

Redesign struktury działu reklamacji



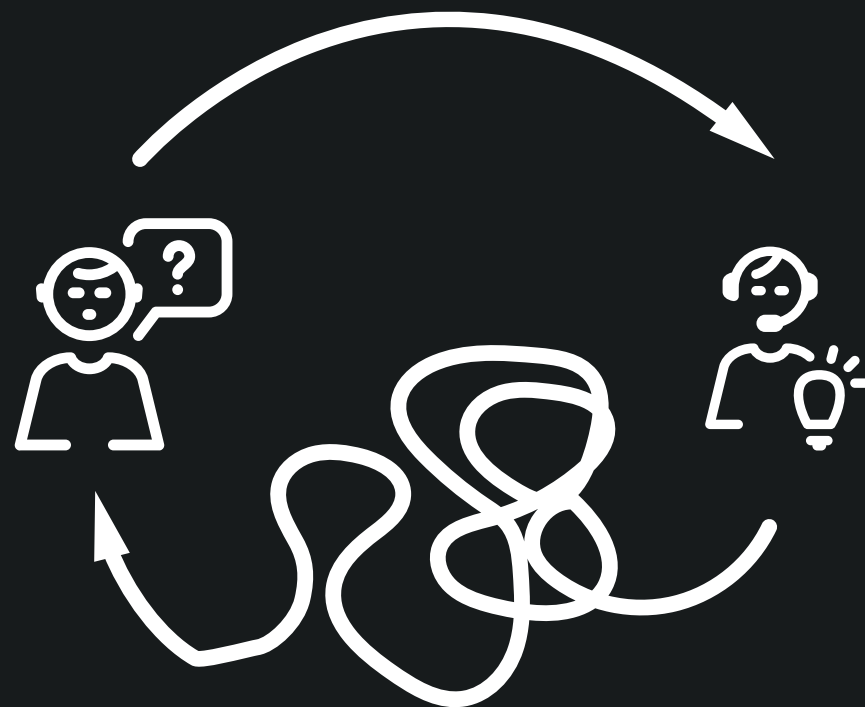
YES!

Firma Yes* będąca na rynku liderem w produkcji sprzętu elektronicznego borykała się z problemem komunikacji pomiędzy klientami, działem obsługi klienta oraz działem weryfikującym reklamację towarów. Stawiając na relację z klientami postanowiła przyczynić się do wzrostu satysfakcji obsługi klientów serwisowych, ponieważ jest to jedyny dział, który z powodu zaniedbania nie był rozwijany oraz przejawia archaiczne schematy działania, przyczyniając się do generowania przez firmę strat.

Motto *Never Stop Improving* składa obietnicę konsumentom, z której firma Yes musi si wywiązać.

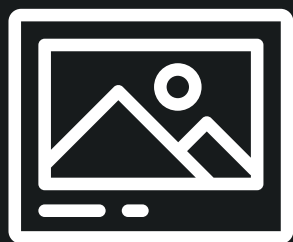
*Nazwa firmy została nadana na potrzeby niniejszej prezentacji projektu.



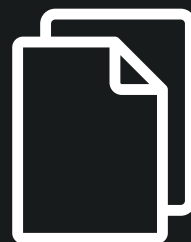


Dotychczas klient posiadający problem z urządzeniem kontaktował się (drogą telefoniczną lub osobiście) z biurem obsługi klienta, gdzie sporządzano protokół w uprzednio przygotowanym szablonie programu Microsoft Word. Często pozyskiwane **dane były niekompletne.** Wówczas kierowano prośbę o przesłanie brakujących informacji drogą mailową wraz z fotografiami.





I



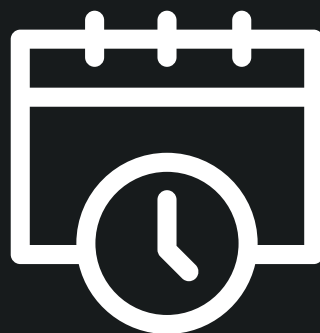
II



III

Następnie pracownik tworzył dwa foldery: **Korespondencja** oraz **Fotografie**, gdzie umieszczał pozyskane materiały. Całość nanosił na wzór programu Word, drukował, a następnie kończąc zmianę, osobiście przekazywał do działu rozpatrywania reklamacji piętro wyżej.





Dział reklamacji po zapoznaniu się z dokumentacją przybijał na dokumencie pieczętkę Zatwierdzono lub Odrzucono. Termin wynosił do 10 dni roboczych. Na koniec dnia tj. 12 dzień roboczy trwania procedury dokument przekazywany był do BOK, który miał już tylko niespełna 2 dni robocze na komunikację z klientem oraz poinformowanie o wyniku rozpatrzenia wniosku.



Diagnostyka Problemy



1. Archaiczny proces reklamacji produktów funkcjonujący „od zawsze” - “jakoś działa”, więc jest dobry,
2. Przekraczanie ustawowych 14 dni informowania klienta o wyniku rozpatrzenia reklamacji,
3. Nieefektywna komunikacja BOK - Klient - dezorientacja informacyjna związana z opóźnionym kontaktem - niepokój klienta ,
4. Nieefektywne i czasochłonne księgowanie protokołów reklamacyjnych,
5. Problem z odnalezieniem konkretnych reklamacji tj. fotografii, korespondencji, dokumentacji poprzez ich umieszczenie w różnych miejscach,
6. Gubienie dokumentów - protokół był bowiem oryginalnym drukiem, nie występującym w formacie cyfrowym,
7. Zaangażowanie pracowników w procesy, które można zautomatyzować.



Model zastany

Przeprojektowanie aktualnego modelu

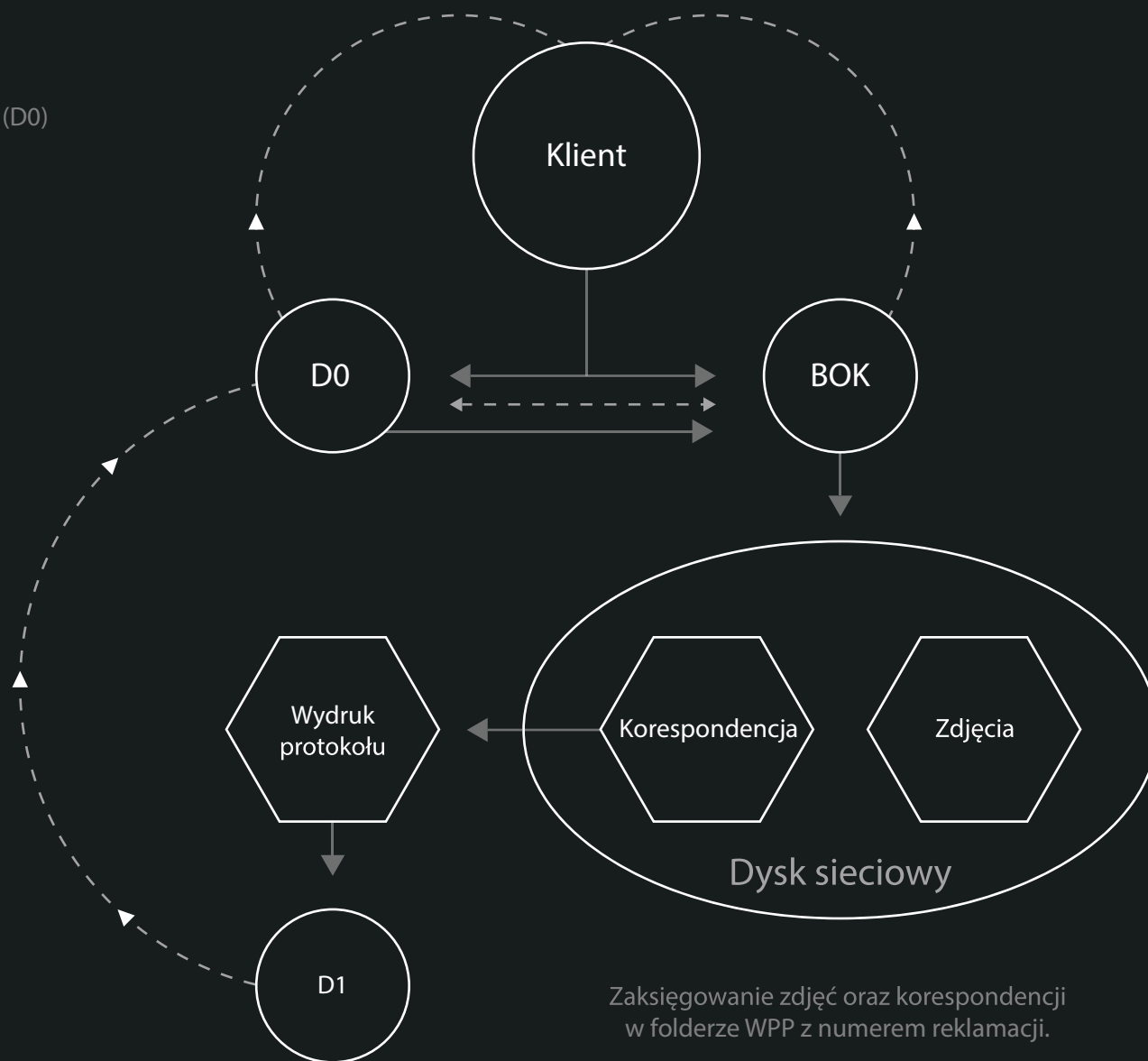
Zgłoszenie reklamacji za pośrednictwem poczty email (BOK) lub wizyty osobistej w salonie (D0)

W zależności od rodzaju usterki, reklamacja może wpłynąć do BOK centrali lub jednego z salonów (D0).

Weryfikacja



Wypełnienie formularzu reklamacyjnego, które jednoznaczne jest z przekazaniem wniosku do D1 - działu rozpatrującego reklamację.



Zaksięgowanie zdjęć oraz korespondencji w folderze WPP z numerem reklamacji.

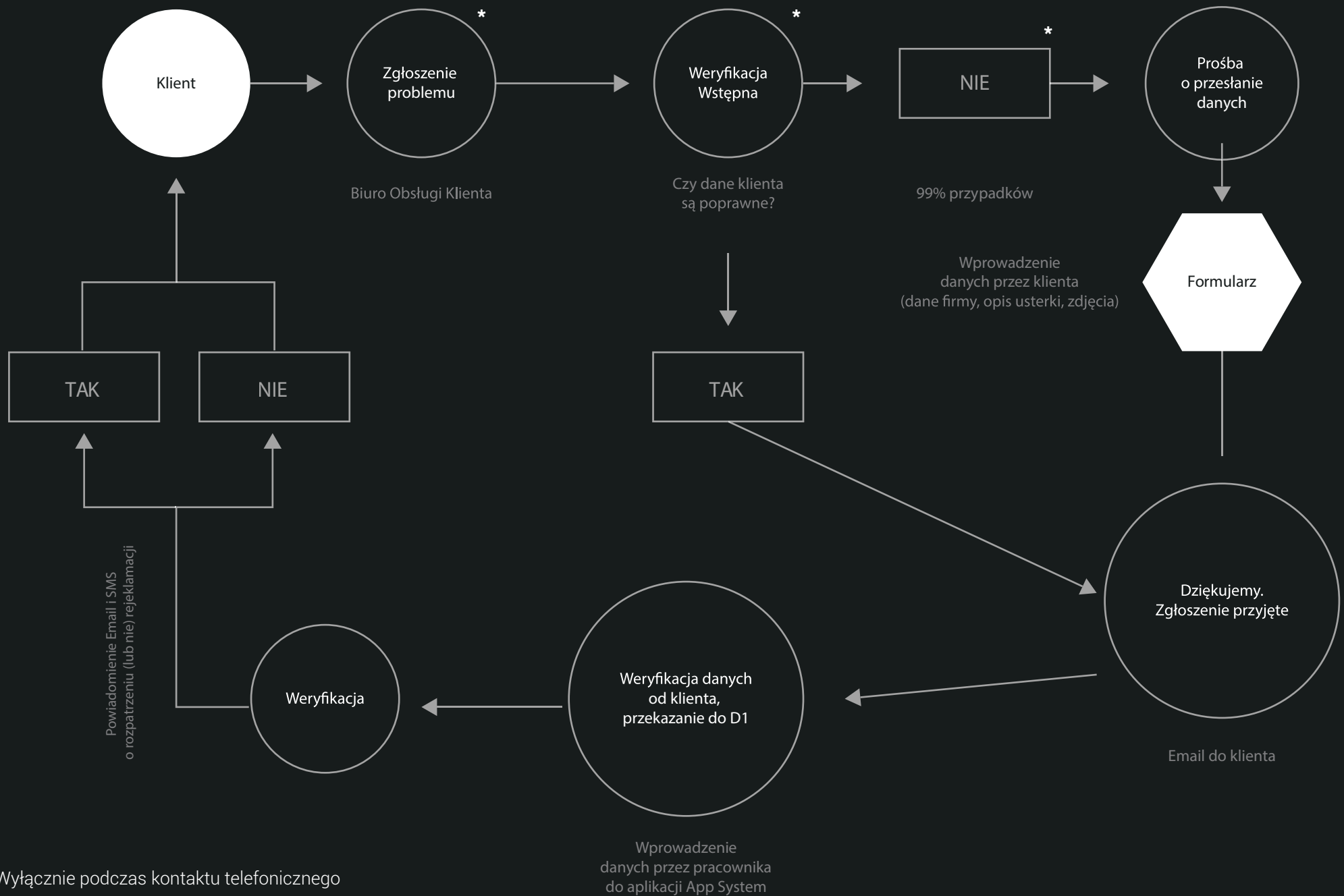
W zgodzie z naszym motto “Never Stop Improving” chcemy, aby nasi klienci oraz pracownicy widzieli nas jako innowacyjną markę, która inwestuje oraz stawia na innowacyjne rozwiązania, utrzymując pozycję lidera na rynku części komputerowych.



1. Przeprojektowanie struktury organizacji działu serwisu oraz biura obsługi klienta.
2. Stworzenie dedykowanego oprogramowania opartego o technologię cloud computing.
3. Wdrożenie wypracowanej strategii komunikacji oraz wyszkolenie personelu.



Nowy model komunikacji





App System



Użytkownik
Admin

Wyloguj

Strona

Strona reklamowa

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona

Strona



Criss Brown
Item Manager

Reklamacje

Dodaj

Usuń

Dane reklamacyjne

Firmy

Ustawienia



Search...

Nowa reklamacja

Nazwa Firmy

Sortuj: a - z ▼

Produkt

Sortuj: a - z ▼

Stan reklamacji: Wszystkie ▼

Event Sound System Yo!

Gitara elektryczna

Alter Art

Flet

Muzyczne Studio Produkcyjne Spot.

Słuchawki Studyjne

Ocz

Nowa reklamacja

l: a - z ▼

Stan reklamacji: Wszystkie ▼

Oczekująca

Nazwa firmy

Muzyczne Studio Produkcyjne Spot.

REGON

020103012

NIP

8214548192

Adres

ul.

Kościuszki

1041 / 15 A

74 - 400

Miasto

Warszawa

Produkt

Słuchawki studyjne

AKG

N90Q

Kontakt

email:

biuro@studiospot.gmail.com

telefon:

+48 441 223 31

telefon:

+48 441 223 34

Opis usterki

Klient przesłał fotografię uszkodzonego przewodu Jack (ułamana końcówka), a także wskazuję wadę fabryczną gąbek tłumiących hałas otoczenia. Po wstępnej analizie wygląda to na problem produkcyjny związany z niską jakością tworzywa, która pojawiła się w partiach od 54312/10 do 65311/11 poprzedniego roku. W przypadku modeli N80, N65 oraz N40 wszystkie produkty podlegają bezpłatnej wymianie na nowy model lub zwrotem pieniędzy.

Załączniki

 Umowa zakupu,  foto_01,  foto_02,  foto_03 jack_ułamany,

Przełącz sprawę

Nie akceptuję

Akceptuję



Search...

Nowa reklamacja

Nazwa Firmy	Sortuj: a - z	Produkt	Sortuj: a - z	Stan reklamacji: Wszystkie
Event Sound System Yo!		Gitara elektryczna		Oczekująca
Alter Art		Flet		
Muzyczne Studio Produkcyjne Spot.		Słuchawki Studyjne		



Nazwa firmy: Muzyczne Studio Produkcyjne Spot. REGON: 020103012 NIP: 8214548192

Adres: ul. Kościuszki 1041 / 15 A 74 - 400 Miasto: Warszawa

Produkt: Słuchawki studyjne AKG N90Q

Kontakt: email: biuro@studiospot.gmail.com telefon: +48 441 223 31 telefon: +48 441 223 34

Opis usterki: Klient przesłał fotografię uszkodzonego przewodu Jack (ułamana końcówka), a także wskazują wadę fabryczną gąbek tłumiących hałas otoczenia. Po wstępnej analizie wygląda to na problem produkcyjny związany z niską jakością tworzywa, która pojawiła się w partiach od 54312/10 do 6531/11 poprzedniego roku. W przypadku modeli N80, N65 oraz N40 wszystkie produkty podlegają bezpłatnej wymianie na nowy model lub zwrotem pieniędzy.

Załączniki

Umowa zakupu, foto_01, foto_02, foto_03_jack_ulamany.

Przełącz sprawę

Nie akceptuję

Akceptuję





