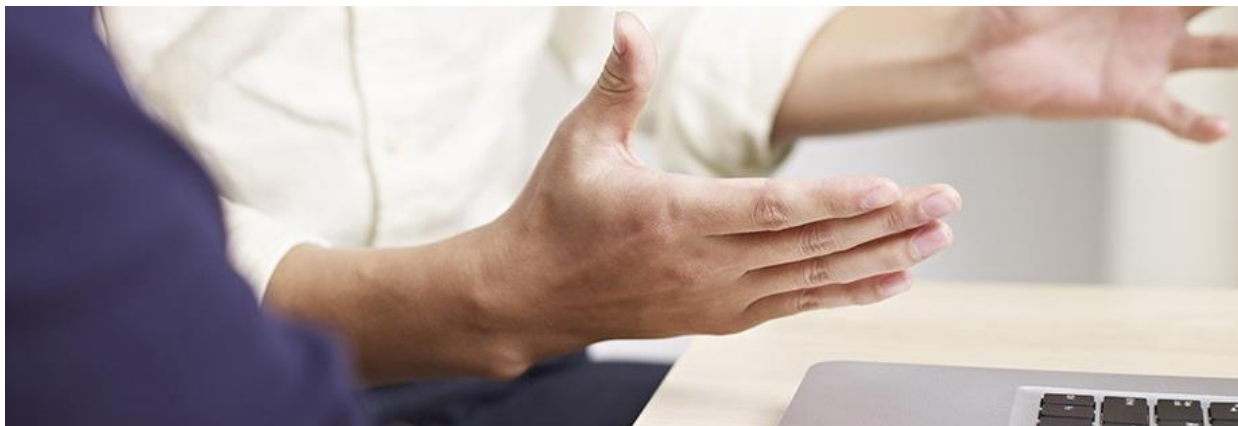


CLAIM EXCELLENCE

Aplikačný balík vyvíjaný našou spoločnosťou v sebe zahŕňa celý postup na seba nadväzujúcich procesných princípov, v ktorých je zahrnutá celá životnosť reklamácie od jej podania až po jej finálne uzavretie. Celý proces životnosti zadanej reklamácie alebo sťažnosti prebieha výlučne elektronicky a jej podávateľ je o výsledku informovaný štruktúrovaným výsledkom reklamačného konania alebo vybavovania sťažnosti.



Hlavné body reklamačného konania a vybavovania sťažností

- Evidencia reklamácií a sťažností, ktorá je štruktúrovaná podľa typu produktu alebo druhu sťažnosti
- Posudzovanie úplnosti zadaných údajov, dopĺňanie relevantných informácií a postupovanie jednotlivých krokov na šetrenie
- Sledovanie lehôt priebehu šetrenia, zaznamenávanie aktivity v procese šetrenia a eskalácia riešenia
- Riešenie kompenzácií a vybavovanie zadaných reklamácií a sťažností
- Návrhy nápravných opatrení a hmotnej zodpovednosti
- Vyhodnocovanie príčin a úspešnosti zadaných nápravných opatrení
- Vyhodnocovanie štatistických zostáv
- Zobrazovanie a tlač preddefinovaných reportov a tlačových výstupov
- Systémová integrácia s informačnými systémami tretích strán