

CLAIMS, gestione avanzata dei reclami con workflow personalizzati secondo il tipo di reclamo, l'area geografica di pertinenza e la struttura commerciale.

Obiettivo di **CLAIMS** è la gestione informatizzata e centralizzata dei reclami, ottenuta definendo:

- Le categorie e le tipologie di reclami
- I flussi di lavoro da seguire
- I ruoli e i diritti che ogni utente del sistema ha nella gestione delle diverse tipologie di reclami

Vantaggi derivanti dall'uso di **CLAIMS**:

- Riduzione dei tempi d'incasso delle fatture coinvolte (DSO)
- Miglior servizio al cliente
- Analisi nel tempo dei miglioramenti derivanti da correzioni/modifiche apportate alla gestione reclami
- Integrazione con fornitori / outsourcer coinvolti nella gestione reclami

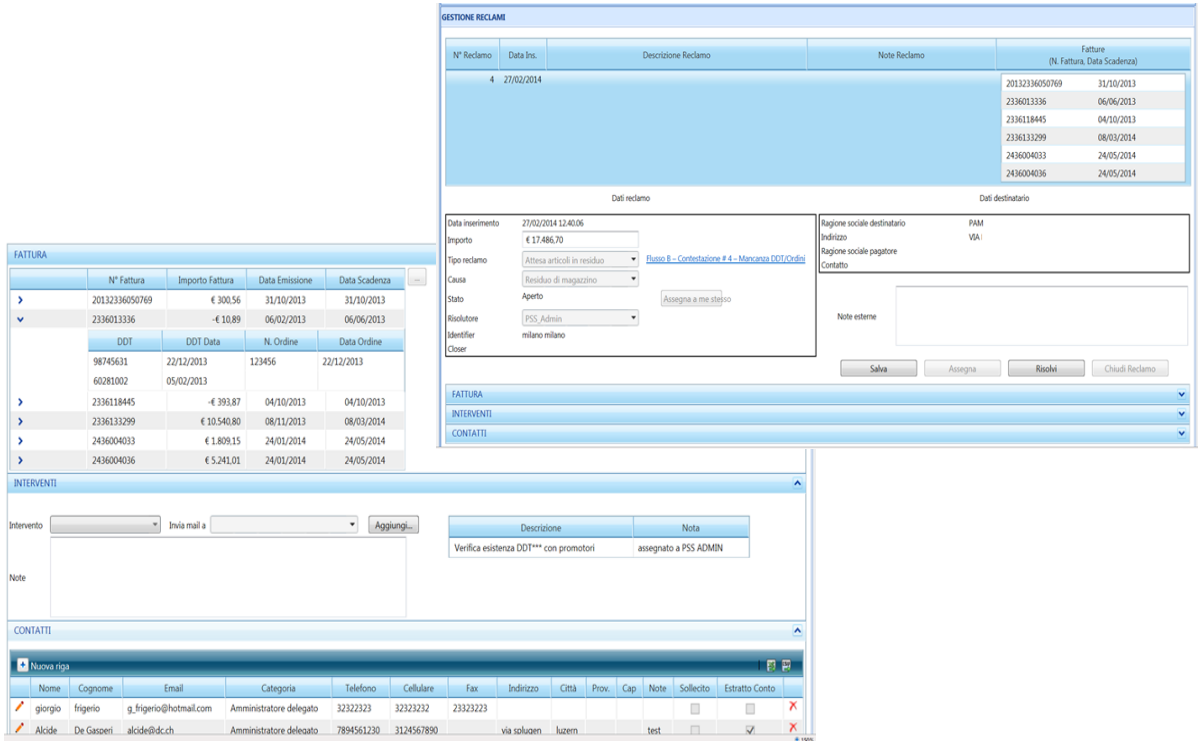
Utilizzo di workflow differenti per le diverse fasi del reclamo

Piena tracciabilità del reclamo

Analisi di problematiche frequenti all'interno dell'azienda

Modulo CLAIMS, un tool informatico per la gestione dei reclami.
Il modulo consente di:

- Attribuire ogni reclamo alla persona che ha le competenze adatte per risolverlo e definire tempi di risoluzione con meccanismi di escalation/collaborativi
- Generare reportistica di analisi della gestione reclami
- Controllare e variare i processi di gestione reclami



Schermata di reclamo, con i dati ad esso associati, utilizzando CLAIMS