite muss man sich entweder einloggen oder registrieren, falls es sich um einen neuen Benutzer handelt.

Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH



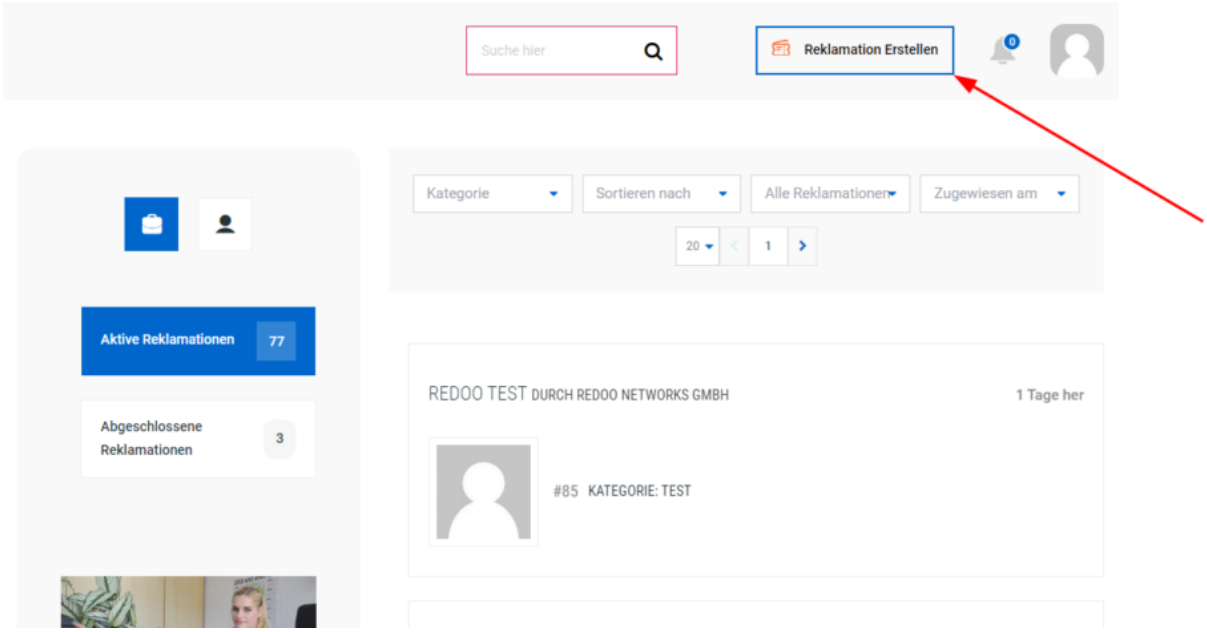
Nach dem Einloggen öffnet sich die Seite mit den Reklamationen des Benutzers.



 Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH

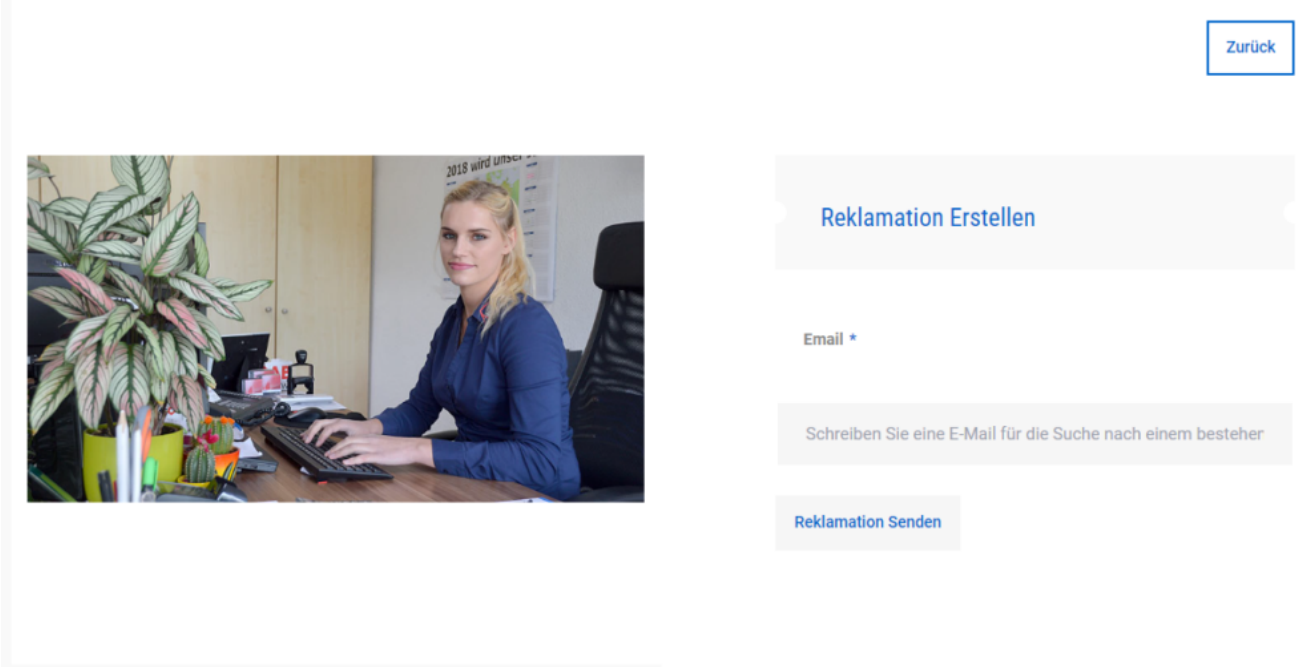
2. **Erstellung von Reklamationen**

Um eine neue Reklamation zu erstellen, soll man die Taste „Reklamation erstellen“ drücken.



Nach dem Drücken dieser Taste öffnet sich eine Seite, auf der die E-Mail-Adresse des Benutzers angegeben werden muss.

Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH



Nach der Eingabe der E-Mail-Adresse, da diese verpflichtend ist, erscheinen die Felder zur Erstellung der Reklamation.

Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH

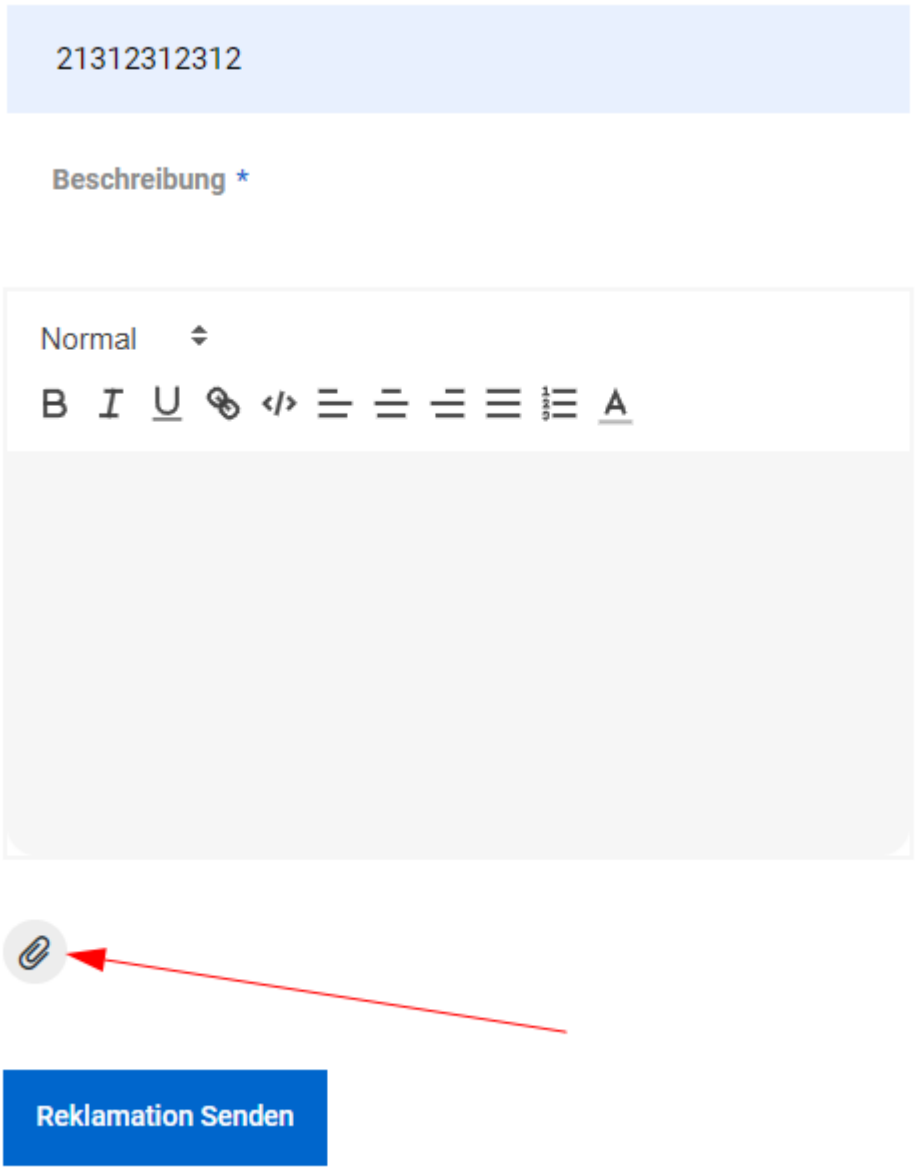
Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH

1. **Kategorie der Reklamation** (z. B. Problem mit der Lieferung)
2. **Thema der Reklamation**
3. **Kundennummer**
4. **Bestellnummer**
5. **Artikelnummer**
6. **Beschreibung**
7. **Kommentar zur Reklamation**

*Die Felder **Kundennummer**, **Bestellnummer** und **Artikelnummer** können aus dem PDF-Dokument der Rechnung entnommen werden, das nach dem Abschluss des Kaufs auf der Website per E-Mail verschickt wird.*

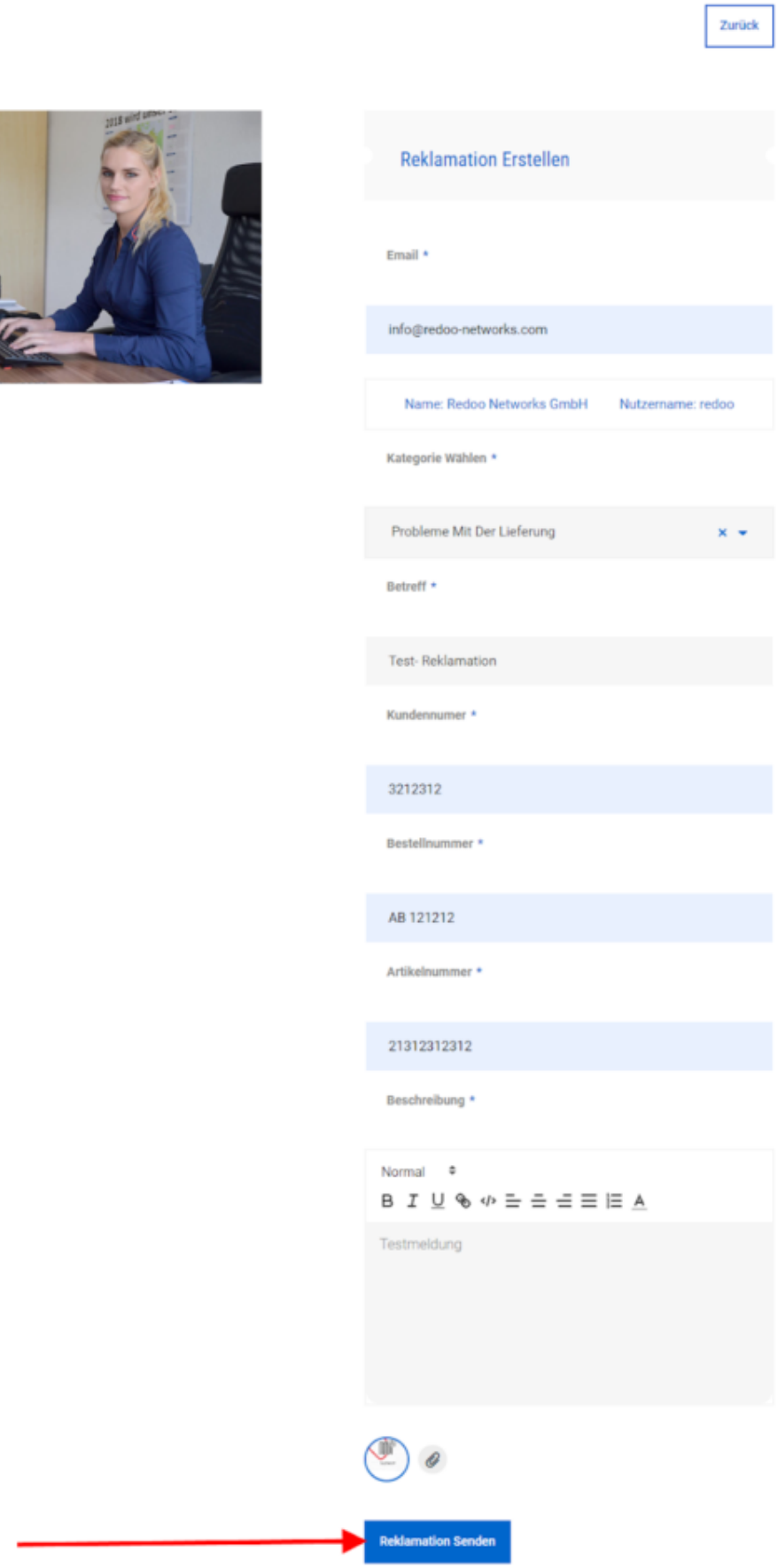
Außerdem kann man der Reklamation eine Datei anhängen, indem man die Taste drückt, die im untenstehenden Screenshot abgebildet ist.

Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH



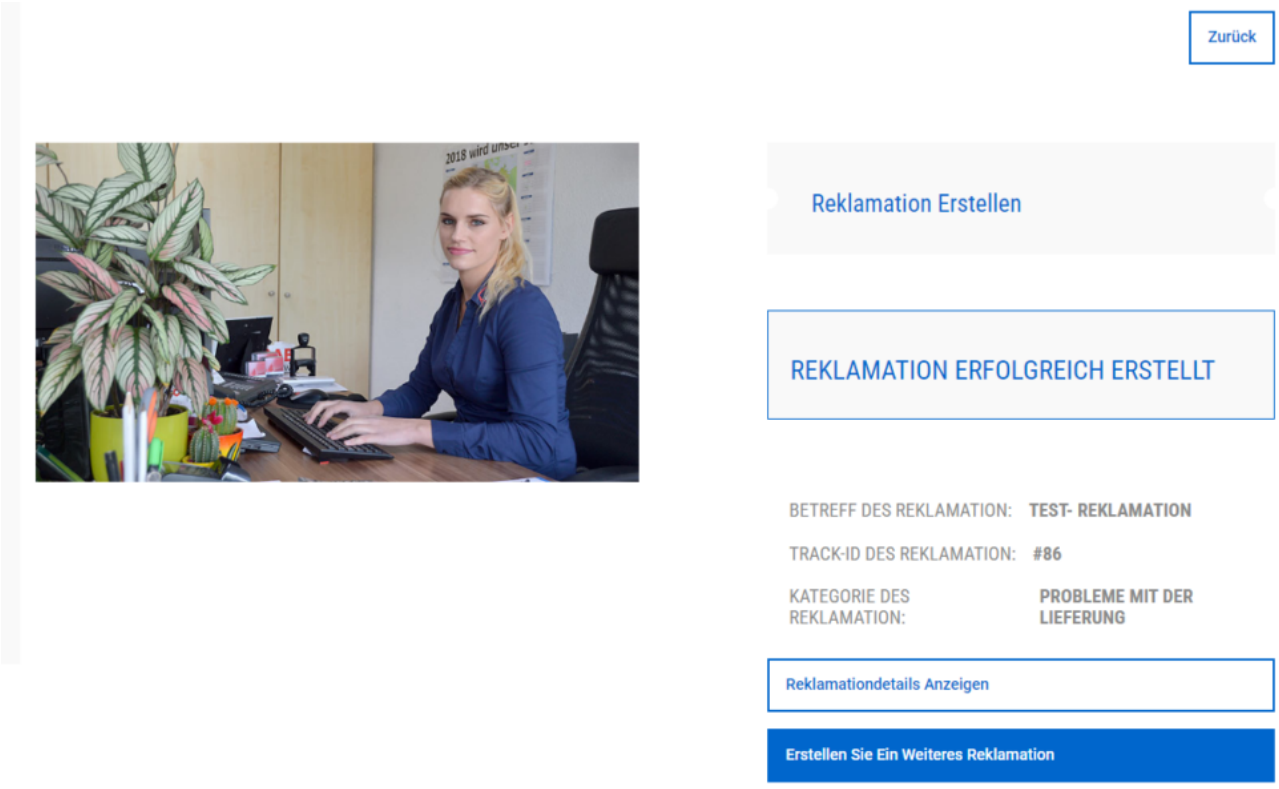
Nach dem Ausfüllen aller Daten soll man die Taste „Reklamation senden“ drücken, um die Reklamation abzuschicken.

Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH



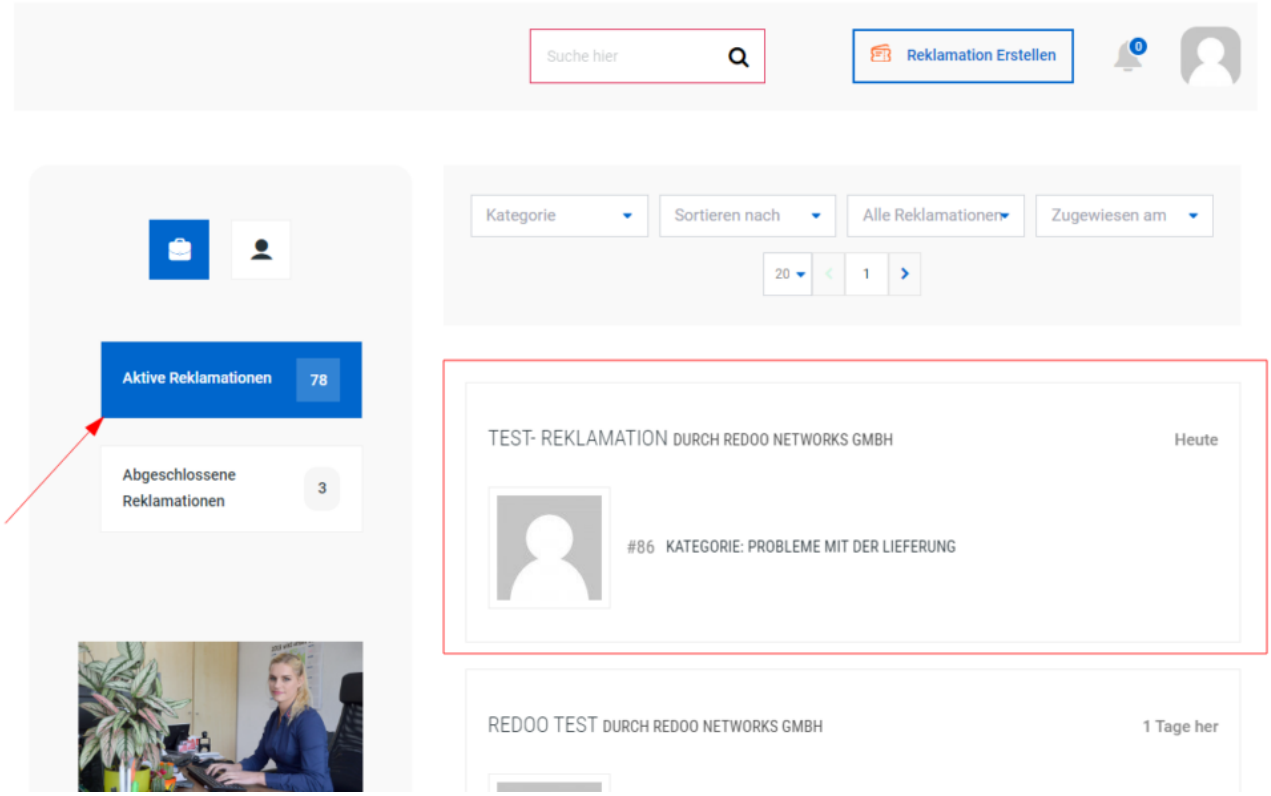
Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH

Nach dem Absenden der Reklamation öffnet sich eine Seite mit der grundlegenden Information zur Reklamation.



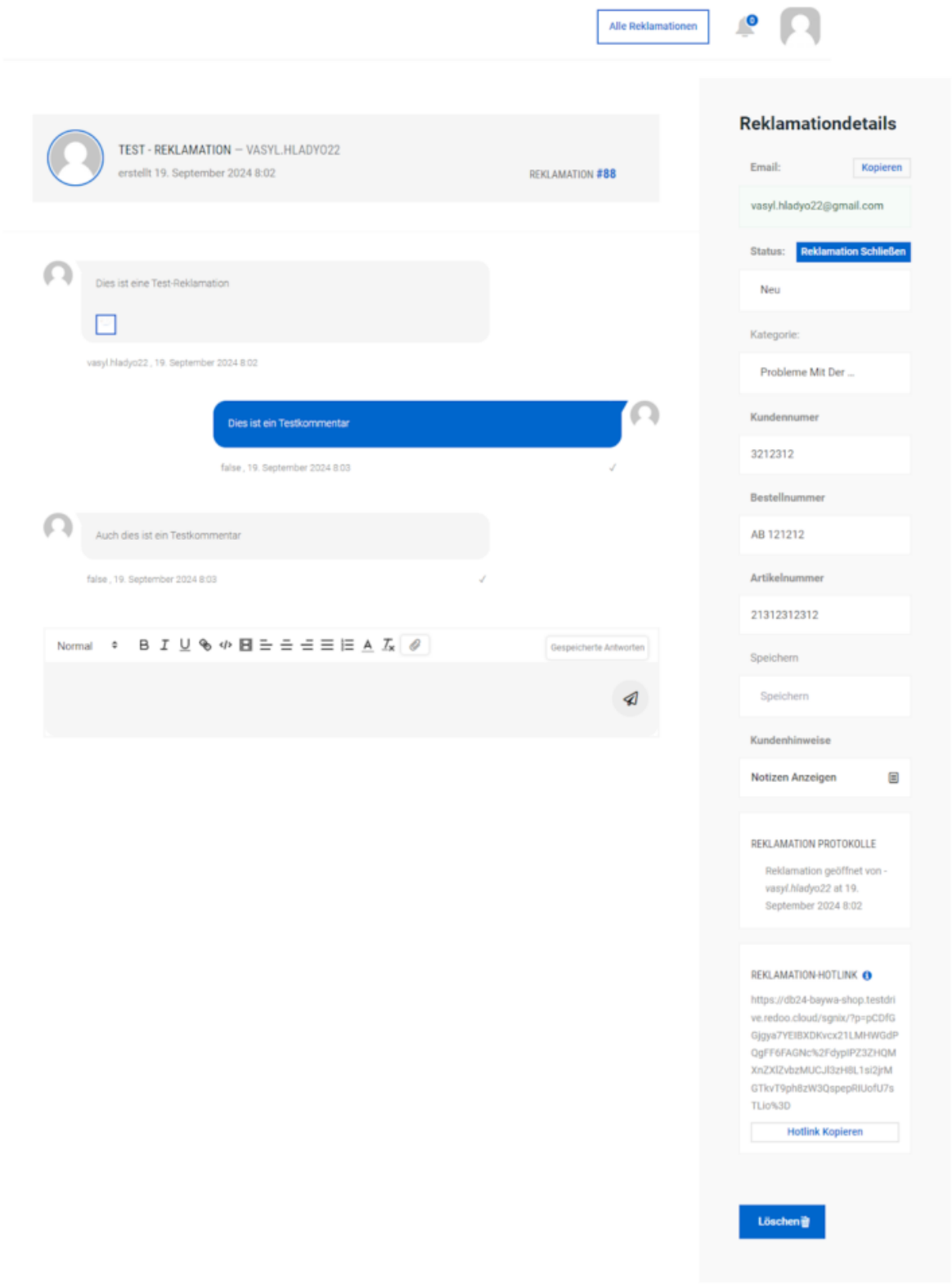
Danach kann die Reklamation in der Liste „Aktive Reklamationen“ gefunden werden.

Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH



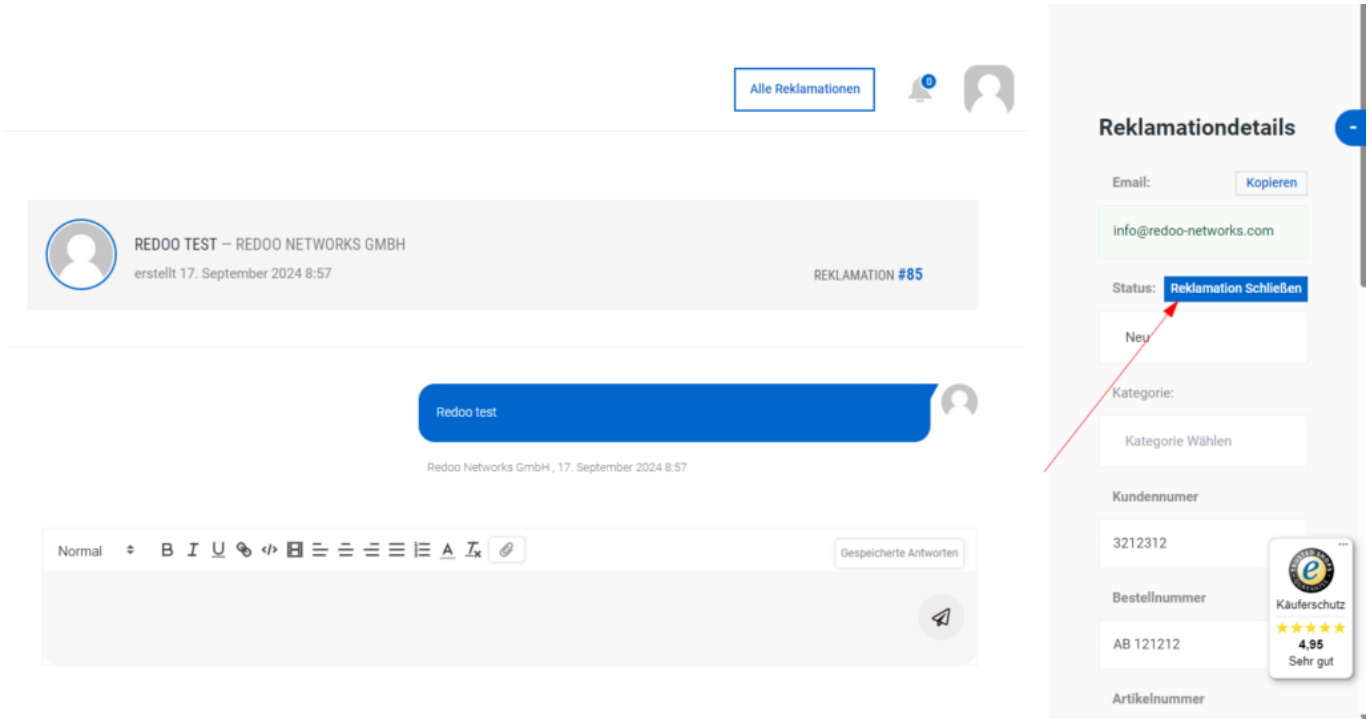
Durch Klicken auf die Reklamation öffnet sich eine Seite mit der detaillierten Ansicht der Reklamation, auf der alle wesentlichen Informationen zur Reklamation sowie die Kommunikation zwischen dem Kunden und dem Administrator angezeigt werden.

Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH

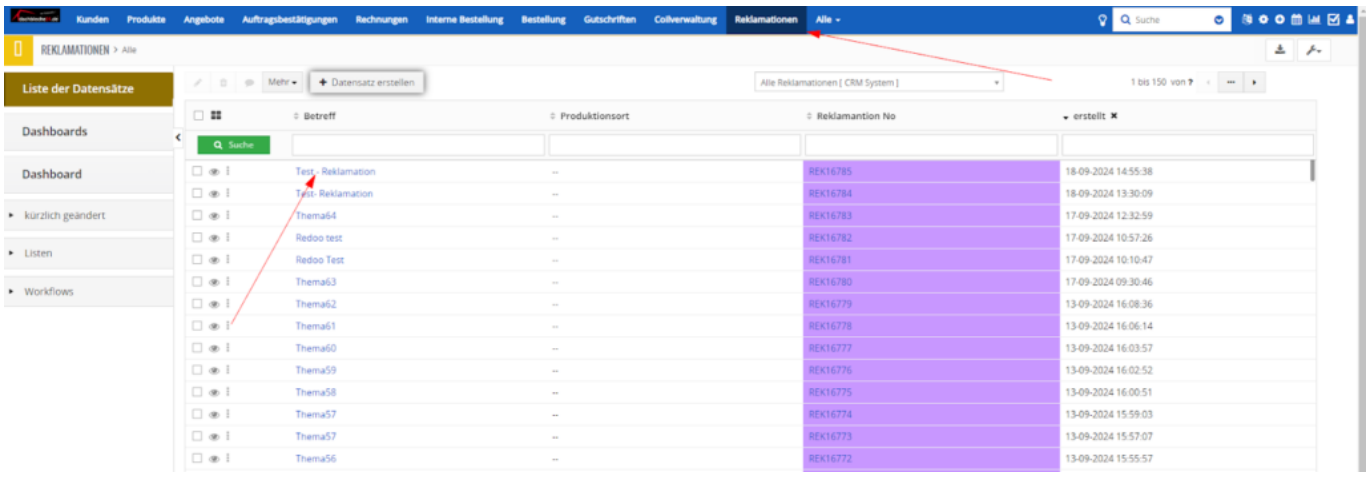


Außerdem hat der Administrator die Möglichkeit, jede Reklamation zu schließen. Der Kunde hat diese Möglichkeit nicht.

Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH

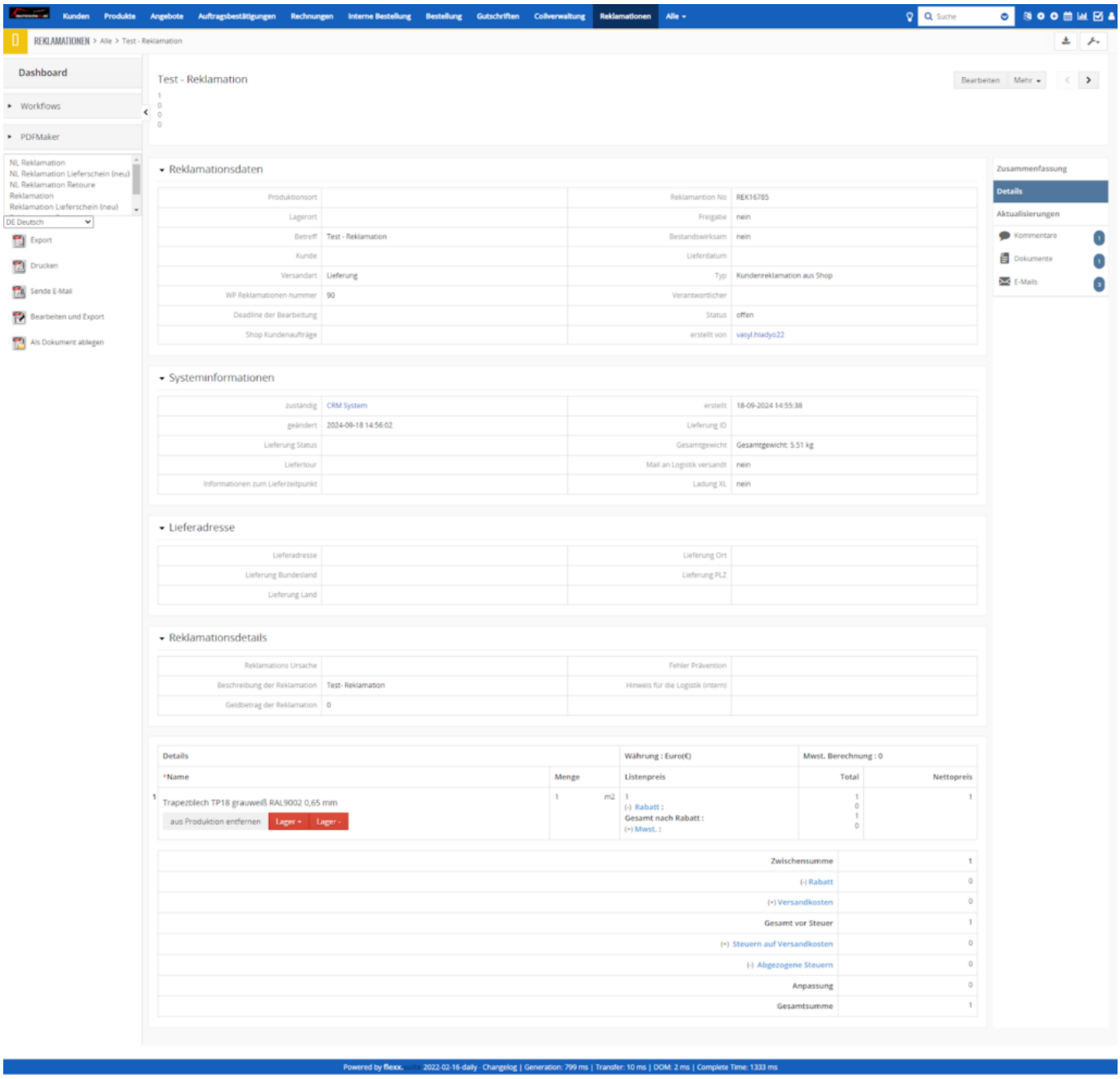


Nach der Erstellung der Reklamation im Shop erscheint sie sofort im CRM-System im Modul „Reklamationen“.



Durch Klicken auf die Reklamation, die den Administrator interessiert, öffnet sich eine Seite mit detaillierten Informationen.

Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH

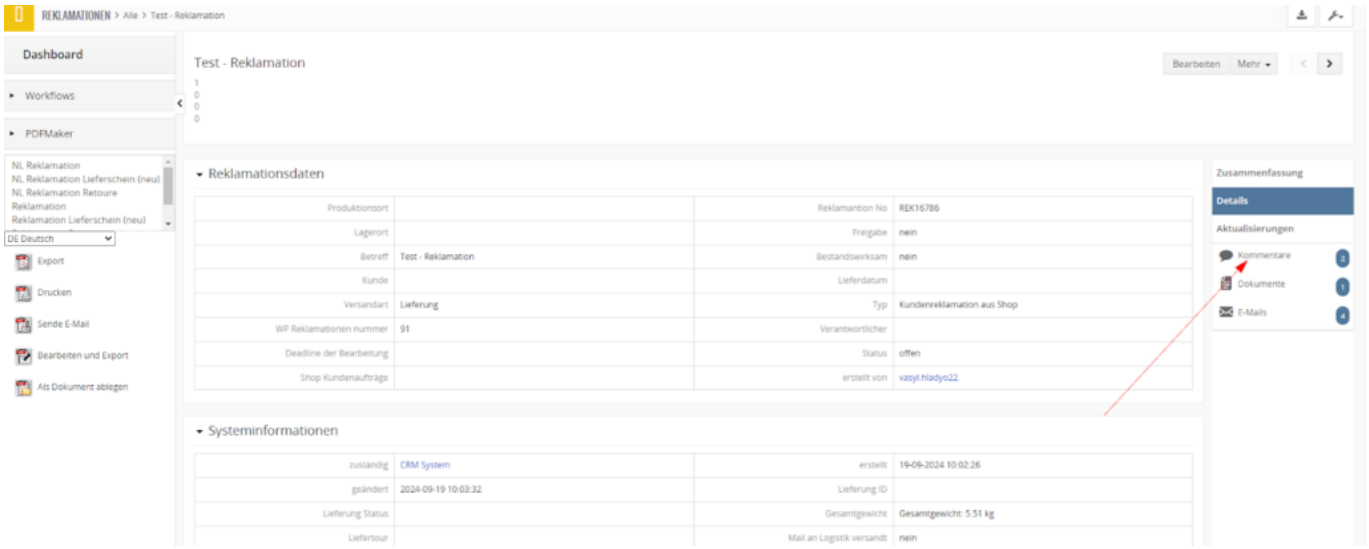


3. **Kommentare in den Reklamationen**

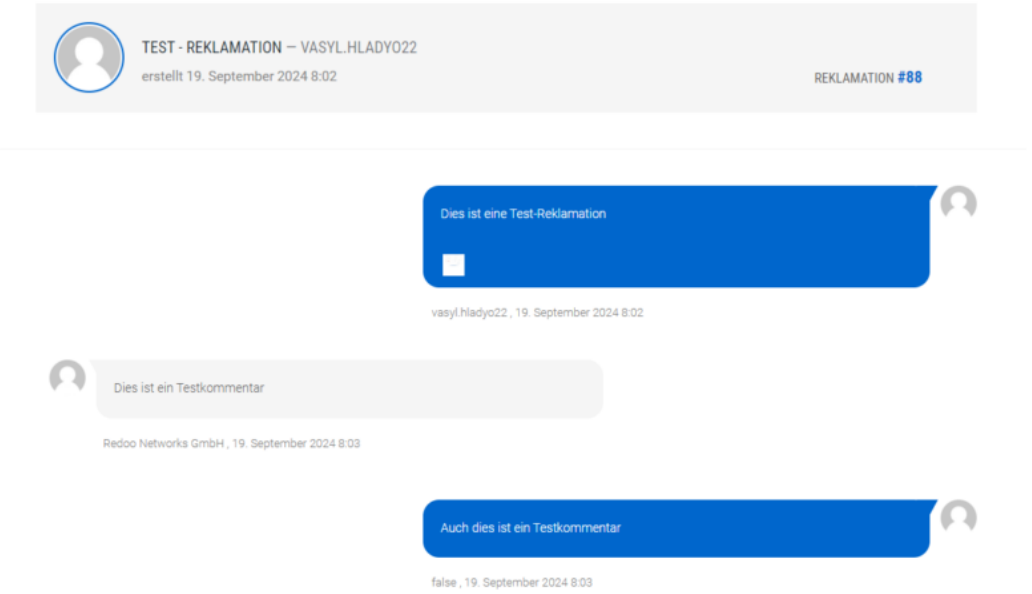
Im Modul des CRM-Systems und im Shop-Plugin „Reklamationen“ gibt es die Möglichkeit, über einen Kommentar-Chat zu kommunizieren.

Im CRM-System befindet sich dies unter dem Reiter „Kommentare“.

Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH

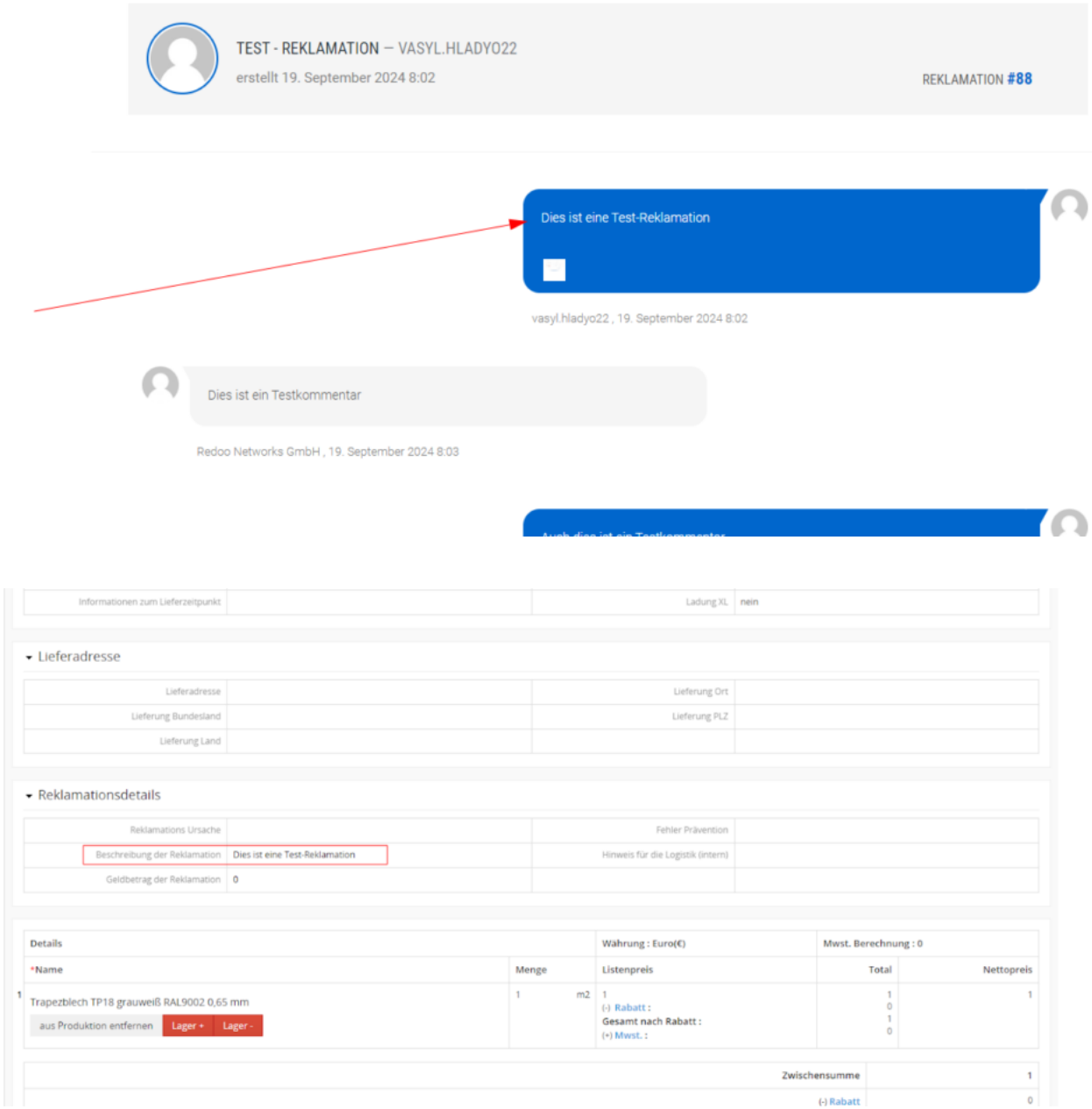


Im Shop muss man auf die Seite mit der detaillierten Ansicht der Reklamation wechseln, indem man auf diese klickt.



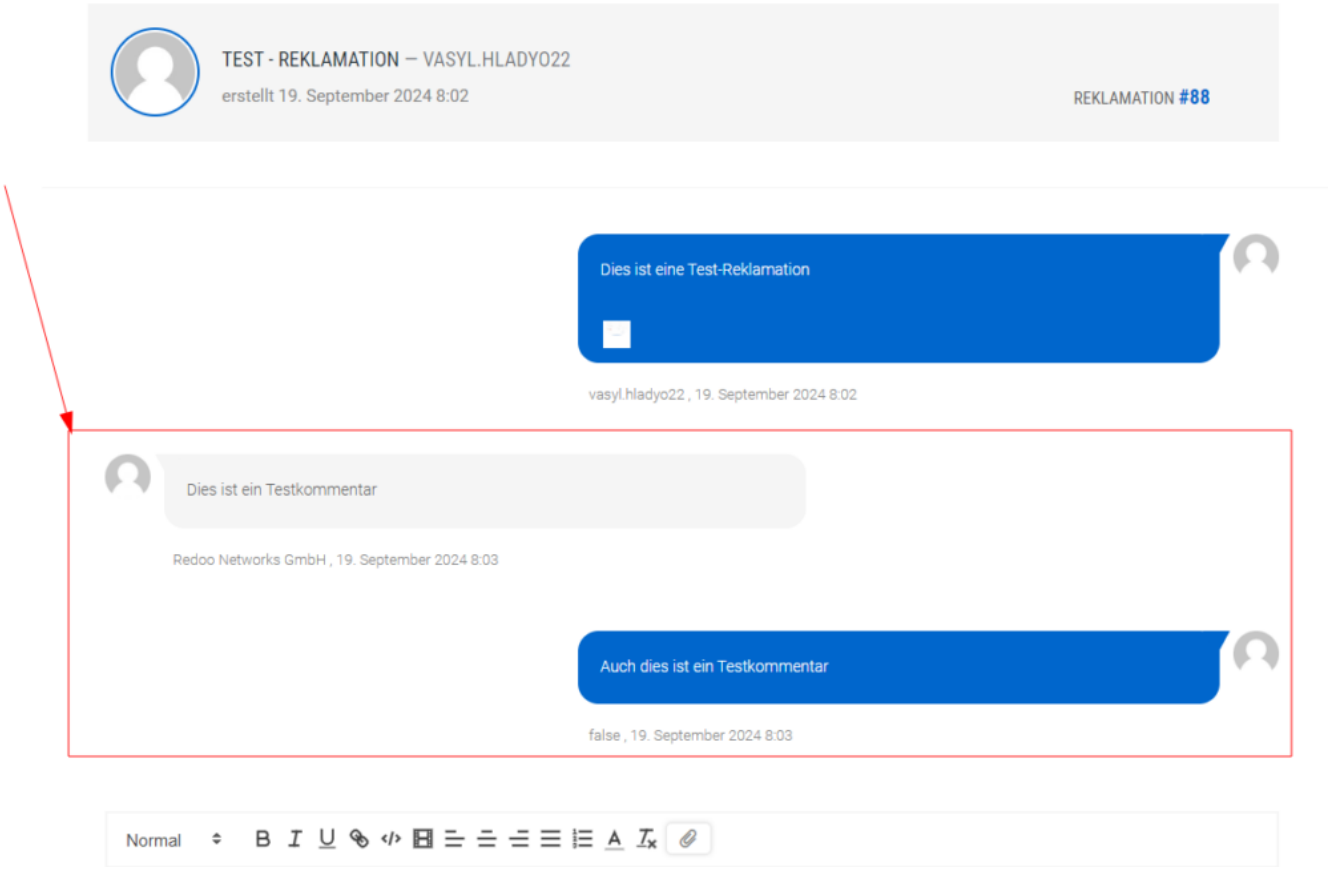
Die erste Nachricht von Seiten des Kunden wird immer im Feld „Beschreibung der Reklamation“ des CRM-Systems angezeigt.

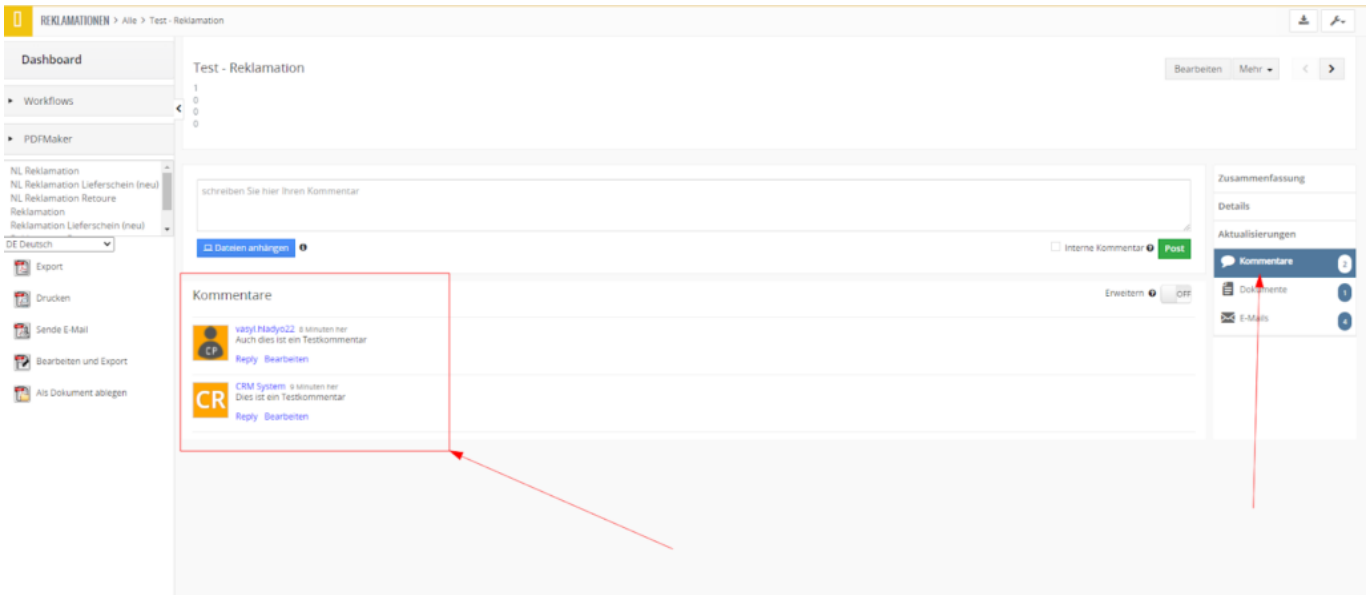
Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH



Alle weiteren Unterhaltungen zwischen dem Kunden und dem Administrator werden im Kommentar-Chat angezeigt.

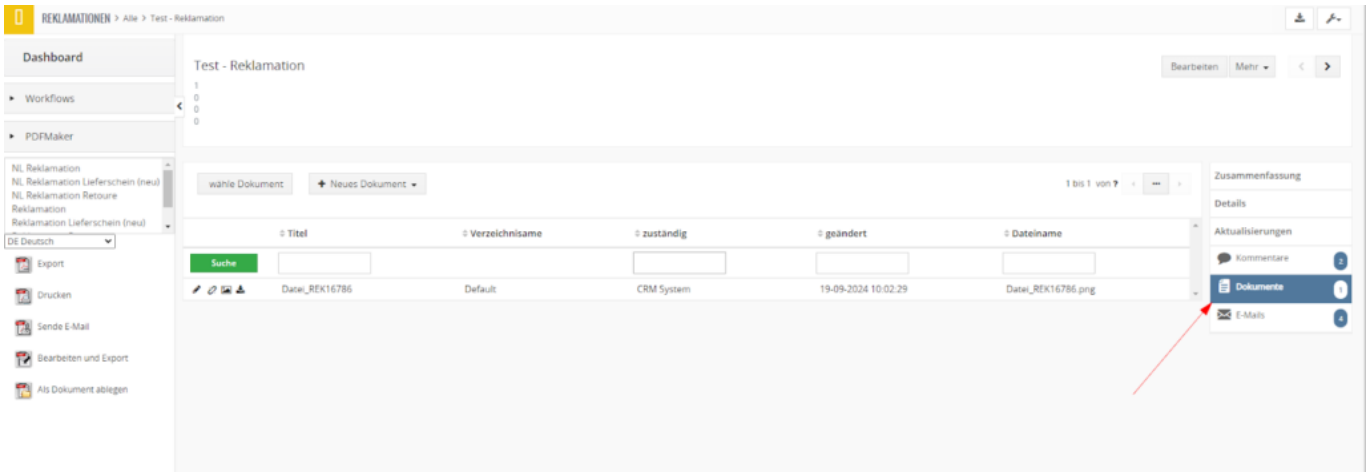
Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH





Alle Dokumente, die der Kunde entweder bei der Erstellung der Reklamation oder in den Kommentaren anhängt, werden im CRM-System im Feld „Dokumente“ angezeigt.

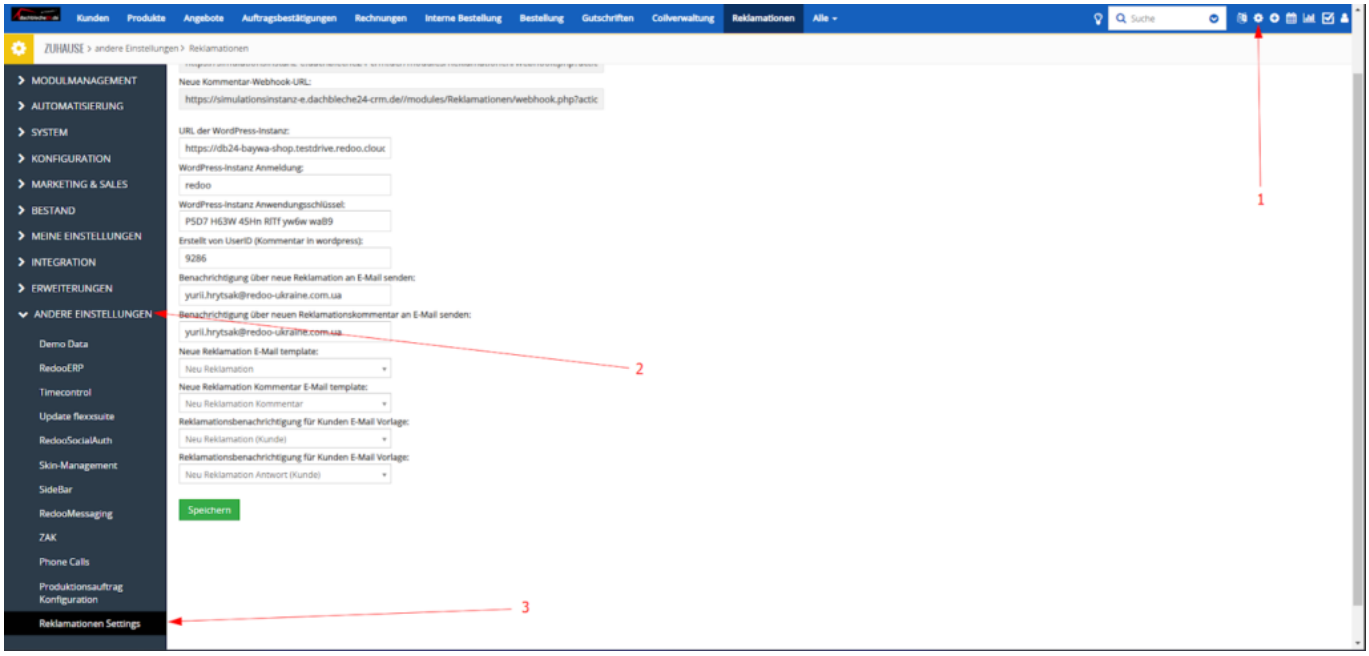
Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH



Außerdem wird beim Absenden eines Kommentars im CRM-System eine E-Mail generiert, die an den Kunden gesendet wird.

4. **Einstellungen des Moduls „Reklamationen“ im CRM-System**

Die Haupteinstellungen des Moduls werden auf der Einstellungsseite im Abschnitt „Reklamationen Settings“ vorgenommen.



 Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH

5. **Feldgruppen für die Einstellungen des Moduls „Reklamationen“**

1. Diese Gruppe ist für den Webhook bestimmt. Über diese URLs werden die Daten der neu erstellten Reklamationen und Kommentare gesendet.
2. Shop, an den das CRM-System-Modul angeschlossen ist.
3. Benutzername des Nutzers, der sich mit dem Shop verbindet.
4. Technisches Passwort des Nutzers, der sich mit dem Shop verbindet.
5. Benutzer-ID, von der aus Kommentare in das CRM-System gesendet werden.
6. Benutzer, der Benachrichtigungen über die Erstellung einer neuen Reklamation oder einen Kommentar zu einer bestehenden Reklamation erhält.
7. E-Mail-Vorlagen.

Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH

Copyright © 2026 Redoo Networks GmbH