

Rückrufaktionen: Schnell und zuverlässig kommunizieren mit Retarus WebExpress

Die Herausforderung

Komplexe rechtliche Vorgaben machen es erforderlich, dass Unternehmen ihre Geschäftspartner und Kunden bei Produktrückrufen besonders schnell informieren und den Verkauf sofort stoppen. Dabei muss die gesamte Lieferkette informiert und eingebunden werden. Andernfalls ist mit unzufriedenen Kunden, hohen Schadenersatz- und Regressforderungen oder gar Personenschäden zu rechnen. Für eine zuverlässige Kommunikation im Krisenfall benötigen Hersteller daher eine flexible Lösung, mit der sie ihre Empfänger auf dem schnellsten Weg erreichen und den Erhalt der Nachricht genauestens nachvollziehen können.

Die Ausgangssituation

Um ihre Informationspflicht zu erfüllen, adressieren viele Unternehmen ihre Kommunikationspartner derzeit über unterschiedliche Kanäle parallel. Meist sind hierfür gleich mehrere Tools im Einsatz. Supermarktfilialen oder Apotheken werden beispielsweise vorzugsweise per Fax kontaktiert, damit die Informationen direkt auf den Faxgeräten in den Büro- oder Verkaufsräumen landen. Je nach Produkt gilt es zudem, unterschiedliche rechtliche Rahmenbedingungen zu erfüllen. So ist zum Beispiel für Rote-Hand-Briefe exakt vorgeschrieben, auf welchem Weg und wie schnell Pharmaunternehmen über neu erkannte Arzneimittelrisiken informieren müssen. Außendienstmitarbeiter hingegen können über ihre Smartphones schneller per SMS oder E-Mail erreicht werden. Im Bereich Presse und Öffentlichkeitsarbeit wiederum ist E-Mail ein bevorzugter Informationskanal. Das Problem: Bei der Ansprache über unterschiedliche Medien verursachen die manuelle Pflege von Verteilern sowie die Bearbeitung von Rückläufern einen enormen administrativen Aufwand. Gleichzeitig lässt sich nur schwer nachweisen, ob der Empfänger die Nachricht erhalten hat.

Die Lösung

Mit der webbasierenden Versandplattform Retarus WebExpress erreichen Unternehmen ihre Mitarbeiter, Partner und Kunden im Handumdrehen – medienübergreifend und individualisierbar. Innerhalb des Portals stehen die Versandwege E-Mail, Fax und SMS über eine einheitliche Browser-Oberfläche zur Verfügung. Eine Rückrufaktion kann dabei den Versand über unterschiedliche Medien umfassen. Verteiler lassen sich bequem direkt in Retarus WebExpress pflegen. Dazu können Excel-Dateien importiert oder Daten automatisiert in das Portal geladen werden.

Kundennutzen

- ✓ Schnelle Reaktionszeiten
- ✓ Hohe Kundenzufriedenheit
- ✓ Vermeidung von Schadenersatzforderungen
- ✓ Erfüllung der gesetzlichen Informationspflicht
- ✓ Weniger administrativer Aufwand
- ✓ Unmittelbare Nachvollziehbarkeit

Ihre Vorteile auf einen Blick



Stets optimale
Bandbreite



Hohe Zustellraten



Medienübergreifend



Expressversand



Zentrale
Vorlagenverwaltung



Detaillierte Reports

Anwendungsfall

Damit fehlerhafte Produkte schnellstmöglich aus dem Verkehr gezogen werden können, sind reibungslose und nachvollziehbare Kommunikationsprozesse erforderlich. Durch den Einsatz von Retarus WebExpress profitieren Unternehmen bei zeitkritischen Prozessen von hohen Zustellraten, unabhängig davon, über welchen Kanal sie Geschäftspartner oder Kunden ansprechen. So lassen sich nicht nur E-Mails ohne Verzögerung zustellen. Dank der Never-Busy-Technologie von Retarus werden auch umfangreiche Fax-Aufträge automatisch in optimaler Abfolge versendet. Dank dem Retarus Global Delivery Network entstehen dabei auch bei Lastspitzen keine Kapazitätsengpässe. Zudem deckt das Netzwerk über mehrere Aggregatoren nahezu alle Mobilfunknetze weltweit ab und ermöglicht dank verlässlichem Routing einen effizienten SMS-Versand.

Mit Retarus WebExpress lassen sich Versandaufträge für Rückrufaktionen schon im Voraus anlegen. Im Ernstfall können Unternehmen die Templates dann im Handumdrehen adaptieren und versenden. Die relevanten Empfänger erhalten die Information binnen kürzester Zeit und können umgehend reagieren. Um in kritischen Situationen wertvolle Zeit zu sparen, können auch bereits bestehende Verteiler mit nur wenigen Klicks in die Plattform importiert werden. Aus einer Verteilerliste lassen sich je nach Bedarf mehrere Kanäle gleichzeitig bedienen. Dabei werden die spezifischen Merkmale jedes Mediums unterstützt – egal ob die zentrale Information wie bei SMS in 160 Zeichen steckt, auf einer Faxseite mitgeteilt oder in Form einer E-Mail verschickt werden soll. Dadurch ist sichergestellt, dass jeder Empfänger die Information auf dem bevorzugten beziehungsweise rechtlich vorgeschriebenen Weg erhält.

Mit der detaillierten Auswertung von Zustell- und Durchsatzraten in Echtzeit sehen Unternehmen sofort, ob ihre Nachricht den Empfänger erreicht hat. Notfalls kann dieser zusätzlich automatisch über einen anderen Kommunikationsweg kontaktiert werden.



Schon gewusst?

Sollten die Ressourcen im Unternehmen einmal knapp sein, übernehmen die Experten des Retarus Broadcast FullService auf Wunsch die vollständige Gestaltung, Anpassung und den Versand der Nachrichten.

Weitere Szenarien

Mitarbeiterkommunikation

Ob regelmäßiger Newsletter des Vorstands, Kommunikation von Umstrukturierungen oder die Einladung zur alljährlichen Weihnachtsfeier: Mit Retarus WebExpress können Unternehmen ihre Mitarbeiter persönlich und schnell informieren.

Externe Kommunikation

Um externe Zielgruppen wie Kunden oder Geschäftspartner zu erreichen, lassen sich mit Retarus WebExpress innerhalb weniger Minuten Marketing-Newsletter und E-Mailings im firmeneigenen Corporate Design erstellen. Mit rechtskonformem Subscription Management (Double-Opt-in) und detaillierten Reports.

Presse und Investor Relations

Mit Retarus WebExpress informieren Sie auch andere relevante Zielgruppen wie Presse und Investoren zielgenau, zeitgleich und mehrsprachig über Produktrückrufe. Diese Multiplikatoren können Verbraucher dadurch rechtzeitig vor Risiken warnen.