

La gestione reclami



M&GF
PROJECT

M&GF Project S.r.l
Via Magellano,6
20049 Concorezzo (MI)

Tel: 039 6886163
Fax: 039 6886021

www.mgfproject.com
info@mgfproject.com

luglio 2009

La gestione reclami

- Principi
- Metodologia
- La piattaforma Claims
- Contatti



M&GF Project S.r.l
Via Magellano,6
20049 Concorezzo (MI)

Tel: 039 6886163

Fax: 039 6886021

www.mgfproject.com

info@mgfproject.com

Principi

I primi passi

Per la realizzazione di un software di gestione reclami è necessario innanzitutto identificare:

- Le categorie e le tipologie di reclami
- I flussi di lavoro da seguire (utenti coinvolti, tempi di risoluzione massima accordati etc etc)
- I ruoli e i diritti che ogni utente del sistema ha nella gestione delle diverse tipologie di reclami



M&GF Project S.r.l.
Via Magellano,6
20049 Concorezzo (MI)

Tel: 039 6886163

Fax: 039 6886021

www.mgfproject.com
info@mgfproject.com

Principi

Obiettivi

La realizzazione di un sistema di gestione reclami deve consentire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Riduzione dei tempi di incasso delle fatture coinvolte da reclamo e conseguente riduzione dei tempi di incasso (DSO)
- Miglior servizio al cliente
- Identificazione qualitativa e quantitativa delle cause e dei settori/funzioni più critici dell'azienda
- Possibilità di analizzare nel tempo i miglioramenti apportati da correzioni/modifiche apportate alla gestione dei reclami
- Tracciabilità e analisi statistica del processo
- Migliore integrazione con fornitori/outsourcer che vengono coinvolti nella gestione dei reclami (spedizionieri, magazzini esterni etc etc)



M&GF Project S.r.l.
Via Magellano,6
20049 Concorezzo (MI)

Tel: 039 6886163
Fax: 039 6886021

www.mgfproject.com
info@mgfproject.com

Metodologia

I flussi di lavoro

I flussi di lavoro dei reclami sono l'insieme delle azioni che devono essere svolte e gli attori che devono essere coinvolti per portare il reclamo dalla fase iniziale (Identificazione) alla sua risoluzione e chiusura.

I flussi di lavoro saranno diversi a seconda della tipologia del reclamo e dell'area geografica/funzionale in cui si è manifestato.

Esempio 1: Un reclamo per 'merce danneggiata' relativo ad un cliente della Calabria dovrà coinvolgere nel flusso di lavoro sia il personale interno addetto alla logistica sia lo spedizioniere che gestisce le consegne nel sud Italia

Esempio 2: Un reclamo per 'sconto non conforme agli accordi' relativo ad un cliente di Torino dovrà essere gestito inizialmente dal commerciale del Piemonte e, successivamente, dall'amministrazione per eventuale emissione di nota di credito



M&GF Project S.r.l.
Via Magellano,6
20049 Concorezzo (MI)

Tel: 039 6886163
Fax: 039 6886021

www.mgfproject.com
info@mgfproject.com

Metodologia

Un sistema di gestione reclami così realizzato terrà traccia di tutte le attività svolte, data di inserimento del reclamo, sua gestione, tipologia del reclamo, area geografica, chi l'ha risolto , quanto tempo ci ha messo etc etc

Il Credit Manager avrà così la facoltà di effettuare le analisi dei reclami per:

- Tipologia di reclami
- Tempi medi di risoluzione
- Clienti che generano più reclami
- I migliori/peggiori risolutori



M&GF Project S.r.l
Via Magellano,6
20049 Concorezzo (MI)

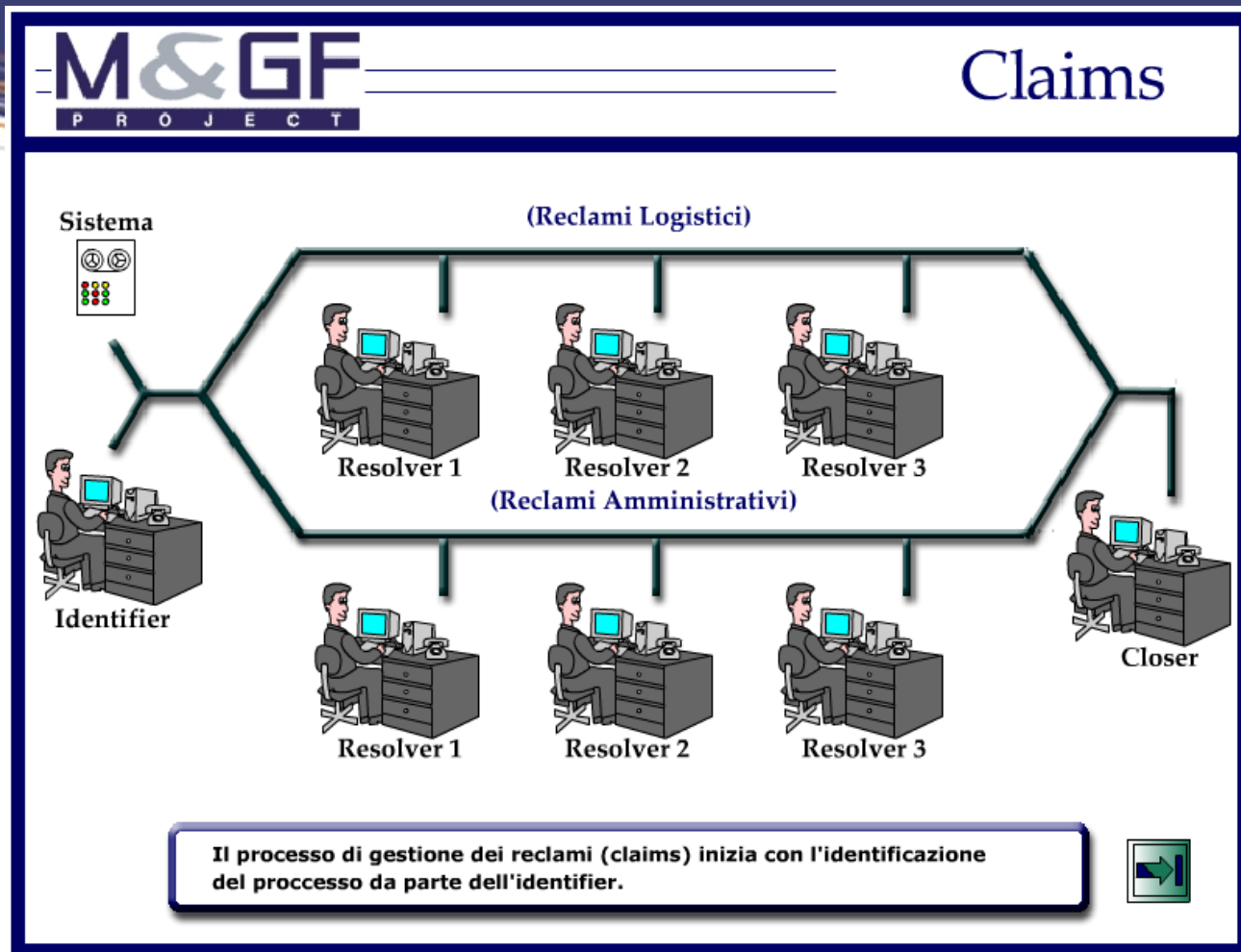
Tel: 039 6886163

Fax: 039 6886021

www.mgfproject.com

info@mgfproject.com

La piattaforma Claims



M&GF Project S.r.l
Via Magellano,6
20049 Concorezzo (MI)

Tel: 039 6886163
Fax: 039 6886021
www.mgfproject.com
info@mgfproject.com

La piattaforma Claims

Per approfondire la gestione reclami

- Una rappresentazione del processo

http://www.mgfproject.com/dl/Claims_V3.swf

Il modulo Claims di SpeedUp

http://www.mgfproject.com/dl/SpeedUpFD_Claims.pdf

La gestione reclami per le utilities

<http://www.mgfproject.com/dl/ReclamiUtilities.pdf>



M&GF Project S.r.l.
Via Magellano,6
20049 Concorezzo (MI)

Tel: 039 6886163

Fax: 039 6886021

www.mgfproject.com
info@mgfproject.com

I nostri riferimenti



M&GF Project S.r.l
Via Magellano,6
20049 Concorezzo (MI)

Tel: 039 6886163
Fax: 039 6886021
www.mgfproject.com
info@mgfproject.com

Partita IVA: 13281430150