



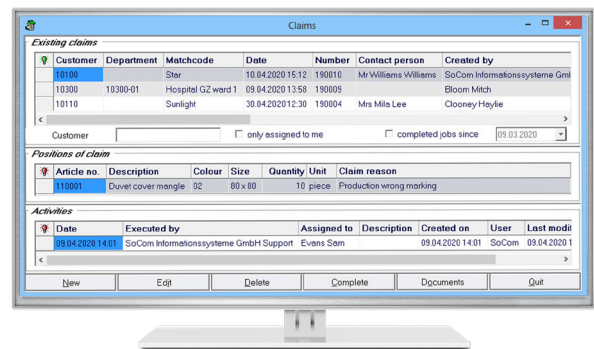
TIKOS Gestion des réclamations

Un outil au service de la fidélisation client

Afin de garder à l'œil les réclamations clients et d'y répondre rapidement, le module TIKOS Gestion des réclamations vous propose un outil performant permettant de **saisir et visualiser les réclamations de manière structurée**, de générer des évaluations transversales et de respecter les exigences des certifications ISO.

Vue d'ensemble complète et documentation exhaustive

Toutes les réclamations clients sont enregistrées, et chaque étape de traitement est documentée. Vous pouvez trier facilement l'ensemble des réclamations existantes et effectuer des recherches ciblées. D'un simple coup d'œil, vous voyez quelles réclamations sont encore ouvertes et à quel stade de traitement elles se trouvent – ce qui vous permet de **fournir à tout moment une réponse fiable au client**. L'historique des réclamations d'un client spécifique peut également être consulté : quand, combien de fois et pourquoi un client a formulé une réclamation. Des remarques peuvent être ajoutées, et les réclamations peuvent être affectées à des collaborateurs définis.



Saisie rapide grâce à des paramètres personnalisables

Pour enregistrer les réclamations de manière rapide et pratique, des **paramètres prédéfinis** personnalisables sont configurés à l'avance. Vous déterminez les réponses possibles pour la priorité, le canal de réclamation, la réaction ou attente du client ainsi que le motif de la réclamation. Lors de la création, du traitement ou de la clôture d'une réclamation, ces options sont disponibles et peuvent être sélectionnées pour chaque cas. Grâce à la typologie des réclamations, des analyses pertinentes sur les coûts et les points faibles en lien avec les ressources deviennent possibles. Bien entendu, ces paramètres peuvent être modifiés à tout moment. La gestion des réclamations devient ainsi un **outil précieux pour plus de transparence** – au bénéfice du client.

Traitement de bout en bout

En saisissant un numéro de bon de livraison, la liaison avec la livraison concernée est établie automatiquement. Un bon de réclamation peut alors être imprimé pour le client – sans facturation des articles concernés. De même, un avoir et une nouvelle commande peuvent être générés et imprimés. Tous les documents sont automatiquement enregistrés au format PDF. Cela garantit un traitement fluide et traçable de chaque réclamation.

Avantages

- Saisie structurée par client et par jour, avec motif de réclamation par article
- Documentation complète grâce à un historique clair incluant la fréquence des réclamations par client
- Paramètres personnalisés pour la création et la clôture des réclamations
- Création simple et traitement rapide
- Analyses significatives au niveau de l'entreprise et des clients
- Transparence élevée