



La vostra azienda deve affrontare una o più delle seguenti situazioni?

- Diversi e complessi sistemi per la gestione dei reclami
- Nessuna integrazione con le applicazioni per la gestione degli ordini
- Scarsa comunicazione tra i servizi
- Follow up scarsi o addirittura nulli ai reclami dei clienti

Se è così, significa che potreste anche avere dei problemi per:

- Errori dovuti alla gestione manuale dei reclami
- Perdita di clienti insoddisfatti a favore della concorrenza
- Reputazione danneggiata
- Perdite finanziarie

Che cosa si può fare? Automatizzando la gestione dei reclami cliente, le aziende possono eliminare questi mali comuni e migliorare la soddisfazione globale dei clienti. Scoprite subito come!

Benefici

Una situazione vantaggiosa sia per i clienti che per i fornitori



SERVIZIO CLIENTI MIGLIORE



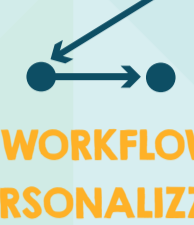
PIENA VISIBILITÀ



UN'UNICA INTERFACCIA



KPI & DASHBOARD IN TEMPO REALE



WORKFLOW PERSONALIZZATI



LIVELLO DI SODDISFAZIONE ELEVATO



IMPLEMENTAZIONE RAPIDA



PERSONALE PIÙ SODDISFATTO



UTILIZZARE AL MEGLIO L'INFRASTRUTTURA ESISTENTE

Come funziona la soluzione di gestione dei reclami Esker?



Un giornata "tipo" in ufficio...

ADVENT MEDICAL DISTRIBUTORS: LUNEDÌ MATTINA, ORE 09:00

E' ORA DI PREPARARE LA PROSSIMA SPEDIZIONE PER L'OSPEDALE SANTA MARIA E SEMBRA CHE SIAMO A CORTO DI PROVETTE. MEGLIO INVIARE UN ORDINE QUESTA MATTINA.

ABC PHARMA: LUNEDÌ MATTINA, ORE 09:18

ECCO UN NUOVO ORDINE DA ADVENT MEDICAL DISTRIBUTORS. LO GESTIRO IMMEDIATAMENTE.

ESKER LEGGE, ESTRAE, CONTROLLA I DATI E INVIA GLI ORDINI ALL'ADDETTO DEL CUSTOMER SERVICE IN AUTOMATICO, IN MODO DA CONSENTIRGLI DI RILEVARE DISCREPANZE O ERRORI PRIMA DELLA VALIDAZIONE.

INDIRIZZO DI SPEDIZIONE: OK ✓
INDIRIZZO DI RIFERIMENTO: OPS, QUESTO E' SBAGLIATO, DEVO CORREGGERLO.
IMPORTO TOTALE: OK ✓

A ME SEMBRA TUTTO CORRETTO. L'ORDINE E' GIÀ' NEL SISTEMA ERP. INVIO LA NOTIFICA DI CONSEGNA.

ABC PHARMA: MERCOLEDÌ MATTINA, ORE 06:04

ADVENT MEDIACL DISTRIBUTORS: MERCOLEDÌ MATTINA, ORE 09:30

STATE SCHERZANDO? NON POSSONO FARE SERIAMENTE E' TOTALMENTE INACCETTABILE. ADESSO MI SENTONO.

SÌ, E' DANNEGGIATO! VI INVIO SUBITO UNA FOTO. HO BISOGNO CHE IL MIO ORDINE VENGA RIMPIAZZATO IL PIÙ PRESTO POSSIBILE.

SONO SPIACENTE. CI OCCUPEREMO DI VOI IMMEDIATAMENTE, NON PREOCCUPATEVI. NON SI RIPETERÀ PIÙ. LA VOSTRA AZIENDA E' MOLTO IMPORTANTE PER NOI.

C'È UN NUOVO RECLAMO CLIENTE E IL MANGER È STATO PRONTAMENTE INFORMATO. IN QUESTO CASO, IL PRODOTTO SOSTITUTIVO VERRÀ SPEDITO IMMEDIATAMENTE CON GLI STESSI TEMPI DI CONSEGNA E UNO SCONTO DEL 10%.

ADVENT MEDIACL DISTRIBUTOR: MERCOLEDÌ POMERIGGIO, ORE 16:30

OTTIMO, APPENA IN TEMPO. FORTUNATAMENTE SE NE SONO OCCUPATI SUBITO E HANNO FATTO ADDIRITTURA UNO SCONTO PER L'INCONVENIENTE!

ABC PHARMA: INCONTRO MENSILE CONTROLLO QUALITÀ, LA SETTIMANA SUCCESSIVA

SULLA BASE DI QUESTI DASHBOARD, POSSIAMO NOTARE I RISULTATI POSTIVI CONSEGUITI QUESTO TRIMESTRE, TUTTAVIA SE NON SAREMO IN GRADO DI CONSEGNARE I PRODOTTI IN TEMPO E NELLE CONDIZIONI MIGLIORI ANDREMO A COMPROMETTERE LA NOSTRA CRESCITA.

I DASHBOARD MOSTRANO CHIARAMENTE IL PROBLEMA ESISTENTE CON IL SERVIZIO DI CONSEGNE. QUESTA È LA TERZA VOLTA CHE CI TROVIAMO AD AFFRONTARE UN PROBLEMA SIMILE. DOBBIAMO CAMBIARE L'AGENZIA IN CARICO DELLE SPEDIZIONI O PURTROPPO PERDEREMO DEI CLIENTI.

GESTIRE AL MEGLIO I RECLAMI

Con Esker, gli addetti del customer service possono gestire i reclami dei clienti, mantenendo comunque la piena visibilità sul processo, dalla creazione dell'ordine alla ricezione del prodotto. Utilizzando la stessa interfaccia della gestione degli ordini clienti, gli addetti del customer service hanno la possibilità di annotare, tracciare, e gestire ogni reclamo, migliorando l'efficienza attraverso la completa automatizzazione della gestione dei reclami.

I dashboard Esker forniscono informazioni e aggiornano il numero di reclami in attesa di risoluzione.

Report ormai consolidati consentono ai manager di analizzare attentamente, individuare e correggere rapidamente le "fasi problematiche" nel processo, influenzando direttamente le performance finanziarie e il livello di soddisfazione dei clienti.

Che impatto ha la GESTIONE DEI RECLAMI sulla vostra azienda?

Scoprite di più sulla gestione dei reclami:

www.esker.it/info_reclami

www.ordinidivendita.it

