

La gestione reclami nelle utilities



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

Gestione reclami per le utilities

- Cosa è e cosa può diventare
- Esigenze
- Riferimenti normativi
- La paittaforma 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

Gestione reclami cosa è e cosa può diventare

E' un'attività che comporta generalmente il blocco di una significativa porzione di credito che non è sollecitabile perchè richiede la risoluzione, da parte dell'azienda, delle controversie (o almeno la presa in carico delle stesse).

Noi implementiamo soluzioni in grado di identificare e gestire i reclami con flussi di lavoro diversi sulla base della tipologia di reclami (amministrativi, commerciali, logistici) e con tempi e responsabilità che vengono tracciati e sono analizzabili a posteriori.

La disponibilità di un sistema di gestione reclami costituisce non solo uno strumento per 'sbloccare' i crediti bloccati da contenziosi ma anche, a posteriori, un utile strumento per analizzare i settori più 'fragili' dell'azienda, analizzare le problematiche che si verificano più frequentemente, intervenire nella struttura aziendale per rimuovere le cause dei reclami stessi.

La gestione dei reclami può diventare quindi un utile strumento per:

- Incassare meglio
- Garantire una buona qualità dei servizi
- Conoscere i punti deboli dell'azienda su cui intervenire



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

Tel: 039 6886163

Fax: 039 6886021

www.mgfproject.com

info@mgfproject.com

Esigenze

Un sistema di gestione reclami per le utilities

La realizzazione di un sistema di gestione reclami deve soddisfare contemporaneamente le seguenti esigenze:

- Possibilità di un agevole caricamento da fonti eterogenee (fax, lettera, email, sito web)
- Integrazione con l'anagrafica utenti/bollette
- Supporto delle necessità inerenti alla gestione del credito (per il miglioramento dei tempi di incasso)
- Supporto dei reclami di qualità
- Gestione di flussi di lavoro diversi sulla base delle tipologia di reclami
- Definizione di tempi certi per la gestione dei reclami
- Ampia reportistica per l'analisi e il monitoraggio della qualità del servizio e per l'identificazione dei punti critici
- Adeguata rappresentazione della struttura aziendale e dei servizi
- Supporto agli operatori nella produzione dei documenti di risposta al cliente



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

Tel: 039 6886163
Fax: 039 6886021

www.mgfproject.com
info@mgfproject.com

Esigenze

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

Riferimenti normativi

Alcuni riferimenti normativi

UNI 10600:2001 - Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici.

Art 2 comma 461 legge 244 del 2007 (finanziaria 2008) - Obbligo generale di adozione della carta del servizio



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

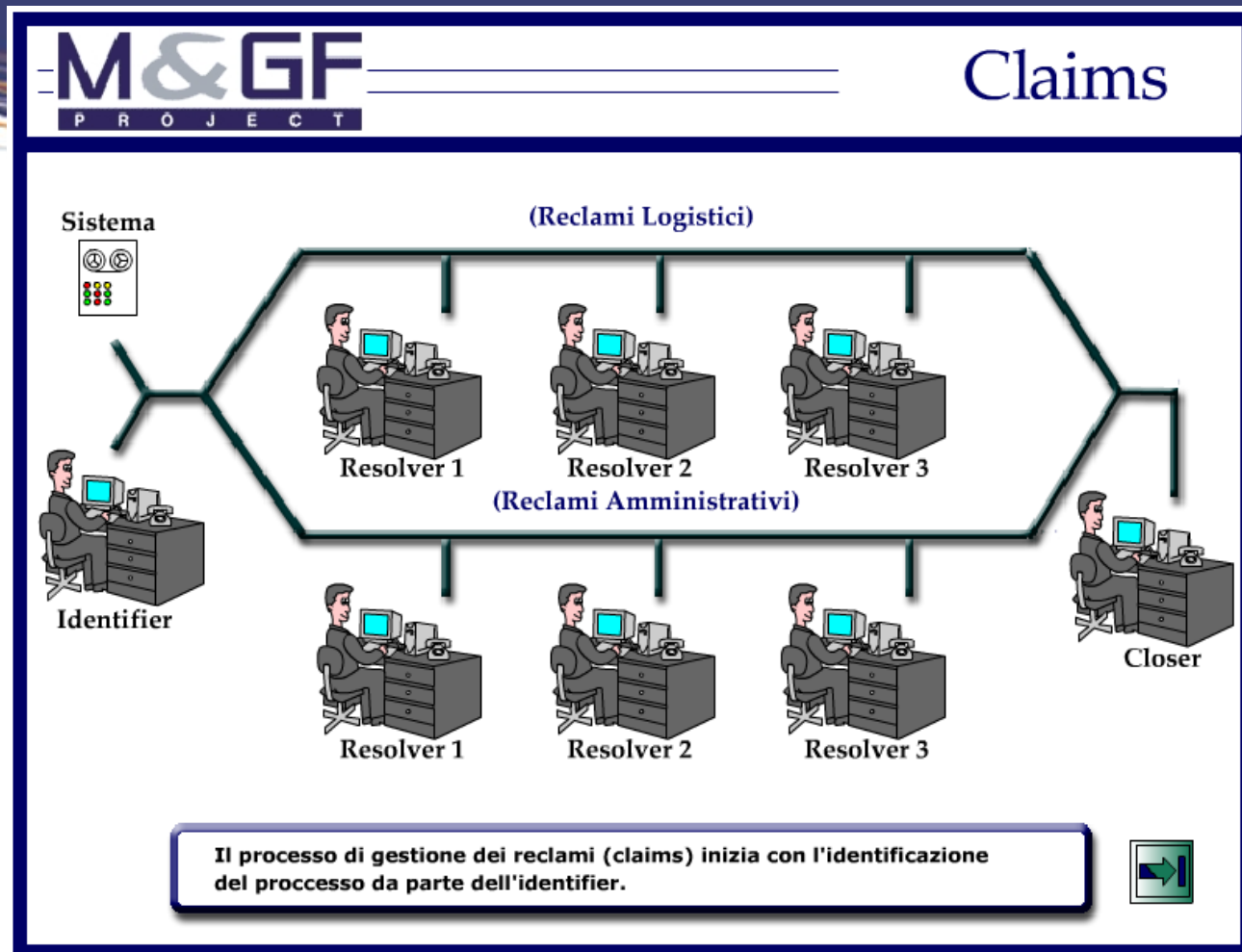
Tel: 039 6886163

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

<http://www.mgfproject.com/dl/Reclami.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