

Case Study: Reclamo Prodotto

Azienda Il cliente è un'azienda metalmeccanica

Obiettivo del progetto Obiettivo del progetto è stata la **progettazione** e successiva **gestione e monitoraggio del processo di "Reclamo prodotto"** attraverso l'utilizzo della piattaforma di Process Management Kissflow.

L'attuale gestione è in buona parte manuale e basata sulla circolazione del documento in formato cartaceo o sullo scambio di e-mail, non coprendo sufficientemente le esigenze espresse.

L'utilizzo di una piattaforma di gestione documentale, unita ad un motore di workflow, ha permesso di trattare il reclamo prodotto in modo totalmente dematerializzato, riuscendo a monitorare il processo di creazione, approvazione e decisione sul rimborso piuttosto che una sostituzione del prodotto, permettendo inoltre una semplice interazione degli utenti anche in mobilità.

AS - IS

In questo momento il processo di Reclamo Prodotto è così strutturato:

1.

Se il cliente ha intenzione di inoltrare un reclamo ha come alternative o l'invio di una e-mail ad un operatore commerciale o una telefonata.

L'operatore commerciale raccoglie tutte le informazioni che serviranno alle varie funzioni aziendali per comprendere come procedere o al rimborso o alla sostituzione del prodotto.

2.

L'e-mail con tutte le informazioni (o il foglio di carta compilato durante la telefonata) viene inserita in una cartellina cartacea

3.

La cartellina viene portata fisicamente in ufficio tecnico dove prima o dopo il Resp. Ufficio tecnico la prende in carico.

4.

Se tutti i dati sono completi il Resp. Ufficio tecnico fa la prima valutazione e poi porta la cartellina al Resp. Qualità.

5.

Il Resp. Qualità prende in carico i dati, analizza il caso e decide tra rimborso e sostituzione giustificando la sua scelta.

6.

La cartellina torna nelle mani del Resp. Ufficio Tecnico che vede la scelta del collega e riporta a questo punto la sua.

7.

La cartellina viene portata dal Resp. Commerciale che analizza la richiesta, le valutazioni fatte dai colleghi e se la richiesta supera una certa cifra allora deve chiedere l'approvazione dell'Amministratore Delegato.

CONTATTACI

TO - BE Cosa prevede la soluzione proposta:

1
Inserimento
reclamo

▶ **Il cliente inserisce la richiesta** attraverso un "public form", inserisce tutti i campi generali e obbligatori che serviranno per la richiesta di un eventuale rimborso o la sostituzione dell'ordine.

2
Notifica richiesta.
Scelta del referente per
il controllo qualità.

▶ Il **Resp. Ufficio Tecnico** riceve la notifica che c'è una **richiesta**. Non si deve preoccupare di controllare se i dati siano coerenti e completi ma decide a chi affidare lo step successivo per il controllo Qualità.

3
Ufficio Qualità:
decisione tra rimborso e
sostituzione

▶ Il **Resp. Qualità** vede la notifica e prende una **decisione** inserendo una nota per giustificare la sua decisione.

4
Ufficio Tecnico:
visione note Qualità e
decisione tra rimborso e
sostituzione

▶ Lo step è assegnato nuovamente all'**Ufficio Tecnico** che a questo punto, vedendo le informazioni inserite dal collega della qualità, è in grado di prendere una **decisione** sul rimborso o la sostituzione.

5
Resp. Commerciale:
analisi di tutti i dati e
decisione

▶ Arriva la notifica al **Resp. Commerciale** che analizza i dati e prende una decisione. Se il totale dell'ordine è superiore a una certa cifra il processo continuerà con uno step affidato all'Amministratore Delegato altrimenti il processo di chiude a questo punto.

6
CEO:
Step condizionale

CONTATTACI

BENEFICI



Gli operatori commerciali vengono liberati da telefonate ed e-mail da parte del Cliente per le richieste di Reclamo prodotto



Ogni Responsabile può delegare la risposta ai vari responsabili di funzione



Si possono raccogliere i dati e utilizzarli per far partire altri processi collegati (es. processo per controllo delle procedure ISO o processo di modifica prodotto o di non conformità)



Eliminazione di cartelline cartacee e fogli volanti



Il flusso è ben definito e nessuno deve ricordarsi cosa fare



Forte impatto verso l'esterno: percezione di maggiore organizzazione, di ordine, di azienda strutturata e corretta nei confronti dei clienti. In ogni momento si è in grado di rispondere in modo preciso e senza perdite di tempo nel rincorrere i vari Responsabili



Monitoraggio di tutti i dati senza errori e senza perdite di tempo. I dati sono già inseriti, ora trasparenti ed accessibili con la possibilità di conoscere i costi relativi ai reclami

CONTATTACI