



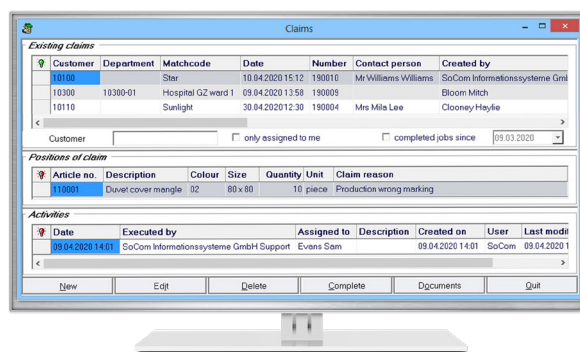
# TIKOS Gestione reclami

## Strumento efficace per la fidelizzazione dei clienti

Con il modulo TIKOS Gestione reclami è possibile monitorare in modo strutturato tutte le segnalazioni dei clienti e reagire tempestivamente, generando al contempo analisi mirate e rispettando gli standard della certificazione ISO.

### Panoramica completa e documentazione chiara

Tutti i reclami vengono registrati e ogni fase di lavorazione viene documentata con precisione. È possibile ordinare e filtrare i reclami in base a diversi criteri, visualizzare a colpo d'occhio quali sono ancora aperti e in quale fase di elaborazione si trovano. Si può ricostruire l'intera cronologia dei reclami di un cliente, individuando con facilità quando, con quale frequenza e per quale motivo sono stati effettuati. Ogni reclamo può essere corredato da note e assegnato a un dipendente specifico per una gestione mirata.



### Registrazione rapida con parametri personalizzabili

Per velocizzare la creazione dei reclami, è possibile preimpostare risposte e **valori personalizzati** – ad esempio per urgenza, modalità di trasmissione, tipo di reazione attesa e motivo del reclamo. Questi parametri sono disponibili in fase di inserimento, elaborazione e chiusura, e possono essere aggiornati in qualsiasi momento.

La classificazione dei motivi di reclamo consente di ottenere analisi significative sui costi e sull'individuazione di punti deboli, **creando trasparenza** sia interna che verso il cliente.

### Elaborazione continua e tracciabilità

Inserendo il numero della bolla di consegna, il sistema collega automaticamente il reclamo alla consegna corrispondente. È possibile stampare una bolla di consegna reclamo, emettere note di credito e creare nuovi ordini, con salvataggio automatico in formato PDF. In questo modo si garantisce un flusso di lavoro coerente e senza interruzioni.

### Vantaggi

- Registrazione strutturata per cliente e data, con indicazione del motivo del reclamo per ogni articolo
- Documentazione completa con cronologia e frequenza dei reclami per cliente
- Parametri personalizzabili per registrazione e chiusura
- Creazione rapida di nuovi ordini e gestione efficiente dei reclami
- Analisi dettagliate a livello aziendale e di singolo cliente
- Massima trasparenza in ogni fase