Tytuł: System Obsługi Reklamacji i Zwrotów – od reklamacji po wycofania z rynku w jednej aplikacji
Firma: Adamed

Kontekst i wyzwanie
Najczęstsze pytanie klientów Adamedu brzmiało: „Co się dzieje z moją reklamacją?”. Reklamacje spływały formularzem, mailem i telefonicznie, w dokumentach o różnej formie, co uniemożliwiało automatyzację. Klient nie widział statusu sprawy, więc dzwonił i pisał. Zwroty prowadzono niemal ręcznie, wymieniając średnio ponad dziesięć maili na zwrot między klientem, obsługą, działem jakości i magazynem. Przepisy narzucają przy tym sztywne terminy, a wycofanie leku z rynku wymaga natychmiastowej reakcji.

Co wdrożono
Wewnętrzny zespół Adamedu rozbudował aplikację do reklamacji o zwroty i obsługę decyzji GIF/GIS o wycofaniu produktów. Wszystko działa w jednej, znanej już klientom aplikacji, co obniżyło próg wejścia. Apteki i hurtownie mają samoobsługowy portal ze statusem wszystkich zgłoszeń, a klienci i pracownicy dostają automatyczne powiadomienia. Każdy zwrot przechodzi tę samą ścieżkę: klient, przedstawiciel terenowy, magazyn, faktura, a wszyscy widzą ten sam status. Przy wycofaniu aplikacja sama wskazuje klientów, którzy kupili produkt, i wysyła im komunikat, a raporty zabezpieczenia odczytuje AI OCR. Chatbot prowadzący przez zgłoszenia jest w testach akceptacyjnych.

Rezultaty i efekty biznesowe
Zwroty i wycofania działają w aplikacji od września 2025 r.

• Ręczna korespondencja przy zwrotach spadła o 95%, z ponad 10 do ok. 0,5 maila na zwrot; w 2026 r. obsłużono ponad 2 000 zwrotów.

• Ok. 1 400 aktywnych kont aptek, trzy razy więcej niż w 2025 r.; ponad połowa reklamacji dystrybucyjnych rozpatrywana w ciągu jednego dnia.

• Pierwsze wycofanie: komunikat do ok. 900 aptek i hurtowni ok. 2 godziny po decyzji GIF, pierwsze zwroty 5 minut później; ponad 600 zwrotów, ok. 30 tys. opakowań.

Wnioski i znaczenie
W branży regulowanej najdroższe są błędy interpretacji przepisów wykryte po wdrożeniu, dlatego dział jakości współtworzył system od początku. Zarząd wybrał pełny wariant projektu zamiast szybszego i tańszego. System rozwijano na podstawie obserwacji użytkowników: blokuje m.in. duplikaty i reklamacje na wycofywane produkty, kierując do właściwej ścieżki. Przy chatbocie największym wyzwaniem jest powstrzymanie go przed udzielaniem porad medycznych.