

Étude de cas

La gestion des réclamations clients

Améliorer la satisfaction de vos clients.

Vos objectifs :

- Réduire les délais de traitement
- Formaliser les réclamations clients avec un formulaire unique
- Améliorer la communication entre les services en charge du dossier
- Centraliser les données
- Définir des KPIs et analyser les statistiques

La solution

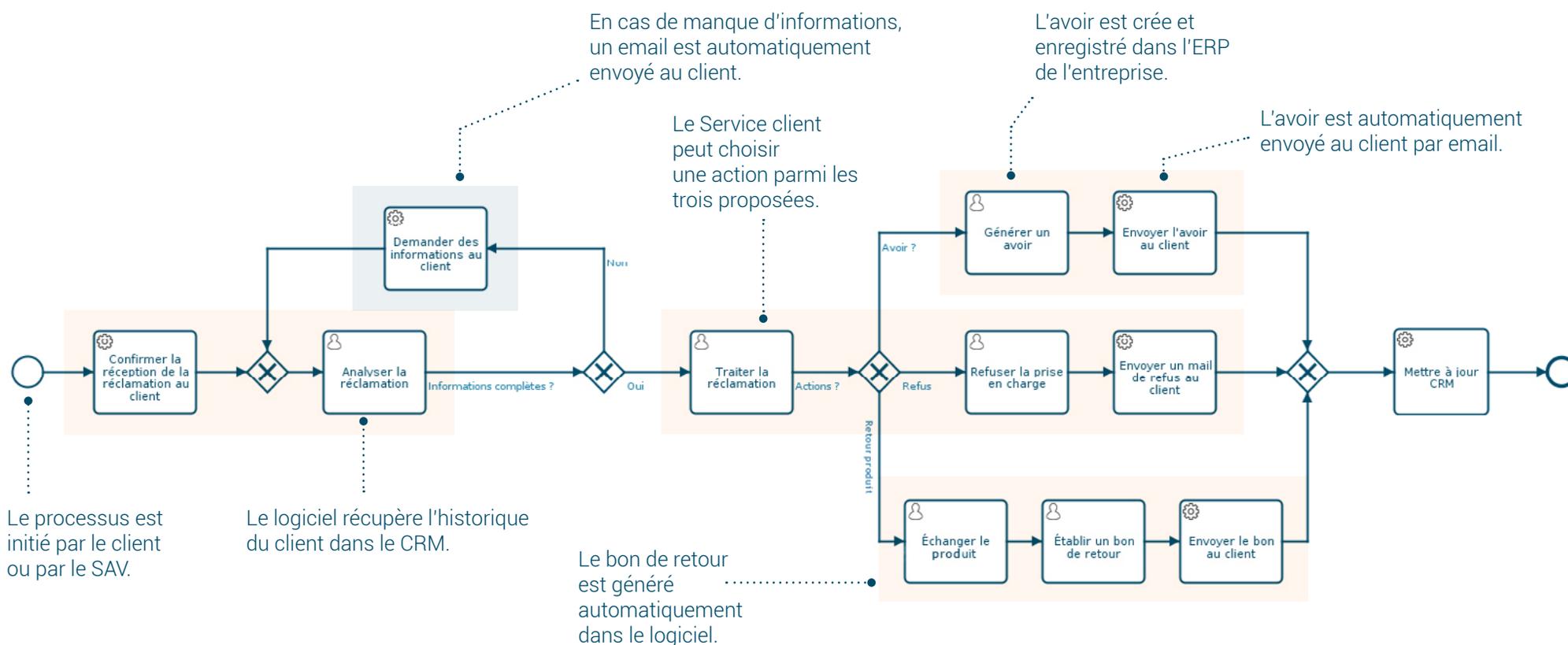
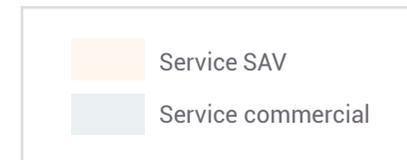
Grâce à la digitalisation d'un processus collaboratif, les services concernés réalisent leurs tâches directement dans Iterop. Les clients peuvent désormais remplir un formulaire en ligne et envoyer leur réclamation directement dans la plateforme. Par ailleurs, le CRM a été connecté à l'application afin de faire remonter les informations nécessaires au moment souhaité.



LE PROCESSUS

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Voici un exemple de processus de gestion des réclamations clients. Bien sûr, chaque entreprise à son propre fonctionnement, il s'agit ici de vous montrer un exemple type qui regroupe des actions liées au traitement des réclamations. Il est tout à fait envisageable d'adapter ce processus à votre mode de fonctionnement réel.



COMMENT ÇA MARCHE ?

Description des étapes du processus

Le processus de réclamation client peut être démarré par un **formulaire** présent sur le site de la société. Le client remplit les différents champs nécessaires en expliquant son problème et en renseignant ses coordonnées.

Ce même processus peut être **démarré en interne** par le SAV, le service commercial ainsi que le community manager de la société qui rencontre un client insatisfait.

Suite au lancement du processus, le client reçoit instantanément un email automatique qui accuse la **réception de sa demande**.

La réclamation est ensuite transférée au service après-vente qui **détermine les actions à effectuer**. Plusieurs possibilités existent : le client peut être remboursé grâce à un avoir, et/ou le produit peut être rappelé afin de faire des réparations ou de l'échanger. Il peut aussi arriver que la réclamation n'aboutisse sur aucune action.

Dans tous les cas plusieurs **emails automatiques** sont envoyés au client afin de **l'informer de l'évolution de sa demande**.

Tout au long du processus, Iterop **transmet et échange des informations avec le CRM** de la société. Le but est d'actualiser les données clients et de garder un historique de chaque réclamation.

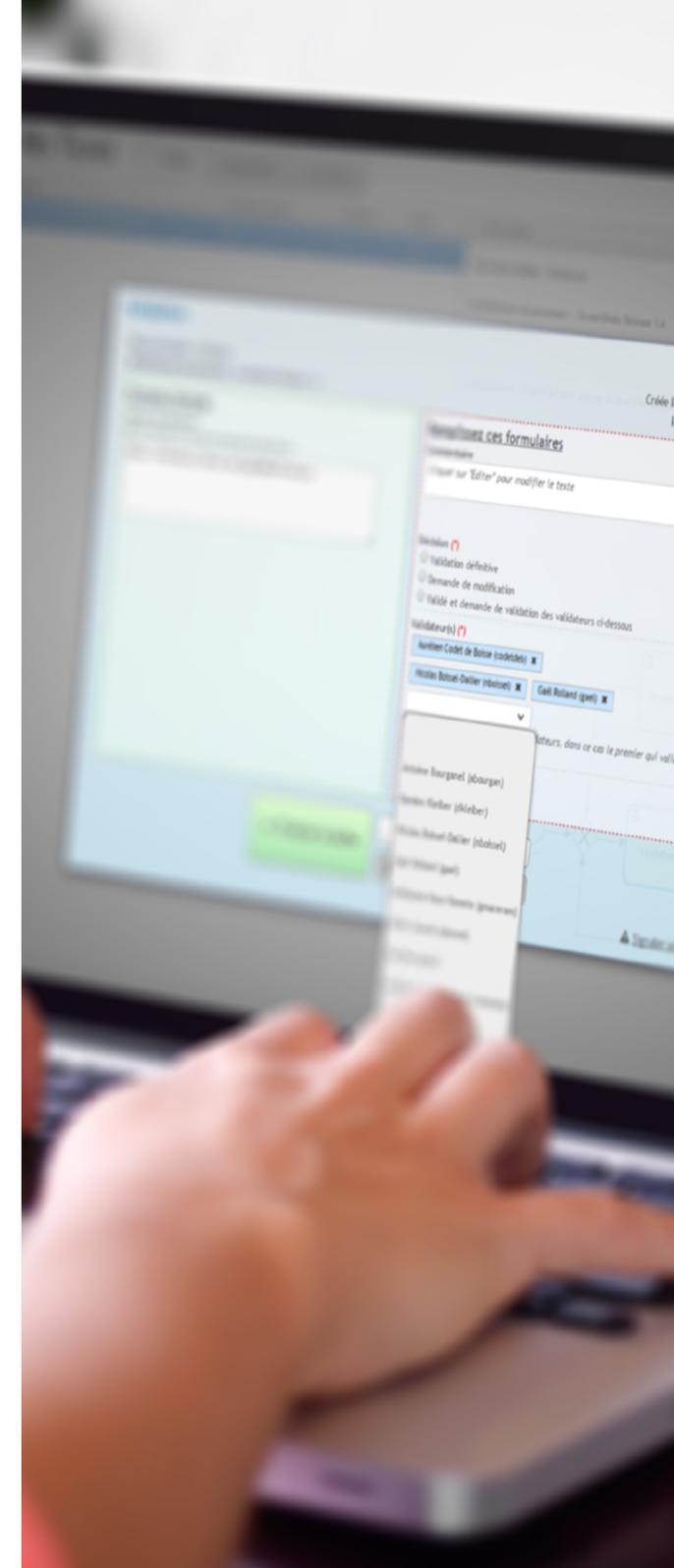
Les avantages du processus digital

Le processus a été modélisé dans son ensemble, permettant de **visualiser avec précision l'intégralité des étapes nécessaires au bon déroulement** du traitement des réclamations clients, de la saisie de la réclamation au retour client.

Un nouveau canal de communication a aussi été pensé afin de faciliter les saisies des réclamations. Désormais, **les clients peuvent directement accéder à un formulaire en ligne** afin d'initier le processus de réclamation. Celle-ci est ainsi directement transmise au service SAV qui en prend la responsabilité.

Les services commerciaux, le service SAV ainsi que les community managers peuvent également **bénéficier d'un suivi précis des dossiers** selon le niveau de visibilité défini en amont. Avec l'outil de KPI, **les responsables ont la possibilité de définir les indicateurs à suivre** et de les partager au reste de l'équipe.

Le client est informé automatiquement de l'avancée de sa demande tout au long du processus. Ses données sont aussi actualisées dans le CRM de la société afin de garder un historique de chaque réclamation.



Depuis que nous avons informatisé le processus de réclamations, nous avons gagné en rapidité et surtout en sérénité ! Les équipes ne court plus après les dossiers car toutes les données sont centralisées dans l'application. Aussi, nos clients sont pleinement satisfaits des délais de réponses plus courts.



E. Villacombe, Responsable SAV,
Entreprise de fabrication textile

Les bénéfices

- ✓ Amélioration de la satisfaction client
- ✓ Délais de traitement réduits
- ✓ Procédure claire et suivie en temps réel
- ✓ Aucune données perdues



CONNECTER

ERP et CRM
remontent les bonnes
informations au moment où
les équipes en ont besoin



AUTOMATISER

Temps de traitement
des réclamations
divisé par 3



SÉCURISER

Toutes les données
sont **centralisées**

VOUS SOUHAITEZ DÉMATÉRIALISER VOTRE PROCESSUS DE RÉCLAMATIONS ?

DEMANDEZ UNE DÉMO GRATUITE

