

BARID AL-MAGHRIB ET SA GESTION MODERNISÉE DES RÉCLAMATIONS





Poste Maroc, également connue sous le nom de Barid Al-Maghrib, est une société polyvalente créée sous forme d'établissement public en vertu du décret royal Dahir n° 1-97-162 du 7 août 1997, suite à la promulgation de la loi n° 24-96 relative à la poste et aux télécommunications. Évoluant au fil du temps, Poste Maroc s'est transformée en société anonyme en 2010, conformément au Dahir n° 1-10-09 du 26 Safar 1431, promulguant la loi n° 07-08 et ses textes d'application. Son portefeuille diversifié comprend la distribution du courrier, la livraison de colis, les produits bancaires et les services numériques.

QUELS ÉTAIENT LES DÉFIS RENCONTRÉS PAR BARID AL-MAGHRIB ?

Services polyvalents

Le fait d'opérer dans divers domaines a représenté un véritable défi pour Poste Maroc dans la gestion d'un large éventail de réclamations, chacune portant sur des services spécifiques. La nécessité de traiter les réclamations rapidement et de manière exhaustive a été renforcée par le réseau complexe de services offerts...

Adhérence aux cadres réglementaires

En tant que dépositaire de données sensibles, Poste Maroc a dû faire face à des exigences réglementaires strictes. Ces réglementations ont contraint l'entreprise à mettre en place des systèmes étanches pour garantir la sécurité des données et préserver la conformité.

Communication à temps réel

La mise en place de canaux de communication transparents en temps réel est apparue comme un défi majeur à relever pour parvenir à une résolution rapide des problèmes.



COMMENT COMPLAINTS MANAGER A RÉPONDU AUX ENJEUX DU POSTE MAROC ?

Poste Maroc a exploité notre solution de pointe pour relever ses défis et transformer son écosystème de gestion des réclamations :

Plate-forme unifiée de traitement des réclamations :

En réponse aux multiples facettes du spectre des services, Poste Maroc a adopté une plateforme unifiée de traitement des plaintes. Ce système centralisé a permis de rationaliser la gestion des plaintes dans les différents services, en garantissant des processus et des résolutions cohérents.

Mesures de conformité avancées :

Pour faire face aux complexités réglementaires, Poste Maroc a adopté des mesures avancées de protection des données et de conformité. Un cryptage robuste, des contrôles d'accès aux données et des audits réguliers ont solidifié la sécurité des données des fournisseurs et assuré le respect de la réglementation.

Interaction omnicanale en temps réel :

Poste Maroc a introduit un modèle d'interaction omni-canal, permettant aux fournisseurs de communiquer en temps réel sur différentes plateformes. Cela a permis des interactions transparentes et opportunes, améliorant ainsi le processus global de résolution des plaintes.

Une personnalisation améliorée :

En mettant en œuvre une approche de personnalisation avancée, Poste Maroc a réussi à offrir des réponses spécifiques à chaque fournisseur en analysant minutieusement les détails de leurs plaintes. Cette personnalisation a permis à l'entreprise de montrer aux fournisseurs qu'elle comprenait leurs préoccupations uniques et qu'elle était déterminée à y répondre de manière précise.

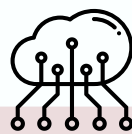
AVANTAGES ET RÉSULTATS

Le passage de Poste Maroc à une gestion modernisée des réclamations a produit des avantages remarquables et des résultats transformateurs :



Une confiance renouvelée

L'approche proactive de Poste Maroc en matière de résolution des plaintes a renforcé la relation de confiance avec les fournisseurs. En traitant les problèmes rapidement et de manière exhaustive, l'entreprise a consolidé les liens avec ces derniers, cultivant la loyauté et le sentiment positif à l'égard de la marque.



Une réputation plus solide en matière de gestion des données

Les mesures rigoureuses de protection des données adoptées par Poste Maroc ont renforcé sa réputation de conservateur vigilant des données de ses fournisseurs. L'entreprise est devenue un modèle de sécurité des données, incarnant la conformité réglementaire et la confiance.



Amplification de l'efficacité

L'adoption de l'écosystème unifié de gestion des plaintes a apporté une transformation significative à la façon dont Poste Maroc alloue ses ressources et aborde la résolution des plaintes. En harmonisant les processus à travers différents domaines de services, l'entreprise a pu rationaliser ses opérations, réduire les redondances et optimiser l'utilisation des compétences spécialisées de son personnel. Cette centralisation intelligente a permis à Poste Maroc de résoudre les plaintes de manière plus rapide et cohérente, réduisant les délais de réponse et renforçant son efficacité opérationnelle.



Des indications pertinentes

L'une des avancées notables de cette transformation a été l'intégration de l'analyse avancée pour éclairer les décisions. En analysant les interactions des clients et en évaluant les données du sentiment des clients, Poste Maroc a acquis une compréhension plus approfondie de leurs besoins, de leurs préoccupations et de leurs émotions.

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

