



GESTION DES LITIGES

Réglez efficacement tout différend avec vos clients !

Fonctionnalités

- Intégration des éléments du litige : date d'ouverture, origine, motif, montant impliqué...
- Ajout de tout document dans la fiche litige : e-mail, photo, document word, excel, scan...
- Création de documents pré-formatés à partir de la fiche litige.
- Visualisation et historisation de l'ensemble des actions et des directives liées au traitement du litige.
- Reporting sur les causes de litiges et les délais de résolution.
- Gestion des litiges suivant les priorités (montant estimé, potentiel...)

Niveau manager
et utilisateur

Avantages

- Réduction du temps et des coûts du traitement des litiges.
- Fluidification des schémas de résolution et d'automatisation.
- Amélioration de la transmission des informations entre les services.

Utilisation
sédentaire

Services concernés

- Force de vente itinérante et sédentaire
- Service export
- Service clientèle S.A.V.
- Service comptabilité
- Service des achats

Cas pratique

Un client vous retourne du matériel défectueux. Vous saisissez ce retour avec Commando® et constatez que ce matériel est toujours sous garantie. La procédure se déclenche automatiquement en imprimant un bon de réception, une demande de réparation à l'atelier, suivi d'une demande d'action auprès du commercial habituel afin qu'il intègre un produit de remplacement dans sa prochaine commande.

➔ **Un traitement des litiges maîtrisé et contrôlé.**

