

REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

(Complaint)

Aplikace reklamačního řízení je určena pro bezpapírovou obsluhu služeb vyřizování reklamačních požadavků. Svými vlastnostmi, které jdou daleko za hranice pouhé evidence požadavku, umožňuje poskytovat velice kvalitní služby, kdy je elektronickou formou sledován celý průběh reklamačního řízení.

Mezi vybrané stěžejní vlastnosti patří:

- sběr reklamačních požadavků evidovatelných obsluhou aplikace
- zajištění přebírání vzniklého reklamačního požadavku
- zajištění možnosti sledování životního cyklu řešení problému
- přehledná hierarchie řešeného problému (zázpisy z komunikace se zákazníkem)
- tvorba znalostní databáze s již vyřešených reklamačních požadavků pro budoucí řešení podobných reklamací

Aplikace je koncipována jako velice pružný nástroj pro každou organizaci, která poskytuje svým zákazníkům služby řešení reklamací. Díky jmenovitému systému přebírání řešených problémů zůstává přehled o tom, které reklamace jsou kým a jak dlouho řešeny. V daném čase je vždy jasné v jakém stádiu se řešený problém nachází. Výsledkem je přehledný zápis daného případu i s konečným řešením. Usoudí-li řešitel, že se jedná o obecný problém pro reklamační řešení, může jej zařadit do znalostní báze, která je k dispozici všem pracovníkům zajišťujícím řešení reklamací.

Z hlediska možností parametrizace je aplikace uzpůsobena například k těmto nastavením:

- kdo bude začleněn do týmu řešitelů reklamačních požadavků
- přednastavení reklamačních okruhů
- evidence smluv se zákazníkem a z toho vyplývajících závazků
- souhrnné reporty řešených případů za určitá období

Z vlastností, které již jdou za hranice běžné systému reklamačních řízení, je možno zmínit například sledování spotřebovaného času. V případě požadavku na vnitrofiremní sledování spotřebovaného času na vyřizování reklamací je možno toto zabezpečit formou zápisu časového údaje do záznamu o reklamaci.

Podpora pro mobilní uživatele:

Aplikace je připravena pro provoz offline bez připojení na server. Typickým případem jsou techničtí pracovníci v terénu, kteří mohou s aplikací pracovat bez připojení na server nicméně se stálou možností následné synchronizace s centrální databází.

