



BluSezam CM
Zarządzanie Reklamacjami



BluSezam Zarządzanie Reklamacjami to platforma do obsługi posprzedażowej, pełniąca funkcję w pełni zintegrowanej obsługi reklamacji z możliwością wymiany danych pomiędzy Producentem, jego Dilerami, Autoryzowanymi Punktami Sprzedaży, Autoryzowanymi Grupami Montażowymi a Klientem Końcowym. Daje ona możliwość zbierania, obustronnego przekazywania i raportowania informacji o wadach dostarczanych w łańcuchu dostaw towarów do Klienta Końcowego i ponoszonych z tego tytułu kosztach przez Producenta. System **BluSezam CM** w swojej komunikacji wykorzystuje rozwiązania webowe oraz mobilne gwarantując szybkość i sprawność zarządzania całym procesem reklamacji. Wszyscy uczestnicy biorący udział w procesie reklamacyjnym otrzymują aktualną informację o statusie reklamacji. Zgłoszenie reklamacji odbywa się w sposób szybki i intuicyjny z dołączeniem niezbędnej dokumentacji reklamowanego produktu m.in. zdjęcia, filmy, notatki głosowe czy tekstowe. Dzięki takiemu podejściu można dokonać oceny reklamacji na podstawie zgłoszenia bez zbędnego dopytywania Klienta Końcowego o szczegóły. System prowadzi pełną archiwizację wszystkich zgłoszeń wraz z możliwością wygenerowania różnego rodzaju raportów w zależności od uprawnień użytkowników systemu.

BluSezam CM zapewnia:

- Zbieranie opinii klientów o przebiegu procesów reklamacji
- Możliwość komunikacji oraz zarządzania zespołami serwisowymi, a także osób obsługujących reklamację w terenie
- Dowlone przypisywanie praw dostępu do jego określonych funkcji poszczególnym rodzajom i typom użytkowników
- Dostęp w oparciu o przeglądarkę WWW, a zatem możliwy jest szybki dostęp z dowolnego komputera znajdującego się w komputerowej sieci wewnętrznej
- Samodzielne dodawanie pól dodatkowych i słowników
- Samodzielne zakładania filtrów danych
- Identyfikacja produktów za pomocą aplikacji mobilnej poprzez automatyczne sczytanie kodów kreskowych technologii 1D/2D (w tym: QR), tagów RFID/NFC, DPM, beacon-ów BLE, innych.