

“Ons personeel hoefde geen vervelende repetitieve taken uit te voeren en er werden kosten bespaard.”



Voor Frieder Schelle, Team Leader Legal Consultants bij Trusted Shops, heeft het gebruik van SmartDocuments een belangrijke bijdrage geleverd aan het voldoen aan de toenemende eisen bij het adviseren van onlinehandelaars. De uniforme en efficiënte creatie van documenten is van essentieel belang, met name voor bindend juridisch advies.

#### Eisen

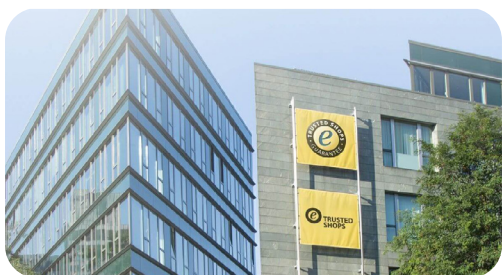
Trusted Shops is meer dan 20 jaar geleden in Keulen opgericht. De onderneming biedt online winkels en hun klanten diensten aan in de vorm van een keurmerk, een kopersbescherming-procedure en een systeem van klantenbeoordelingen. In 2014 werden de allesomvattende adviesdiensten uitgebreid met juridische diensten, om onder meer onlinehandelaars bescherming te kunnen bieden tegen juridische aanvallen.

#### Oplossing voor complexe vraagstukken

Aankankelijk werden deze juridische diensten samen met advocatenkantoren aangeboden als juridisch advies. Juridische vraagstukken moesten afzonderlijk worden onderzocht en de grenzen van wat haalbaar was – en ook van de economische doeltreffendheid – waren snel bereikt. Vooral omdat terugkerende processen, ook bij complexe taken, steeds meer gestandaardiseerde en eenvoudigere oplossingen vereisten.

Op zoek naar een geschikte tool kwamen zij in 2015 voor het eerst in contact met SmartDocuments. Het werd Frieder Schelle snel duidelijk dat hij de juiste aanbieder had gevonden bij wie tekstmodules voor juridisch gecompliceerde vraagstukken zo konden worden geprogrammeerd dat zij de onlinebescherming in de advisering rechtszeker maken, zodat men zich met succes kan verdedigen, bijvoorbeeld tegen waarschuwingsverenigingen.

Trusted Shops voelde zich, zoals Frieder benadrukt, “vanaf het begin goed bij de hand genomen”, omdat de complexe eisen zeer snel door SmartDocuments werden begrepen en in eenvoudige oplossingen werden omgezet.



**Frieder Schelle, Team Leader Legal  
Consultants bij Trusted Shops**

**“Bovendien leidt het gebruik van  
SmartDocuments automatisch  
tot een gemeenschappelijke  
standaard.”**

### **Efficiënte werkprocessen**

Wat vooral indruk op hem maakte: na slechts twee intensieve dagen, waarin de medewerkers van Trusted Shops door deskundigen van SmartDocuments werden getraind in de basisbeginselen, waren ze klaar om te beginnen. “De training was van topniveau”, benadrukt Frieder en hij legt verder uit: “We hebben heel snel geleerd hoe eenvoudig en logisch gestructureerd de gebruiksvriendelijkheid is. In ons dagelijks werk werd de inspanning die nodig was om een aantal regelmatig benodigde documenten op te stellen, met meer dan de helft verminderd. Zo hoefde ons personeel geen vervelende repetitieve taken uit te voeren en werden kosten bespaard. Bovendien leidt het gebruik van SmartDocuments automatisch tot een gemeenschappelijke standaard, die voortdurend wordt verbeterd. Alle medewerkers die met SmartDocuments werken, kunnen centraal feedback geven over mogelijke verbeteringen van de documenten en zo gezamenlijk invloed uitoefenen op de verbetering van de documenten. Op deze basis kunnen wij op elk moment betrouwbare deskundige adviezen geven en onze klanten met succes helpen.”

### **Voortdurende ondersteuning**

“We hebben een lang gesprek gehad met het supportteam,” vertelt Frieder, “waarin we oplossingen hebben geformuleerd voor verdere vraagstukken. Het was geweldig om te zien hoe uitgebreid de contactpersonen bij SmartDocuments direct reageerden en hoe ze in staat waren om al na korte tijd suggesties te doen voor uitbreiding van de diensten. Zo stel je je een goede en doelgerichte relatie met dienstverleners voor.”



Subbelrather Straße 15c  
50823 Köln

[www.trustedshops.com](http://www.trustedshops.com)



Keulenstraat 7B  
7318 ET Deventer

T +31 (0)570 - 67 24 64

E [info@smartdocuments.com](mailto:info@smartdocuments.com)

[www.smartdocuments.nl](http://www.smartdocuments.nl)