

Complaints Manager

Solution de traitement des réclamations et demandes

OFFRE

Leader des logiciels de digitalisation et d'automatisation des processus métier.

solution

Abdelilah EL ATTARI

 **e-solution**

Gestion des réclamations clients



Complaints Manager

**Améliorer en permanence la qualité de
vos produits et services**



**Maîtriser et Améliorer
la satisfaction client**



**Réduire le délai
de traitement**



**Mesurer le coût de la
non satisfaction**

Mettre son client au cœur de ses préoccupations

Présentation

Face à la volonté de rendre les relations des entreprises avec leurs partenaires plus transparentes, proches et efficaces, Complaints Manager s'intègre parfaitement dans le cadre de vos initiatives digitales.

Pourquoi Complaints Manager ?

- 1. Amélioration de la satisfaction client :** Un système de gestion des réclamations permet de répondre rapidement et efficacement aux problèmes soulevés par les clients. Cette réactivité contribue à améliorer la satisfaction des clients, qui se sentent écoutés et valorisés.
- 2. Prévention des problèmes récurrents :** Un tel système permet de suivre les motifs des réclamations et de détecter les problèmes récurrents. Ces informations peuvent être utilisées pour améliorer vos produits ou services et éviter que les mêmes problèmes ne se reproduisent à l'avenir.

Pourquoi Complaints Manager ?

3. Gain de temps et d'efficacité : La gestion automatisée des réclamations réduit le temps consacré à leur traitement, permettant à votre équipe de se concentrer sur d'autres aspects importants de votre activité. De plus, le système assure un suivi cohérent et organisé de toutes les réclamations, réduisant ainsi le risque d'erreur.

4. Amélioration de la réputation de l'entreprise : En répondant efficacement aux réclamations, vous démontrez à vos clients que vous vous souciez de leurs préoccupations et que vous êtes déterminé à améliorer leurs expériences. Cela peut renforcer la réputation de votre entreprise et vous aider à gagner la confiance de nouveaux clients.

Pourquoi Complaints Manager ?

5. Augmentez votre efficacité : Complaints Manager automatise et simplifie le processus de gestion des réclamations, vous permettant de consacrer plus de temps à la création de valeur pour vos partenaires. De plus, notre interface intuitive facilite la gestion et le suivi des réclamations.

6. Aide à la prise de décision : Les données recueillies grâce à un système de gestion des réclamations peuvent fournir des informations précieuses pour la prise de décision stratégique. Elles peuvent par exemple vous aider à identifier les domaines d'amélioration, à développer de nouveaux produits ou services, ou à définir des priorités pour le futur.

Pourquoi Complaints Manager ?

7. Adoptez une Approche Proactive : Ne laissez plus une réclamation non traitée éroder la confiance de vos clients. Grâce à notre système automatisé, chaque réclamation reçue est immédiatement traitée, et la réponse appropriée est proposée en un instant, garantissant une résolution rapide et satisfaisante.

8. Innovez avec le Digital : Complaints Manager est une solution parfaitement adaptée aux initiatives digitales d'aujourd'hui. Elle encourage la transformation digitale en favorisant l'automatisation des processus et l'exploitation intelligente des données.

CM : Fonctionnalités (1/2)

- Des indicateurs d'analyse et des tableaux de bord pour le pilotage de l'activité
- Gestion des utilisateurs, rôles, habilitations et groupes
- Gestion des niveaux d'intervention (N1, N2, N3)
- Gestion des entités et sites
- Gestion des fiches clients/ fournisseurs
- Gestion des catégories/Familles et sous catégories/Sous familles
- Gestion des SLA interne et externe
- Gestion des natures de réclamations et référentiel des modes de traitement
- Gestion des modèles de réponses (email, SMS, courrier)
- Canaux de réclamations : e-mail, sms, whatsapp Business API, Mobile app, RS..
- Un centre de gestion des réclamations et échéances
- Gestion collaborative des commentaires et échanges
- Gestion des degrés d'urgence, criticité et des priorités
- Notifications automatique : Accusés de réception, relance, clôture
- Conversion et affectation des réclamations par niveaux

CM : Fonctionnalités (2/2)

- Routage automatique et intelligent des réclamations
- Workflow de validation
- Signature électronique des réponses
- Gestion de la traçabilité et Logs
- Évaluation de la qualité du traitement et mesure de satisfaction
- Contrôles périodiques et conformité aux exigences réglementaires locales
- Système d'archivage / GED
- Connexion (AD Azure, SSO2, LDAP ...)
- API Manager intégré
- Interfaçage avec des modules externe : organisation, clients, commandes, factures, règlements, téléphonie
- Application mobile
- BI et Reporting

CM : Avantages

- Une solution basée sur le Web, facile et rapide à mettre en œuvre.
- Intégration facile et interfaçage facile avec l'IT et les systèmes existants (synchronisation des données).
- Une expérience utilisateur plus intuitive et automatisée.
- Automatisation de l'ensemble du processus Réclamations Clients (depuis la réception jusqu'à la clôture).
- Réduction de l'attrition : via une meilleure qualité de traitement (nouveaux KPIs disponibles sur les phases amont et sur la phase de traitement).
- Amélioration de la qualité et délai de traitement des réclamations.
- Automatisation des tâches manuelles répétitives pour plus de productivité.
- Une expérience utilisateur améliorée.
- Préservation de l'image de marque.
- Une solution évolutive en fonction des besoins métier et contraintes IT.
- Flexible et paramétrable.
- Une vision multicanal (Initiation et suivi des réclamations provenant de plusieurs canaux).
- Gestion automatique des habilitations en interne.
- Reprise du stock de réclamations après mise en place du nouveau outil.
- Fonctionnement en workflow pour permettre une visibilité totale sur le traitement.

Gérez vos **réclamations**
et augmentez
la **satisfaction** de vos
clients.



CM : Secteurs d'expertise

- Notre équipe est prête à vous accompagner dans la mise en place d'un processus de traitement des réclamations clients orienté performance. Nous travaillons avec un large éventail de secteurs, y compris mais sans se limiter à :
- Assurances et Banques
- Agences de développement locale
- Organismes gouvernementale
- Entreprise d'aménagement
- Industrie
- Energie, pétrole et Gaz
- IT
- Pharmaceutique
- Grande distribution
- Transport

49 %

des décideurs (tous marchés confondus) placent la gestion des réclamations clients comme l'une des 5 priorités en matière d'optimisation des processus clients.

Source : Markess by exaegis, étude Zoom sur l'amélioration des processus clients, 2018

Compatibilité avec la norme ISO 10002 au sujet des réclamations

L'ISO 10002 fournit des recommandations sur le processus de traitement des réclamations notamment en matière de planification, conception, fonctionnement, mise à jour et amélioration.

Cette norme précise 9 principes directeurs permettant de créer les conditions d'un traitement efficace des réclamations :

1. **Visibilité** : les clients, employés et autres parties associées doivent savoir comment et où formuler une réclamation.
2. **Accessibilité** : le processus de traitement des réclamations doit être facilement accessible à tous les réclamants (informations associées rédigées dans un langage clair, facile à comprendre et à utiliser).
3. **Réactivité** : il convient d'accuser réception immédiatement de chaque réclamation auprès du réclamant.
4. **Objectivité** : chaque réclamation doit être traitée de manière équitable et objective tout au long du processus de traitement des réclamations.
5. **Frais** : les frais relatifs au processus de traitement des réclamations ne doivent pas incomber au réclamant.
6. **Confidentialité** : il convient de ne pas divulguer les informations à caractère personnel du réclamant sans son consentement.
7. **Approche orientée client** : l'entreprise doit encourager les retours d'informations, y compris les réclamations, et démontre par ses actions son engagement à résoudre les réclamations.
8. **Responsabilisation** : l'organisme établit clairement les responsabilités et délégations pour les actions et les décisions de l'organisme concernant le traitement des réclamations.
9. **Amélioration continue** : il convient que l'amélioration continue du processus de traitement des réclamations soit un objectif permanent de l'entreprise.

CM : Les réclamations en Chiffres

Clients mécontents

En réalité, il faut savoir que :

- Près de 90 % des clients insatisfaits ne le font pas savoir et que 75 % d'entre eux risquent de partir à la concurrence en cas de renouvellement d'un contrat à échéance ou de nouveau contrat (source : TARP).
- Plus de 70% des clients mécontents ne se plaignent pas (étude TARP 1996, citée dans Buttle 1998) 6% des consommateurs qui rencontrent un problème se manifestent auprès de l'entreprise (Retail Customer Dissatisfaction Study 2006)
- Plus de 50% des entreprises ne répondent pas aux réclamations
- 76 milliards de dollars d'achats sont considérés comme « à risque » en raison du mécontentement des clients (étude RAGE 2013)
- Un client mécontent informe 10 à 20 autres clients potentiels de son insatisfaction (ZEMKE, Ron. Service recovery: turning oops into opportunity. Best practices in customer service, 1999, p. 279-288)
- Un client satisfait en fait part à huit autres personnes, alors qu'un client mécontent propage un bouche-à-oreille négatif auprès de 22, 5 personnes en moyenne (étude TARP de 1996)

Fidélisation

- 54% à 70% des clients qui réclament sont prêts à continuer leur relation avec l'entreprise incriminée si leur plainte est résolue ; 95% si le client estime que sa plainte a été résolue rapidement
- + 21%: l'augmentation de fidélisation si les plaignants s'estiment satisfaits par la réponse reçue (RAGE 2013)
- -12%: La baisse de fidélisation si les plaignants ne sont pas satisfaits par la réponse reçue (RAGE 2013)

Et la fidélité paie en termes de bénéfices :

- 177%: le retour sur investissement (ROI) du bon traitement des réclamations (Davidow 2015)
- 15% -400%: le retour sur investissement en fonction de l'industrie (TARP 1986)

CM : Prérequis matériels et logiciels

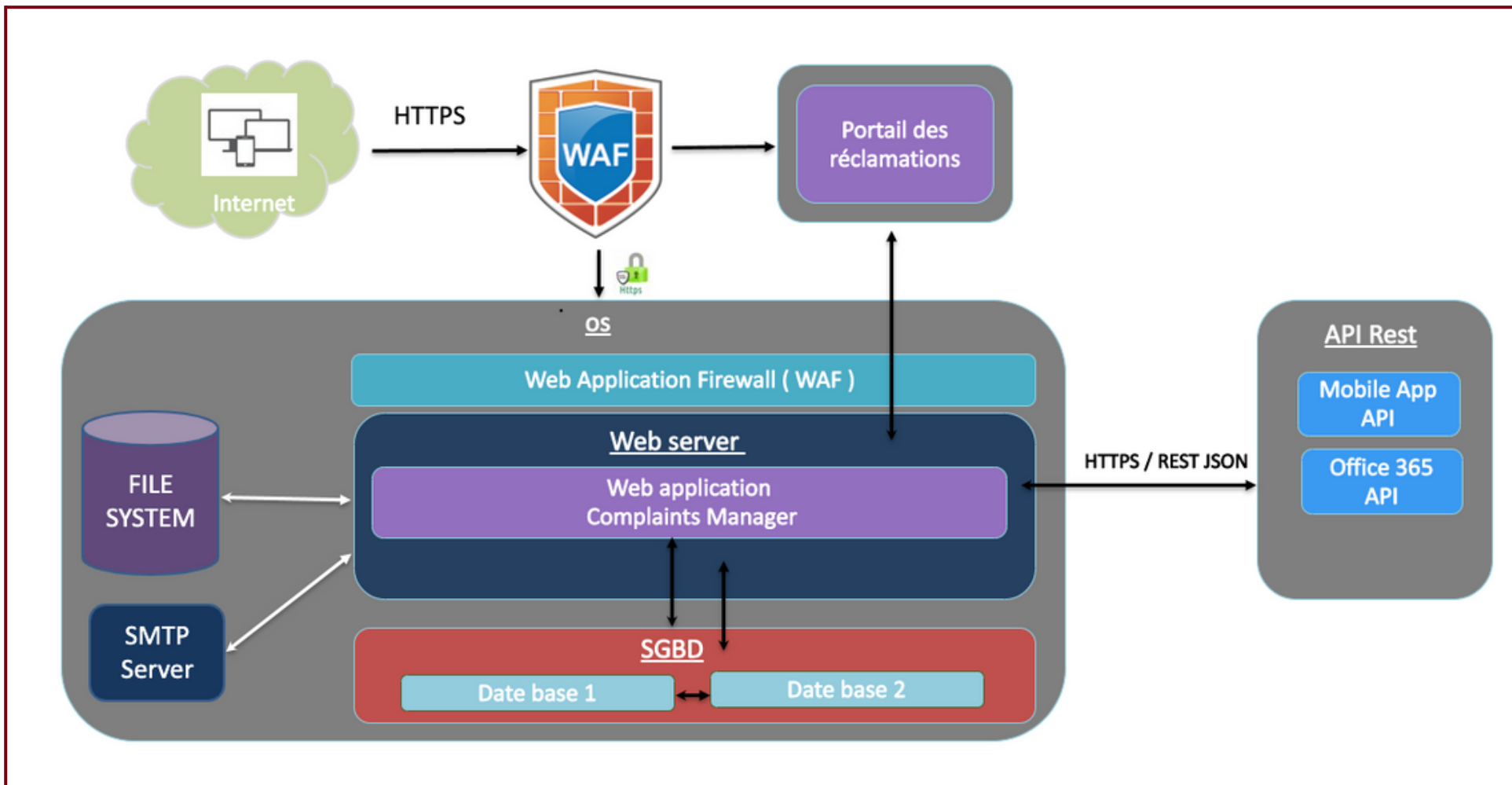
Les prérequis logiciels et matériels pour le déploiement de Complaints Manager system sont les suivants :

- Prérequis en Système d'exploitation : La solution peut fonctionner sous un OS windows ou Linux en fonction de votre infrastructure interne
- Windows (Windows server 2012 et plus) Ou Linux (Fedora, Ubuntu, Centos 7)et plus)
- Prérequis en Logiciels de gestion de Base de données : MySQL , SLQ server 2012 et plus, Oracle.
- Prérequis en Serveur virtuel, dédié ou machine virtuelle :
- Serveur Intel Xeon e3 3.00GHz ou supérieur
- RAM : 2 Go Min
- Espace disque : 50 Go Min
- Adresse IP : 1

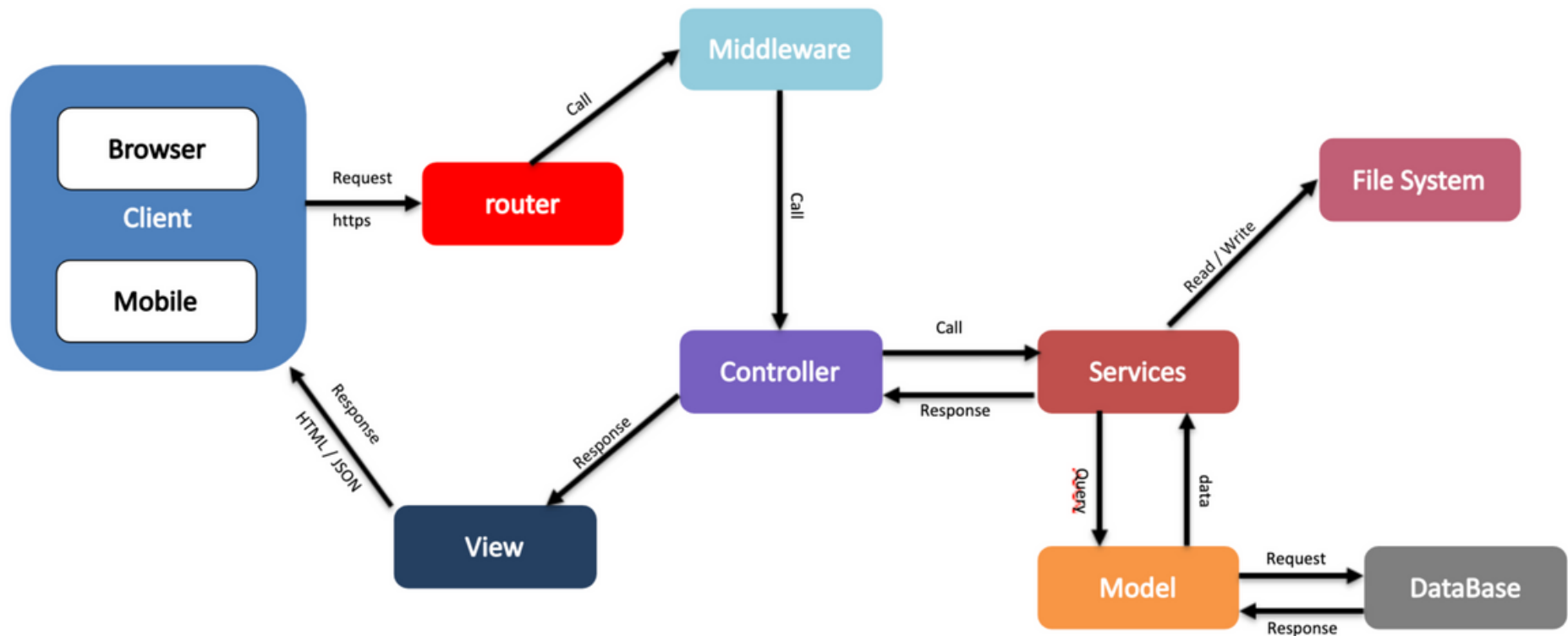
Serveur web : Apache, Nginx ou IIS pour Windows

- Nous recommandons un serveur de base de données et un serveur applicatif.
- Prérequis Langage de script: PHP 5.6, 7.0 et plus.
- Cron : Accès au Cron sur votre serveur Web (par défaut) ou aux tâches planifiées (Windows).
- Notifications E-mail : Un compte SMTP pour pour notifier les utilisateurs
- IMAP: Pour traiter les emails en rebond, votre version de PHP doit avoir accès aux fonctions imap_xxx (par défaut).

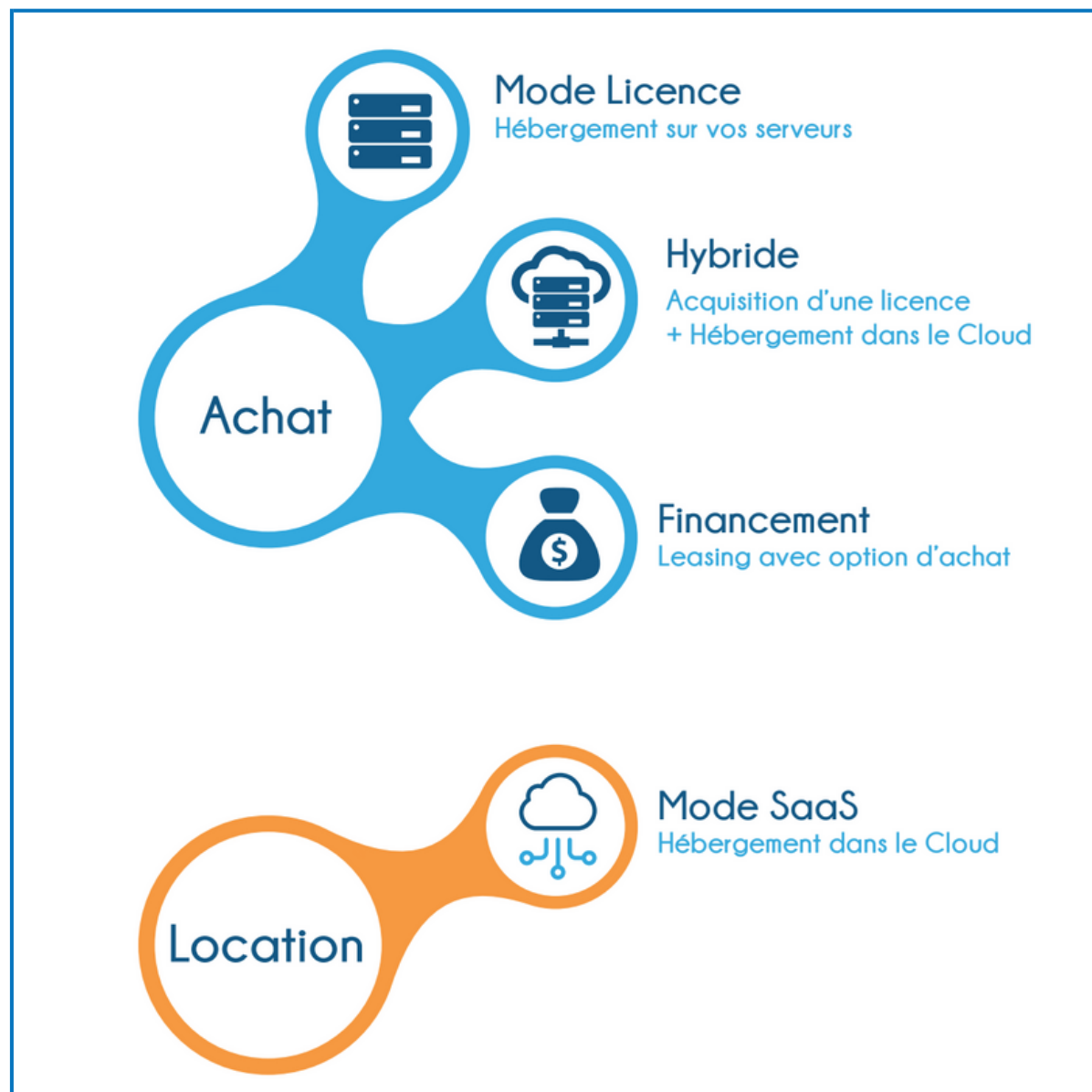
CM : Architecture technique



CM : Architecture applicative



CM : Mode de licences



CM : Méthodologie de déploiement

Notre équipe suit une méthodologie éprouvée en 4 étapes afin de déployer efficacement CM au sein de votre structure.

Débuter avec Complaints Manager

En adoptant une méthodologie qui intègre les points clés à prendre en compte pour la réussite du projet



Planifier



Préparer



Adopter



Mesurer

Cadrer

et spécifier le besoin
fonctionnel, avec
planification

Préparer

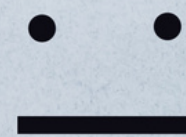
l'implémentation avec
votre SI

Faire **Adopter** à
vos collaborateurs

Mesurer l'impact
sur la productivité

Complaints Manager

**Notre solution pour la gestion des
réclamations clients**



Mettre son client au cœur de ses
préoccupations

Quelques références



Et bien d'autres...

Et vous ?



Proximité et réactivité

Nous sommes à moins de 2 heures de chaque client

Nos prestations

Conseil



Mise en œuvre



Assistance



Webinaires et Formations



**Recherchez-vous des conseils compétents
pour votre plan de route Complaints
Manager ?**

Contactez-nous :

EL ATTARI Abdelilah

Mobile / WhatsApp : +212 6 61 78 06 67

E-mail : contact@complaints-manager.com