

**L'UIR TRANSFORME SA  
GESTION DES RÉCLAMATIONS  
AVEC COMPLAINTS MANAGER**



## **L'UIR renforce sa position en adoptant de nouvelles technologies**

---

Dans le secteur de l'enseignement supérieur, l'Université Internationale de Rabat (UIR) fait figure de pionnière en matière d'innovation et de centrage sur l'étudiant. Dans le cadre de son engagement inébranlable à promouvoir l'excellence académique et la croissance globale, l'UIR s'est engagée dans un processus de transformation qui a révolutionné son approche de la prise en charge des étudiants.

Cependant, l'UIR a reconnu le rôle crucial d'une gestion efficace des réclamations pour offrir à ses étudiants une expérience remarquable. Pour relever les défis inhérents à la gestion des réclamations, l'UIR s'est alliée à notre solution de gestion des réclamations à la pointe de la technologie.



## QUELS ÉTAIENT LES ENJEUX DE L'UIR ?



Comme de nombreuses institutions cherchant à améliorer la gestion des réclamations et à consolider les relations avec leurs étudiants, l'UIR est amenée à gérer le traitement, le suivi et la résolution des réclamations de manière efficace, rapide et adéquate. L'absence d'une solution adaptée pour dématérialiser et rationaliser ce processus peut entraîner des retards dans le traitement des réclamations, une baisse de la satisfaction des étudiants et des retombées financières éventuellement néfastes.

Pour faire face à ces défis et garantir une meilleure gestion des plaintes, l'UIR s'est tournée vers Complaints Manager, une solution globale et innovante conçue spécifiquement pour répondre aux besoins de l'entreprise en termes de gestion des plaintes.



## Une remontée d'informations défailante

L'UIR a reconnu l'importance d'établir une chaîne de retour d'information effective avec ses étudiants. Cependant, les mécanismes existants de collecte, d'analyse et de traitement des réclamations des étudiants étaient inadéquats, entravant la capacité de l'université à résoudre les problèmes récurrents et à améliorer l'expérience globale des étudiants.



## Une absence de processus standardisé

Sans un processus homogène de réception, de suivi et de résolution des plaintes, les universités éprouvent des difficultés à garantir l'équité et la cohérence du traitement des réclamations. Cette situation peut engendrer de la confusion et de la frustration chez les étudiants qui ont l'impression que leurs plaintes ne sont pas résolues de manière opportune ou cohérente.



## La sécurité des données et la confidentialité

Étant donné que les universités collectent des données sensibles sur les étudiants par le biais de leur système de gestion des réclamations, elles doivent veiller à respecter des règles strictes en matière de sécurité des données et de protection de la vie privée. Une solution de gestion des plaintes efficace doit prévoir de solides mesures de sécurité des données et offrir la flexibilité nécessaire pour se conformer aux diverses réglementations en matière de confidentialité des données.



## Un manque de visibilité sur les données

L'UIR ne disposait pas de données complètes sur la nature et la fréquence des réclamations des étudiants. Cette situation entravait la capacité de l'université à détecter les problèmes sous-jacents, à prendre des décisions fondées sur des données et à mettre en œuvre des mesures proactives pour résoudre les situations persistantes.



# **Comment Complaints Manager a relevé les défis de l'UIR ?**

## **Un système de dépôt de plaintes simplifié**

Nous avons développé une interface ergonomique qui permet aux étudiants de déposer facilement des plaintes via une plateforme en ligne dédiée. Le processus a ainsi été rationalisé, permettant aux étudiants de fournir des informations détaillées sur leurs préoccupations, de joindre des documents justificatifs et de sélectionner le service compétent pour une résolution rapide.

## **Une gestion ingénieuse des réclamations**

Complaints Manager a intégré des fonctionnalités de gestion intelligente des cas, en s'appuyant sur des algorithmes d'automatisation et d'apprentissage automatisé. Elle a permis à l'UIR de classer et d'acheminer les plaintes vers le service approprié, d'attribuer des niveaux de priorité et de suivre le statut de chaque cas en temps réel, garantissant ainsi une résolution rapide et efficace.

## **Une meilleure communication**

La solution inclut un module de communication qui permet une interaction transparente et opportune entre les étudiants et le personnel de l'université chargé de la résolution des réclamations. Les étudiants ont reçu des mises à jour sur l'état d'avancement de leurs plaintes, ce qui a favorisé la confiance et la transparence dans le processus.



## Avantages

### Une rationalisation des opérations

La centralisation du système a permis de simplifier les processus de traitement des réclamations, en éliminant les flux de travail manuels et fragmentés. Il en résulte une amélioration de l'efficacité, une réduction des délais de réponse et une meilleure répartition des ressources.

### Une prise de décision basée sur des données

Les capacités d'analyse de données de notre solution ont permis à l'UIR d'obtenir des informations précieuses sur les préoccupations des étudiants et d'identifier des modèles et des tendances. Cela a facilité la prise de décision basée sur des preuves et la mise en œuvre de mesures ciblées pour résoudre les problèmes récurrents.

### Une meilleure satisfaction et image de marque

L'engagement de l'UIR à traiter rapidement les plaintes des étudiants et à garantir un environnement positif sur le campus a favorisé l'amélioration de sa réputation auprès des étudiants, des parents et des parties prenantes.

*Contactez-nous dès aujourd'hui  
pour vous lancer dans ce  
parcours transformateur vers  
un accompagnement  
personnalisé des étudiants et  
l'excellence en matière  
d'éducation.*

**Remplir le formulaire**

OU

**Contactez-nous via:**

 (+212) 6 61 78 06 67

 [www.complaints-manager.com](http://www.complaints-manager.com)

 [contact@complaints-manager.com](mailto:contact@complaints-manager.com)

