

**QualiWare®**  
Analysis srl

# Gestione Reclami e Segnalazioni di Disservizio

**I clienti con i quali farete più affari...  
...sono i clienti che già avete. Ascoltateli!**

## QualiWare®

QualiWare® è la soluzione software per i sistemi di gestione basati su requisiti normativi quali ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO-TS 16949, e per l'integrazione dei sistemi stessi. Le sue potenzialità spaziano dalla Gestione del Sistema Qualità alla Gestione delle Risorse Umane, dalla Gestione di Contenuti e Documenti Elettronici alla Gestione del Processo di Produzione. È disponibile a moduli indipendenti, con licenze per utenti contemporanei o per postazioni di lavoro e ha ampie possibilità di interfacciamento con il sistema informatico esistente.

Ulteriori informazioni sul sito [www.qualiware.it](http://www.qualiware.it)

## REQUISITI DI SISTEMA

### • Server

**RAM:** 2 Gb

**SO:** Windows 200x (32 o 64 bit)

**Database:** Microsoft Sql Server, Oracle, Firebird

**Web server:** IIS

**Mail server:** Microsoft

Exchange, Lotus Domino, SMTP

### • Client

**RAM:** 1 Gb

**SO:** Windows XP, Vista, Seven (32 o 64 bit)

**Mail client:** qualunque client

**Browser:** Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari (anche per iPad)

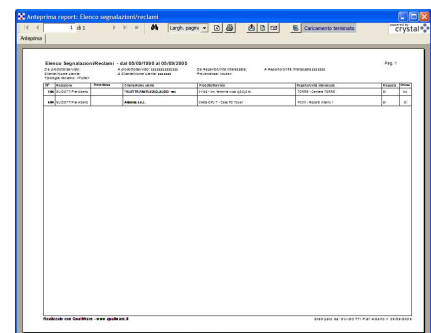
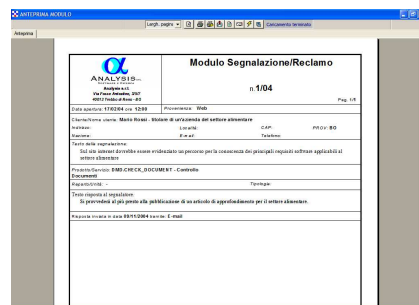
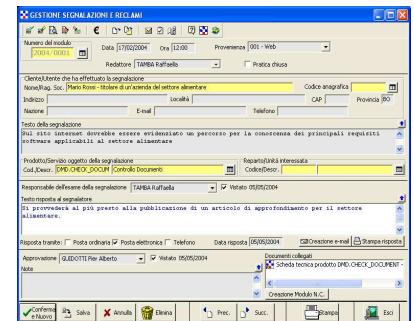


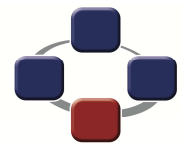
## Premessa

Il modulo Gestione Reclami e Segnalazioni di Disservizio è nato dalla specifica esigenza di raccogliere reclami o segnalazioni provenienti non solo dai clienti diretti, ma anche da clienti o utenti non codificati connessi via web.

## Funzioni

- Possibilità di registrare rapidamente qualsiasi tipo di segnalazione di disservizio o reclamo, proveniente da un cliente inserito in anagrafica o da un qualsiasi utente esterno anche non codificato. La segnalazione può provenire dal Web, mediante un accesso personalizzato sul sito dell'azienda, e da lì venire automaticamente importata nel database dei reclami;
- Registrazione di oggetto e descrizione della segnalazione, responsabile dell'esame della segnalazione e testo della risposta da fornire al segnalatore.
- Possibilità di inviare automaticamente una e-mail al segnalatore stesso
- Gestione del workflow di gestione del reclamo, attraverso fasi configurabili
- Possibilità di generare moduli di gestione non conformità a partire dal reclamo inserito
- Possibilità di produrre facilmente statistiche e riepiloghi grafici
- Possibilità di generare automaticamente l'elenco delle segnalazioni e di filtrarle per provenienza (web, posta ordinaria o telefonata) o per nome utente o codice cliente. Inoltre è possibile limitare l'elenco alle sole segnalazioni ancora aperte o a quelle che non hanno ancora ricevuto risposta.





**QualiWare**<sup>®</sup>  
Analysis srl

## Gestione Reclami e Segnalazioni di Disservizio

I clienti con i quali farete più affari...  
...sono i clienti che già avete. Ascoltateli

### TEMPO DI AVVIAMENTO

L'installazione e l'avvio del sistema avvengono generalmente in una giornata. I tempi per la configurazione completa del modulo da parte degli amministratori dipendono da come è organizzata l'azienda. Comunque mediamente è sufficiente una settimana per avere il sistema completamente funzionante e pronto per essere utilizzato da tutti gli utenti.

### INTEGRAZIONE

Il modulo Gestione Reclami e Segnalazioni di Disservizio è stato spesso acquistato assieme al modulo Soddisfazione Clienti che ne costituisce il complemento ideale per la gestione dei rapporti con i Clienti in termini di monitoraggio della Qualità dei prodotti e servizi forniti. Questo modulo, come gli altri di QualiWare, si integra perfettamente con la Gestione Documentale al fine di consentire di mantenere il legame fra ogni registrazione e documentazione esterna sia testuale che grafica.

### Interfaccia utente

Il modulo di gestione dei reclami è disponibile, con funzionalità identiche, sia con la tradizionale interfaccia client/server che con l'interfaccia Web, in combinazione con il modulo QualiWare Web Server.

È possibile quindi utilizzare QualiWare nell'ambito di una intranet e anche via internet tramite browser. È possibile consentire ai clienti di inserire i reclami direttamente dal sito web aziendale, integrando l'apposita pagina messa a disposizione da QualiWare Web Server.

