

Sistema de Reclamos

Si esta problemática afecta a su empresa:

- Eventualmente sus clientes manifiestan que sus reclamos no son atendidos o que su atención toma demasiado tiempo.
- Su organización no cuenta con facilidades para el registro de los reclamos de sus clientes.
- La atención de los reclamos resulta una tarea compleja y engorrosa para los responsables.
- El no haber atendido oportunamente uno o más reclamos ha derivado en problemas mayores para la empresa.

Consultoría
Integral

Software
Factory

Aplicaciones
de Negocio

Licenciamiento

Outsourcing



Con nuestra Solución:

- Información actualizada y de fácil acceso.
- Disminución significativa de tiempos en el seguimiento y control de cada reclamo, aumentando la productividad del personal.
- Mayor orden y control en la asignación de tareas.
- Imposibilidad de pérdida de documentos involucrados en la atención del reclamo.
- Disminución de la posibilidad de incumplimiento de los procesos por causas atribuibles a olvidos pues el sistema envía alertas.
- Estadísticas que muestran los niveles de atención.



Centro Empresarial Paseo Prado
Av. Jorge Basadre 592 Of. 603 San Isidro, Lima
www.avances.com.pe

Para mayor información contáctenos al:
E-mail: soluciones@avances.com.pe
Central telefónica: (511) 222 -7000

Sistema de Reclamos



Objetivo:

Brindar una herramienta simple y proactiva que facilite el registro, la atención y seguimiento de los Reclamos de los clientes dentro de los plazos establecidos y con la seguridad de que ningún Reclamo ha quedado sin ser atendido.

Alcance:

- Cada reclamo registrado (vía internet / intranet) genera un expediente virtual enriquecido automáticamente con información del cliente que ayudará a su atención.
- Flujo de atención predefinido que permite la derivación automática del Reclamo según su tipificación.
- Manejo de “Bandeja de Pendientes” para cada responsable.
- Facilidades para registrar comentarios y adjuntar documentación relevante.
- Envío de avisos de atención así como alertas propias del vencimiento de los plazos.



- Facilidades de búsqueda que permiten ubicar rápidamente un expediente.
- Múltiples reportes y estadísticas, incluyendo los solicitados por organismos de control (SBS, Indecopi, etc.)



Generando Valor y Confianza