

03 марта 2015

ГК «КОРУС Консалтинг» представляет новое решение для ритейла: Модуль для обращений и жалоб покупателей

ГК «КОРУС Консалтинг» выводит на рынок новое решение, позволяющее оперативно фиксировать и реагировать на обращения и жалобы покупателей в розничной торговле. Модуль «Обращения покупателей» позволит ритейлерам повышать лояльность клиентов за счет быстрой реакции на проблемные ситуации.

В такой высококонкурентной отрасли, как розничная торговля, очень важно оперативно реагировать на мнение и поведение покупателей. Кроме того, необходимость реакции на любые жалобы со стороны клиентов закреплена рядом законодательных актов - все магазины и организации в Российской Федерации, предоставляющие платные услуги, должны иметь книги отзывов и предложений.

Использование [модуля «Обращения покупателей»](#), предназначенного для автоматизации процесса обработки обращений клиентов розничных магазинов, позволяет максимально полно фиксировать и оперативно реагировать на любые обращения, демонстрируя таким образом открытость организации.



Информация о жалобе или предложении клиента попадает в модуль через специально разработанный веб-портал, по электронной почте или заводится непосредственно сотрудником организации, к которому покупатель может обратиться устно, по телефону или письмом.

В модуле жалобы и предложения регистрируются и классифицируются (регистрационный номер, тип жалобы и пр.), настраиваются сроки исполнения и вводятся персональные данные покупателя. Ответственное лицо получает нотификацию и распределяет жалобу конкретному сотруднику, который ее должен отработать. При отработке жалобы информация отображается на портале и покупателю приходит уведомление по электронной почте.

Основными преимуществами модуля «Обращения покупателей» являются способность поддерживать работу неограниченного количества пользователей, мульти-платформенность, поддержка различных браузеров, масштабируемость, удобный и наглядный интерфейс.

Модуль уже **интегрирован с Microsoft Exchange и Microsoft Active Directory**, и может быть интегрирован с любой информационной системой, которая используется ритейлером.

«Обращения покупателей» автоматизирует такие процессы и функции, как создание и регистрация документов, рассмотрение жалоб и предложений, согласование, постановка и контроль документов, выдача поручений и контроль их исполнения, хранение и поиск документов, формирование отчётов.

«Использование модуля «Обращения покупателей» демонстрирует не только прозрачность структуры и открытости ритейлера, но и индивидуальный подход к каждому покупателю и стремление предоставить лучший сервис. Кроме того, модуль является хорошим инструментом для оценки руководителем работы своих сотрудников – тех, кто должен отрабатывать конкретные предложения и жалобы, поступившие в систему.

Законодательная инициатива депутатов Российской Государственной Думы по обязательному использованию инструмента сбора жалоб и предложений в интернет-магазинах, реализованная в прошлом году, будет способствовать появлению дополнительного интереса к нашему решению, которое уже сейчас может использоваться как в оффлайн, так и онлайн-торговле», - подчеркивает **руководитель направления систем электронного документооборота ГК «КОРУС Консалтинг» Александр Аксельрод.**

Регистрация жалоб и предложений в электронном виде позволяет дополнительно защитить персональные данные потребителя. Когда покупатель оставляет обращение в обычной жалобной книге, ему необходимо указывать свои данные, что может быть небезопасно, так как книга находится в открытом доступе в магазине.