

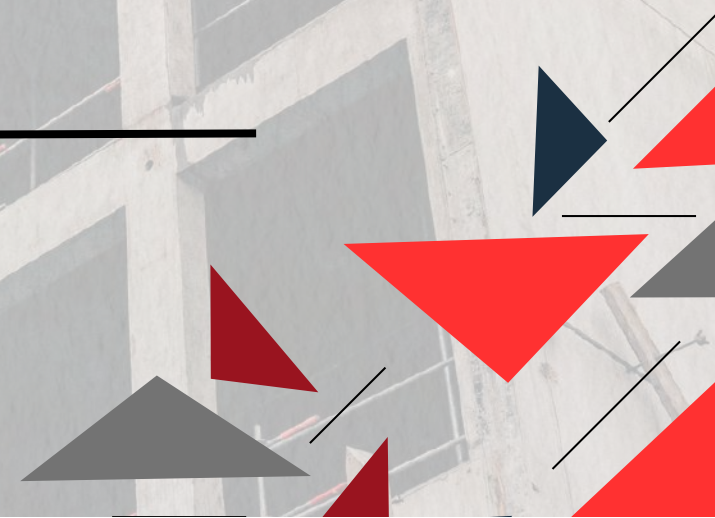


**LAFARGE HOLCIM GAGNE EN
EFFICIENCE, EN PERFORMANCE
ET EN AGILITÉ GRÂCE À LA
DIGITALISATION DE SES
RÉCLAMATIONS**



LafargeHolcim Maroc est le leader national du secteur des matériaux de construction au Maroc.

LafargeHolcim Maroc, acteur majeur du secteur de la construction, est reconnu pour son engagement dans le développement économique et social du Royaume du Maroc. Soucieuse de moderniser l'industrie de la construction, et de relever les défis de l'urbanisation et de l'évolution des exigences en matière de qualité et de durabilité, l'entreprise tire continuellement parti de son expertise et de son savoir-faire.



QUELS ÉTAIENT LES DÉFIS RENCONTRÉS PAR LAFARGEHOLCIM ?

Le défi d'une gestion efficace de réclamations

La croissance de Lafarge Holcim Maroc s'est accompagnée d'une complexité accrue de ses opérations et de ses interactions avec ses partenaires. Le volume croissant de réclamations concernant divers aspects, tels que les matériaux de construction, le transport et les services, est devenu une préoccupation pressante.

Les disparités des données

Les données relatives aux réclamations étaient dispersées sur différentes bases, ce qui rendait difficile la vision globale des réactions des fournisseurs et l'identification des problèmes récurrents.

Une conformité réglementaire

Assurer la conformité avec les exigences réglementaires en constante évolution dans le secteur de la construction a constitué un défi de taille.

Vision limitée

Le manque d'informations et d'analyses en temps réel a entravé la capacité de l'entreprise à aborder de manière proactive les tendances émergentes et les problèmes rencontrés.

Développement durable

Lafarge Holcim Maroc souhaitait aligner sa gestion des réclamations avec ses objectifs de développement durable, et rechercher des moyens écologiques pour traiter et résoudre les réclamations.

Processus manuels

Le recours à des processus manuels en ce qui concerne l'enregistrement et le traitement des réclamations engendrait des retards dans la résolution des problèmes et compromettrait l'efficacité du suivi des réclamations.



COMMENT COMPLAINTS MANAGER A RÉPONDU AUX ENJEUX DE LAFARGEHOLCIM ?

Pour relever les défis de Lafarge Holcim Maroc de manière exhaustive, nous avons fourni notre logiciel de gestion des plaintes à la pointe de la technologie. Complaints Manager est conçu pour améliorer l'ensemble du processus de traitement des réclamations, en optimisant l'efficacité et en renforçant les opérations centrées sur les partenaires.

RÉFÉRENTIEL DE DONNÉES CENTRALISÉ

Notre solution a consolidé toutes les données relatives aux réclamations dans une interface de gestion intégrée, et accessible à tous les utilisateurs concernés par le processus de gestion des réclamations.

CONFORMITÉ AUX NORMES

Complaints Manager a été conçu pour se mettre en accord avec les réglementations sectorielles et les normes de sécurité des données, garantissant ainsi la confidentialité des informations.



ANALYSE EN TEMPS RÉEL

Complaints Manager a doté Lafarge Holcim Maroc de capacités d'analyse et de reporting avancés, lui permettant d'obtenir des informations précieuses sur le remontés des partenaires ainsi que les performances opérationnelles.

PROCESSUS ECO-FRIENDLY

Notre solution a encouragé les opérations informatisées tout en réduisant au maximum la production de déchets, assurant ainsi une résolution des réclamations de manière durable.

AUTOMATISATION DE BOUT EN BOUT

Complaints Manager a automatisé l'ensemble du cycle de vie des réclamations, de la soumission à la résolution, réduisant ainsi les interventions manuelles et rationalisant les processus.

AVANTAGES ET RÉSULTATS



La mise en œuvre de **Complaints Manager** au sein de **Lafarge Holcim Maroc** s'est traduite par des avantages et des résultats remarquables :

Perfectionnement continu fondé sur les données

En s'appuyant sur des informations concrètes, Lafarge Holcim Maroc a repéré les problèmes récurrents et mis en œuvre des améliorations ciblées afin d'éviter de nouvelles réclamations et d'optimiser les opérations.

Amélioration de la relation avec les partenaires

Le support technique, renforcé par des outils technologiques avancés, permet à l'entreprise de répondre rapidement et avec une attitude empathique aux réclamations, contribuant ainsi à accroître la satisfaction des fournisseurs.



Optimisation de ses ressources

L'automatisation des flux de travail et la centralisation des données ont réduit les goulots d'étranglement opérationnels, entraînant une meilleure utilisation des ressources.



Avantage concurrentiel


L'engagement de Lafarge Holcim Maroc en faveur de la transformation numérique et de l'orientation client lui a permis de consolider sa position dans l'industrie des matériaux de construction.

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

