ESKER

GESTION DES LITIGES

Si votre entreprise souffre des problématiques suivantes... :

- De nombreux et/ou complexes systèmes de gestion des litiges
- Aucune intégration avec des applications de gestion des commandes
- Une faible communication entre les services
- Peu voire aucun suivi des litiges clients

... Alors elle doit aussi probablement être confrontée à :

- Des erreurs résultant d'une prise en charge manuelle des litiges
- Des clients mécontents prêts à se rendre chez vos concurrents
- Une réputation endommagée
- Des pertes financières

La solution :

En automatisant la gestion de leurs litiges, les entreprises peuvent éliminer ces problématiques et améliorer leur satisfaction clients globale. Lisez vite le document ci-dessous pour obtenir plus d'informations.

Bénéfices

Une situation gagnant/gagnant pour les fournisseurs et leurs clients

- AMÉLIORATION DU SERVICE CLIENTS
- VISIBILITÉ TOTALE
- INTERFACE UNIQUE
- MÉTRIQUES ET TABLEAUX DE BORD DISPONIBLES EN TEMPS RÉEL
- PERSONNALISATION DES WORKFLOWS
- TAUX DE SATISFACTION PLUS ÉLEVÉ
- IMPLÉMENTATION RAPIDE
- BIEN-ÊTRE DES ÉQUIPES
- CAPITALISATION SUR UNE "BASE DE CONNAISSANCES" DE RÉSOLUTIONS DE LITIGES

Comment fonctionne la solution de gestion des litiges Esker ?

Une journée dans la vie de...

GEREZ VOS LITIGES - SIMPLEMENT.

Avec Esker, vos équipes ADV ou Services Clients peuvent gérer les litiges clients, tout en maintenant une visibilité totale sur l'intégralité du processus, de la création de la commande à la réception du produit. En utilisant la même interface que celle des commandes, les chargés de commandes ont la possibilité d'identifier, de suivre et de gérer chaque litige – améliorant ainsi l'efficacité en automatisant complétement les workflows de gestion des litiges.

Les tableaux de bords fournissent des informations claires et mises à jour en temps réel sur le nombre de litiges en attente de résolution. Les rapports consolidés permettent aux managers de réaliser des analyses précises, de rapidement identifier et résoudre les "zones problématiques" dans le processus, tout cela ayant un impact direct sur la performance financière et la satisfaction clients.

Quel impact ont LES LITIGES sur votre entreprise ?

En savoir plus :

www.commande-client.fr

www.esker.fr