

## Sistema de Gestión de Reclamaciones

El tratamiento de los créditos de gestión es una herramienta importante en términos de imagen corporativa y la lealtad del cliente.

Manejar una denuncia es una oportunidad de mejora y la reflexión sobre el enfoque del negocio, sino también un fortalecimiento de las relaciones con los clientes y entender sus expectativas.



Un Sistema de Gestión de Reclamaciones es importante para una evolución del desempeño de la compañía y el conocimiento de sus clientes. Easyclick ha desarrollado el **easyclaim**.

Este software es una solución CRM completa, un multi-canal que mejora la calidad y eficiencia de los servicios prestados. Todos los contactos o las interacciones con los clientes se llevan a cabo y se registra automáticamente conectados a través de teléfono, fax, carta, SMS, Internet (Web o e-mail). El tiempo de respuesta, con los informes de los retrasos (alertas) son gestionados de forma detallada, y creó también los informes de gestión configurable de gráficos y de texto, permitiendo una visión global de la eficacia de las respuestas a las denuncias.

Toda la información e historial del cliente puede ser visto globalmente, es posible tomar decisiones importantes y optimizar los recursos. Toda la información importante para la compañía, clientes y empleados es almacenada y disponible en un solo lugar, facilitando su consulta.

En el *back-office* el registro de los pedidos, denuncias y sugerencias se hagan con rapidez y facilidad. Los pedidos, denuncias y sugerencias se envían a los respectivos departamentos, registradas en una base de datos y se gestiona

con detalle el tiempo de respuesta a los informes de los retrasos de la misma.

### / objetivos

El uso de **easyclaim** permite la proximidad al cliente, mejorar y fortalecer la relación con la empresa, dándole más confianza, lo que aumenta su lealtad mediante la comprensión de sus necesidades, denuncias, sugerencias e incertidumbres, lo que permite tomar mejores decisiones, la mejora de la calidad y eficiencia del servicio, convirtiendo a la compañía una organización innovadora, presente y consciente de las necesidades de sus clientes.

### / beneficios

Para establecer una relación más estrecha con los clientes es necesario que tengan a su disposición una manera eficaz y asequible para comunicar sus puntos de vista, mientras ellos se sienten una *feedback* positiva.

Es importante una base de datos ágil, un *workflow* simple, una rapidez y personalización de respuesta a cada cliente y la proximidad de este a evaluar eficazmente su satisfacción.



## somos soluciones

### dirección

/ Instituto Pedro Nunes  
Rua Pedro Nunes, 3030-199 Coimbra

### teléfono

/ +351 239 403 843

### e-mail

/ info@easyclick.pt

### site

/ www.easyclick.pt