

**LA BMCI MODERNISE SON PROCESSUS
DE RÉCLAMATIONS GRÂCE À
COMPLAINTS MANAGER**



LA BMCI DIGITALISE SON PROCESSUS DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

La BMCI, une institution financière de renom, a reconnu l'importance de donner la priorité à la satisfaction des clients en gérant efficacement les réclamations. Pour surmonter les défis inhérents à la gestion des plaintes, BMCI a collaboré avec Complaints Manager, notre solution innovante de gestion des réclamations.

La BMCI conduit une stratégie destinée à intégrer les nouvelles technologies dans ses métiers pour conforter sa position de leadership tout en diversifiant la gamme de ses prestations, à respecter les standards internationaux de qualité et à concilier entre l'ensemble de ses missions.

LES DÉFIS RENCONTRÉS PAR LA BMCI ?

Acheminement inefficace des plaintes

01

La BMCI était confrontée à des processus manuels et fastidieux pour acheminer les plaintes vers les équipes ou les personnes appropriées. Cette situation entraînait des retards et un manque de responsabilité, ce qui entravait la résolution optimale des réclamations.

La conformité réglementaire

02

La BMCI était confrontée à un défi de taille, celui de la conformité aux réglementations en vigueur. En tant que banque de renom engagée à maintenir les normes les plus élevées en matière de gouvernance et de protection des clients, il était primordial d'adhérer à des réglementations complexes et évolutives. Cependant, le suivi et la gestion manuels des plaintes, en veillant à la conformité avec les différents cadres réglementaires, représentaient une tâche ardue.



Canaux de communication cloisonnés

03

Les réclamations reçues par le biais de différents canaux de communication étaient souvent dissociées, ce qui provoque une fragmentation de l'information et un manque de cohérence dans la résolution des problèmes d'un point de contact à l'autre.

Le suivi et l'évaluation des performances

04

La BMCI a dû faire face à des difficultés dans le pilotage des mesures de résolution des réclamations ainsi que dans l'évaluation des résultats des équipes de gestion des réclamations. Pour cela, elle avait besoin d'une solution robuste lui permettant de suivre et d'analyser les indicateurs clés de performance en vue d'une amélioration continue.





COMMENT COMPLAINTS MANAGER A RÉPONDU AUX ENJEUX DE LA BMCI ?

Un routage intelligent des réclamations

Complaints Manager a introduit des algorithmes de gestion intelligente des réclamations qui assignent automatiquement les réclamations aux équipes ou aux personnes les plus concernées, sur la base de critères prédéfinis. Le processus a ainsi été rationalisé et les plaintes ont été traitées rapidement et par les spécialistes compétents.

Une intégration des données clients en temps réel

Grâce à l'intégration avec les systèmes de gestion des relations avec la clientèle de la BMCI Bank, Complaints Manager a permis un accès en temps réel aux données relatives aux clients. Cela a permis aux gestionnaires de plaintes de personnaliser les réponses en fonction de l'historique du client, de ses préférences et de la valeur de la relation.



Un Hub de communication unifié

Complaints Manager propose une plateforme de communication unifiée qui intègre les différents canaux de réclamation tels que l'email, les réseaux sociaux et la messagerie instantanée. Cette centralisation a favorisé une communication transparente, éliminant les silos d'information et garantissant une résolution cohérente entre les différents points de contact.

Un contrôle des performances et analyse

Complaints Manager propose des fonctionnalités complètes de suivi et d'analyse des performances. BMCI a ainsi pu suivre les indicateurs clés de résolution des réclamations, tels que les temps de réponse, les taux de résolution et les taux de satisfaction des clients, favorisant ainsi une réévaluation continue et des réformes ciblées.

Une escalade et un suivi automatisés

Pour prévenir les retards et améliorer la gestion des responsabilités, notre solution a mis en place des workflows d'escalade et des rappels de suivi automatisés. Les plaintes exigeant une attention plus particulière sont ainsi traitées rapidement et les plaintes non résolues sont prises en compte de manière préventive.



Avantages et résultats



Renforcement de la confiance et de la fidélité des clients

La mise en œuvre par la BMCI de notre solution de gestion des plaintes a renforcé la confiance et la fidélité des clients. Le traitement rapide des réclamations, les réponses personnalisées et les expériences de résolution cohérentes ont démontré l'engagement de la banque en faveur de la satisfaction des clients. Les clients satisfaits sont plus susceptibles de rester fidèles à la banque et de recommander ses services à d'autres.



Motivation et engagement accrus des employés

Les processus rationalisés et l'automatisation introduits par Complaints Manager ont allégé le lourd fardeau des employés de la BMCI, en réduisant les efforts manuels et les tâches répétitives. La motivation et la satisfaction des employés s'en sont trouvées accrues, car ils étaient en mesure de se concentrer sur l'apport de solutions à valeur ajoutée aux problèmes des clients plutôt que d'être submergés par les tâches administratives.



Amélioration de la conformité et de la gestion des risques

Une gestion efficace des réclamations est cruciale pour la conformité réglementaire et l'atténuation des risques. Complaints Manager fournit à BMCI Bank des outils de suivi et de contrôle des réclamations, garantissant ainsi le respect des exigences réglementaires et des politiques internes. Grâce à l'identification précoce des problèmes potentiels de conformité, la banque a pu prendre des mesures préventives pour atténuer les risques et maintenir une solide réputation.



Optimisation permanente des services

Les capacités d'analyse et de suivi des performances de Complaints Manager ont doté la BMCI de moyens adaptés à la détection constante des domaines d'amélioration. A la suite de l'analyse des données relatives aux réclamations, la banque a procédé à des améliorations ciblées des processus, à des programmes de formation et à des perfectionnements des produits et services. Cet engagement en termes d'amélioration continue des services a permis de veiller à ce que les avis des clients contribuent de manière décisive à l'élaboration des offres de la banque.

ÊTES-VOUS PRÊTS À DIGITALISER VOTRE PROCESSUS DE GESTION DES RÉCLAMATIONS ?

Remplir le formulaire

OU



Contactez-nous via:



(+212) 6 61 78 06 67



www.complaints-manager.com



contact@complaints-manager.com

