



1

Reception



2

Analyse

Resp Q.
Dirrigeante



3

Traitement

Resp Q.
Dirrigeante



4

Mise en oeuvre
des actions

Resp Q.
Dirrigeante



5

Contrôle et
validation

Resp Q.
Dirrigeante

in **Imago**

PROCESSUS TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Processus de commande en 5 étapes
Màj 2021

PROCESSUS TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Processus de traitement des réclamations en 5 étapes



in **Imago**

Temps de traitement max 1 mois

RECUEIL & TRAITEMENT

Parcours parties prenantes, processus de satisfaction



1

Tableau de bord
Suivi
Enquêtes



2

Analyse



3

Traitement
Propositions



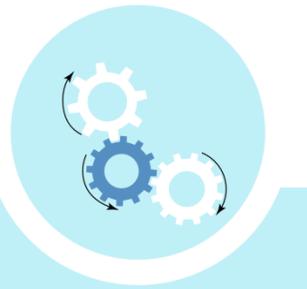
4

Mise en oeuvre
Test



5

Validation
et suivi



6

Actualisation
Plan d'amélioration
continue

PRINCIPES DE COMMUNICATION

Parcours parties prenantes, processus de satisfaction



SIMPLIFIEZ LES STATISTIQUES

Un dasbord est créé pour accueillir de façon libre les commentaires, demandes d'évolution, et autres remarques.
Les données sont compilées pour établir un rapport de suivis circonstanciés



AJOUTE DE LA CRÉDIBILITÉ

Des graphiques visuels sont automatisés pour communiquer les informations plus efficacement.



FACILES À COMPRENDRE

Les données sont analysées et reprises pour faciliter la compréhension, et le suivi des demandes



UN IMPACT

L'automatisation du processus de suivis des besoins de l'apprenant, et des parties prenantes permet de dater, et de suivre les faits pour un impact positif