

Complaints Management

Maak van elke klacht een kans



Wilt u klachten gestructureerd omzetten in kansen? Zowel complimenten als klachten zijn feedback van stakeholders, waar u als organisatie bij gebaat bent.

Vooraf klachten zijn input om uw organisatie direct te verbeteren. Met de module Complaints Management faciliteert u de workflow van het oplossen van klachten. U coördineert klachtenregistratie, geeft opvolging aan klachten en geeft input voor het verbeterproces.

Met Complaints Management werkt u aan een hogere klanttevredenheid en duurzame klantrelaties.



Automatiseer het beheer en de coördinatie van het klachtenmanagementproces op uniforme wijze en op één centrale plek



Leg klachten en de opvolging ervan direct formeel vast



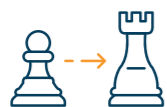
Koppel de module aan andere systemen, zodat de invoer en verwerking van klachten sneller gaat



Maak gebruik van de juiste kennis uit verschillende afdelingen door taken rondom klachtenmanagement te verdelen over de hele organisatie



Laagdrempelige registratie van klachten, ook via mobiel en tablet



Schaalbare, meertalige module die wereldwijd inzetbaar is



Slim rechten- en rollensysteem: de juiste mensen ontvangen de juiste informatie



Genereer rapportages over het gebruik van de module, klachtenafhandeling en KPI's



Workflow-ondersteuning bij het klachtenmanagementproces



Functionaliteiten

- **Flexibele inrichting**
Bepaal zelf welke medewerkers wanneer notificaties krijgen binnen de workflow.
- **Refereren**
Refereer binnen de module naar gerelateerde klachten die in het verleden zijn voorgekomen.
- **Terugkoppeling**
Registranten krijgen terugkoppeling over afgehandelde klachten.
- **Standaardacties**
Definieer standaardacties, zoals het versturen van een attentie bij bepaalde soorten klachten.
- **Bijlagen**
Voeg bijlagen toe aan geregistreerde klachten.
- **Overall registeren**
Registreer meldingen ook op locatie via mobiel of tablet.
- **Snel gegevens vastleggen**
Koppelingen met andere systemen maken het mogelijk om klant- of productgegevens eenvoudig en snel vast te leggen in de klacht.
- **Workflow-historie en audit trail**
Alle bewerkingen op een verbetering worden geregistreerd in een logboek.



Hoe werkt dat bij mijn organisatie?

De module ondersteunt klachtregistratie en -afhandeling als organisatiebreed bedrijfsproces, waarbij medewerkers bepaalde rechten en rollen hebben. Op basis daarvan hebben ze taken waar de module ze tijdig aan herinnert. De module bewaakt de workflow op deze manier. Door taken te verdelen over afdelingen binnen de hele organisatie wordt klachtenmanagement een langetermijnoplossing met veel draagvlak.

Indien u met ons in gesprek gaat over het inzetten van Complaints Management, werken we samen aan een passende inrichting van de module. Zo sluit de ondersteuning van het proces precies aan bij uw

organisatie. Ter verduidelijking volgt een voorbeeld. Een eenvoudige klachtenafhandeling kan er als volgt uit zien:

- **Registratie klacht**
Een medewerker van de klantenservice registreert een nieuwe klacht over een product door het registratieformulier in te vullen. De medewerker kent een klachttype toe aan de klacht en vult zo de juiste informatie in.
- **Opvolging door coördinator**
Een betrokken coördinator ontvangt een automatische melding van de registratie en kent een prioriteit toe aan de klacht. Hij kan aanvullende informatie toevoegen, acties uitzetten naar andere gebruikers en de verdere afhandeling van de klacht coördineren.
- **Afhandeling en verificatieacties**
De acties behorende bij de klacht worden in opdracht van de coördinator afgehandeld door een medewerker van de afdeling die verantwoordelijk

is voor het product. De coördinator laat deze acties nog verifiëren. Het is ook mogelijk om een actiebewaker aan te stellen die de benodigde acties coördineert.

- **Raadpleging afhandelingsproces**
Alle betrokken medewerkers kunnen het afhandelingsproces op een later moment raadplegen. Zij zien alleen die informatie waartoe zij leesrechten hebben.

U kunt het klachtenproces inzichtelijk maken door de analysetool te gebruiken. De module bevat namelijk overzichten waarin gebruikers informatie over klachten, eigen acties en taken kunnen terugvinden. Het is mogelijk om zowel standaard- als zelf ingerichte rapportages te genereren over klachten, KPI's en het gebruik van de module.

Door middel van templates kunnen deze rapportages periodiek en indien gewenst automatisch (op een vast tijdstip) gedraaid worden.

De module kan worden ingezet voor de registratie en opvolging van:



Klachten van klanten over geleverde diensten of producten



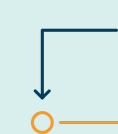
Klachten over leveranciers



Non-conformities, bijvoorbeeld naar aanleiding van een audit



Het verwerken van interne klachten (op de werkvloer of tussen afdelingen)



Claims en retouren gerelateerd aan klachten over geleverde producten

Zij zijn tevreden gebruikers van Complaints Management

HM • CLAUSE



ASSA ABLOY



Benieuwd hoe Icologiq Elements kan werken voor uw organisatie?

Wij denken graag met u
mee! Neem contact op
met onze adviseurs voor
meer informatie.

Erik Postma, VP Quality Assurance &
Environment en Risk Coordinator:

**“HM.Clause standaardiseert
zijn wereldwijde processen
met Icologiq Elements.
Hierdoor verbetert de
kwaliteit en krijgt de
organisatie meer grip op
kritische processen zoals
klachtenmanagement.
Bovendien dwingt de module
af dat elke medewerker
wereldwijd volgens dezelfde
'best-in-class' processen gaat
werken.”**



Modulair

Icologiq Elements is een modulair systeem dat eenvoudig opgezet en vervolgens snel uitgebreid kan worden met meerdere modules. Start bijvoorbeeld verbeteracties op in Continual Improvement, naar aanleiding van tegenmaatregelen, of pas documenten aan in Document Management als dat een tegenmaatregel is.



Professionele ondersteuning

Bij zowel de
implementatie als
de periode daarna.



Globale uitrolmogelijkheden

De modules zijn eenvoudig uit
te rollen naar andere locaties
(wereldwijd).



Direct resultaat

De module is eenvoudig
in te voeren en direct te
gebruiken.



Icologiq
Zuiderval 72, 7543 EZ Enschede
+31 (0)53 480 9090, info@icologiq.com

elements.icologiq.nl