



شرکت گلستان (سهامی خاص)
فلوجارت روش اجرایی مدیریت شکایات مشتریان

متولی فرآیند: واحد CRM
کد مدرک: FP-43-01/01

شروع

دریافت شکایت توسط کارشناس CRM و تخصیص کد رهگیری

شکایت به چند صورت دریافت می گردد:
تلفنی، حضوری، ایمیل، وب سایت شرکت گلستان، نامه، پیغام گیر

آیا شکایت به صورت تلفنی از طرف مشتری اعلام گردیده؟

اطلاعات دریافتی از مشتری شامل: نام محصول، نام مشتری، شماره تماس، تشریح شکایت، تاریخ تولید، سری ساخت محصول و ...

تماس با شکایت کننده جهت تکمیل فرم ثبت و پیگیری شکایت و اخذ تاییده دریافت شکایت توسط کارشناس CRM CR-43-01

اخذ اطلاعات مورد نیاز جهت پیگیری از مشتری و درج در فرم ثبت و پیگیری شکایات توسط کارشناس CRM CR-43-01

درج مشخصات شاکی در فرم ردیابی و پایش شکایات توسط کارشناس CRM جهت کنترل و نظارت بر شکایات CR-43-02

آیا اطلاعات شاکی ناقص می باشد؟

تماس با فرد شاکی و تکمیل اطلاعات مورد نیاز توسط کارشناس CRM CR-43-02

ارزیابی اولیه شکایات توسط کارشناس CRM

ارزیابی اولیه شکایات بر اساس ۴ فاکتور زیر تعیین می گردد:
اهمیت شکایت، حجم شکایات و مبدا شکایات

دستورالعمل ارزیابی ریسک شکایات

تعیین میزان فوریت شکایات توسط کارشناس CRM

اگر شاکی مصرف کننده محصولات سازمان باشد، شکایت از هر نوع که باشد می بایست کالای جایگزین برای وی ارسال گردد.

فوریت پاسخگویی به ۴ دسته تقسیم بندی می گردد:
طی ۲۴ ساعت، طی ۴۸ ساعت، طی ۷۲ ساعت، بیش از ۷۲ ساعت

تقسیم بندی شکایات توسط کارشناس CRM

شکایت عمده

شکایت جزء

در صورت نیاز هماهنگی با سرپرست فروش مربوطه جهت دریافت نمونه ای از محصول شکایتی صورت می گیرد.

ارسال شکایات از طریق ایمیل توسط کارشناس CRM به واحدهای مرتبط جهت اظهار نظر طی فرم ردیابی و پایش شکایات CR-43-02

تعویض کالای معیوب و ارسال کالای جایگزین با توجه به فوریت مشخص شده توسط کارشناس CRM
نحوه تحویل کالای جایگزین به شکایت کننده متناسب با نوع شکایت، نوع شکایت کننده و محل شکایات کننده می باشد.

اخذ نظرات واحدهای مرتبط از طریق ایمیل و ثبت طی فرم ثبت و پیگیری شکایات توسط کارشناس CRM CR-43-01

پنا به تشخیص سرپرست CRM جهت مصرف کنندگان شکایت کننده مطابق با دستورالعمل ارزیابی ریسک CR-43-02 با توجه به فوریت پاسخگویی علاوه بر کالای جایگزین کیچ هدیه نیز ارسال می گردد.

آیا شکایت مورد تایید واحد مربوطه می باشد؟

رسیدگی به شکایات مطابق تصمیم سرپرست CRM

تعویض کالای معیوب و ارسال کالای جایگزین مشخص شده با مجوز واحد CRM

در صورتی که شکایت تایید شده دارای تکرار پذیری باشد ممکن است نیاز به فراخوان محصول وجود داشته باشد لذا در این مورد مطابق با دستورالعمل فراخوان محصول اقدام می گردد.

بررسی تکرار پذیری شکایت تایید شده توسط واحد CRM دستورالعمل فراخوان محصول

تعیین اقدامات اجرایی و زمان مقرر جهت انجام آنها توسط واحد CRM و واحد مربوطه

برقراری ارتباط با شاکی توسط واحد CRM و کسب رضایت ایشان

آیا رضایت مشتری کسب گردیده است؟

ثبت شکایت جدید با کد رهگیری مناسب A

کد شکایت جدید با ایجاد یک میز جلوی کد رهگیری قبلی مربوط به فرد شاکی و دو عدد به صورت سریالی ایجاد می گردد.

برقراری ارتباط با واحدهای مربوطه جهت اقدامات اصلاحی مورد نیاز توسط واحد CRM از طریق ایمیل / تلفن

پیگیری اقدامات اصلاحی تعیین شده توسط واحد CRM

کنترل و پایش کلیه اقدامات تعیین شده جهت شکایات به صورت مستمر توسط کارشناس CRM CR-43-02

این گزارشات شامل اطلاعاتی چون نمودارهای مرتبط با شاخص های شکایات (به تفکیک محصول، به تفکیک موضوع، به تفکیک علت بروز خطا، به تفکیک موضوع بر اساس محصول و ...) می باشد.

تهیه گزارشات فصلی و ارایه به معاونت کل اجرایی و کلیه معاونین و مدیران و کارشناسان محصول

پایان

تصویب کنندگان:
سید علی گرامی

تایید کنندگان:
عوض دیدار امیرکیوان طیبی

تهیه کنندگان:
مریم عسگر - مهدیه داوودی