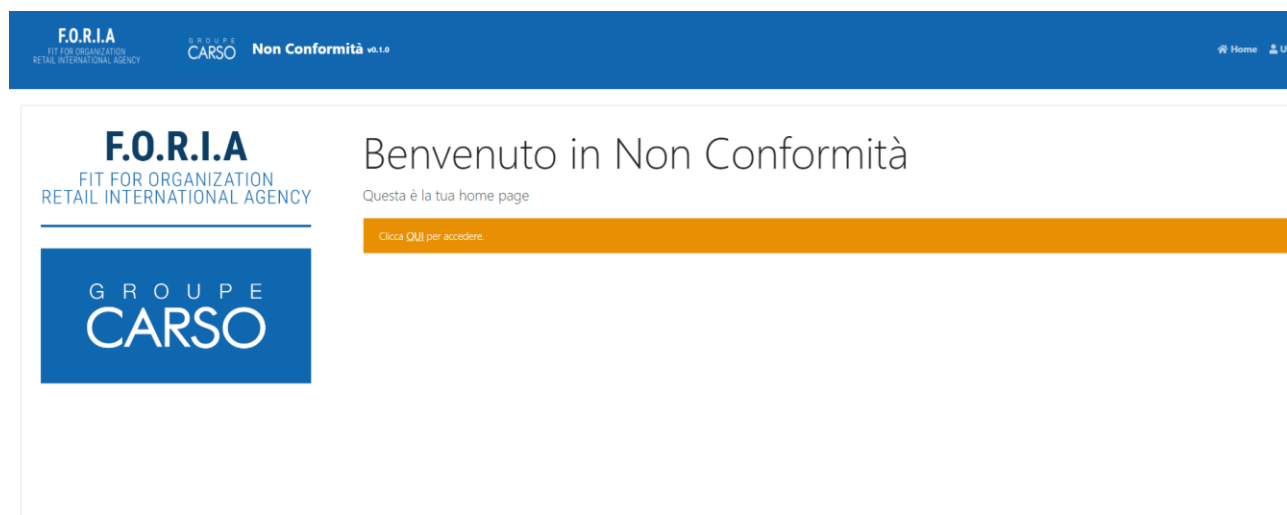


PROPOSTA SISTEMA GESTIONE RECLAMI CLIENTE IN OUTSOURCING

Il servizio viene gestito su una sezione dedicata del portale FITCHAIN che garantisce la INTERATTIVITA' , la TRACCIABILITA' TOTALE e il contributo delle segnalazioni alla SCHEDA FORNITORE.



Il servizio è finalizzato gestire tutte le segnalazioni di reclamo da parte dei clienti con fini commerciali (risposta al cliente) e di utilizzazione della informazioni provenienti dai reclami per la qualificazione dei fornitori e la documentazione della reattività dell'Organizzazione in applicazione al Dlgs 231 / 01.

La attività si svolge a 2 livelli :

- **PRIMO LIVELLO** : ricevimento – risposta interlocutoria di presa in carico a cliente - classificazione – smistamento
- **SECONDO LIVELLO** : analisi del reclamo – azioni sul fornitore – azioni sulla vendita – allocazione responsabilità – aggiornamento scheda fornitore – risposta al cliente

Il PRIMO LIVELLO può essere svolto :

- TELEFONICAMENTE TRAMITE NUMERO VERDE
- MEDIANTE ACCESSO AL PORTALE ERIDE

Quando il **PRIMO LIVELLO** classifica il reclamo come non critico e di gestione commerciale che non necessita di approfondimento vengono svolte le seguenti attività :

- Predisposizione di risposta predefinita al consumatore

- Invio e mail a responsabile CLIENTE per informare di gestione
- Registrazione della risposta sul portale accessibile a CLIENTE

Questa fase si risolve in una gestione diretta con sistema CALL CENTER mediante personale addestrato che fornisce risposte al consumatore in base ai criteri preventivamente definiti con il cliente. In caso di situazioni non definite preventivamente si fornisce al consumatore una risposta interlocutoria e lo si richiamerà dopo avere acquisito le informazioni necessarie.

Qualora il PRIMO LIVELLO classifichi il reclamo come relativo ad aspetti di qualità e sicurezza che necessitano di una analisi ed un approfondimento tecnico viene attivato il **SECONDO LIVELLO**

