

## Sistema de Gestão de Reclamações

O tratamento de Gestão de Reclamações é uma ferramenta importante ao nível da imagem corporativa das organizações e fidelização de clientes.

Gerir uma reclamação é uma oportunidade de melhoria e reflexão no enfoque da actividade da empresa, mas também é um fortalecimento da relação com os clientes e o conhecimento das suas expectativas.



Um Sistema de Gestão de Reclamações é importante para uma avaliação do desempenho da empresa e conhecimento dos seus clientes. Como tal, a easyclick desenvolveu o **easyclaim**.

Este software é uma solução CRM global, um multi-canal que melhora a qualidade e a eficiência dos serviços prestados. Todos os contactos ou interações realizadas com os clientes são registadas e relacionadas de modo automático, através do telefone, fax, carta, SMS, Internet (Web ou email). O tempo de resposta, com notificações de atrasos (alertas) é gerido detalhadamente, sendo ainda criados relatórios de gestão em modo gráfico e texto configuráveis, permitindo uma visão global da eficácia das respostas às reclamações.

Todas as informações e histórico dos clientes, podem ser visualizadas globalmente, sendo possível tomar decisões importantes ou otimizar recursos. Toda a informação importante para a empresa, clientes e colaboradores é armazenada e disponibilizada num só lugar, facilitando a sua consulta.

Ao nível do *back-office* o registo dos pedidos, reclamações e sugestões é feito de forma rápida e simples. Os pedidos, sugestões e reclamações são enviados para os respectivos departamentos, registados numa base de dados, sendo gerido detalhadamente o tempo

de resposta com notificações de atrasos dos mesmos.

### / objetivos

A utilização do **easyclaim** permite uma proximidade com o cliente, estreitando e fortalecendo a relação com a empresa, dando-lhe mais confiança, aumentando assim a sua fidelidade através do conhecimento das suas necessidades, insatisfações, sugestões e incertezas, permitindo tomar decisões mais acertadas, melhorando a qualidade e eficiência do serviço prestado, tornando a empresa numa organização inovadora, actual e consciente das necessidades dos seus clientes.

### / benefícios

Para estabelecer uma relação de proximidade com os clientes é necessário que estes tenham ao seu dispor uma forma acessível e eficaz de comunicar as suas opiniões, ao mesmo tempo que sentem um *feedback* positivo.

É importante uma base de dados ágil, um *workflow* simples, uma rapidez e personalização de resposta a cada cliente e que a proximidade com este permita avaliar eficazmente a sua satisfação.



## somos soluções

### morada

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

### telefone

/ +351 239 403 843

### e-mail

/ info@easyclick.pt

### site

/ www.easyclick.pt