

APPLICATION DE GESTION DES PLAINTES CLIENTS DES IMFs

Satis® est une Application web multi-utilisateurs servant à la gestion informatisée du processus de gestion des plaintes clients. C'est une application simple et efficace qui permet de :

- ▶ Recueillir les plaintes des clients
- ▶ Suivre toutes les étapes de traitement de la plainte au sein de l'institution
- ▶ Impliquer tous les acteurs dans la satisfaction du client
- ▶ Produire des statistiques périodiques sur la gestion des plaintes
- ▶ Identifier les opportunités d'amélioration des produits et services

Satis®, c'est :

- ▶ **Centralisation des plaintes en temps réel** : toute plainte enregistrée dans n'importe quel point de service de l'institution est automatiquement disponible dans la base de données gérée par le Pilote du Processus Gestion des Plaintes. A défaut de connexion Internet, les plaintes recueillies peuvent être exportées et transmises au Pilote pour intégration dans la base de données.
- ▶ **Uniformité du traitement** : toutes les plaintes, quelque soit leur gravité, sont enregistrées et suivent les principales étapes du processus établi. Seuls les acteurs à impliquer et les investigations à conduire peuvent être plus importants dans le traitement des plaintes graves.
- ▶ **Suivi du traitement & Traçabilité** : l'application permet d'affecter les plaintes aux services compétents pour leur résolution et de suivre le traitement qui en est fait. Il permet aussi à un Chef Service de consulter et valider les propositions de résolution de ses assistants ou au Directeur de valider celles d'un responsable. Toute validation est enregistrée dans le système avec l'identifiant de l'auteur et la date de l'opération.
- ▶ **Suivi du délai de traitement** : la date de chaque opération faite par rapport à une même plainte est enregistrée pour permettre de respecter les délais de traitement définis et annoncés aux clients.
- ▶ **Clôture de la plainte** : En fin de traitement, les plaintes sont automatiquement classées dans un répertoire à partir duquel le Pilote du processus ou un agent du point de service concerné par la plainte peut appeler le client. Il mesure alors la satisfaction du plaignant par rapport au traitement qui a été fait. Les plaintes résolues sont ensuite archivées.
- ▶ **Analyse & Rapportage** : le calcul de certains indicateurs est intégré dans l'application. Le taux d'utilisation, l'efficacité (plaintes résolues par rapport aux plaintes reçues, par période), la satisfaction (plaignants satisfaits du traitement) sont calculés et intégrés dans un format simple de rapport périodique.
- ▶ **Sécurité & Fiabilité** : Toute plainte enregistrée n'est plus modifiable. Pour le traitement, seuls les membres du service auquel la plainte a été affectée peuvent voir et traiter la plainte. Différents profils d'utilisateurs sont disponibles avec des habilitations spécifiques: Rédacteur, Analyste, Vérificateur, Pilote.
- ▶ **Environnement technique**

Satis® est compatible avec les systèmes d'exploitation usuels : Windows, Linux ou Mac OS.

Package

L'application est fournie avec :

- ▶ une clé d'installation
- ▶ un manuel d'utilisateur
- ▶ une formation des principaux acteurs
- ▶ mise à jour automatique à chaque nouvelle version
- ▶ une assistance technique sur trois mois

Prenez une longueur d'avance