



## Módulo Reclamos

### Beneficios

- Libera tiempo de tareas administrativas de la gestión de Reclamos que puede ser utilizada para mejorar el desempeño.
- Mejora el cumplimiento de pendientes (acciones correctivas, verificación de eficacia, otros).
- Asegura el tratamiento completo de los Reclamos a través de las diferentes etapas que se definan.
- Potencia la cooperación entre los responsables del tratamiento de los Reclamos y acciones a través de funcionalidades colaborativas.
- Permite identificar patrones de ocurrencia de no conformidades de derivados de Reclamos de clientes a través de herramientas para el análisis estadístico.

### Funcionalidades generales

- Registro de Reclamos por parte de cualquier persona con privilegios para ello.
- Estructura de datos del formulario de Reclamos establecido por el usuario, incluyendo datos tales como Cliente, Persona que Reclama, Producto/Servicio, otros.
- Designación automática del conjunto de personas que deben gestionar cada Reclamo.
- Los Reclamos son tratadas en una secuencia de etapas configurables según las necesidades del cliente.
- En cada etapa se establecen Responsables, Plazos y acciones. Cada etapa puede tener múltiples acciones, con múltiples responsables y plazos.
- ENAXIS ofrece listados en los que es posible controlar el cumplimiento de las acciones derivadas del análisis de los Reclamos.
- Clasificación y estadísticas de Reclamos de acuerdo a diferentes criterios entre los que se incluyen, Reclamos por Cliente, Reclamos por Producto, Reclamos por Causa, otros.
- Agendamiento de Acciones a personas que pertenezcan o no al contexto considerado, estableciendo Responsables, Descripción y Fecha de vencimiento.