

L'objectif de cette analyse est d'évaluer l'efficacité du workflow de gestion des réclamations chez Electro 5000 et d'identifier les points forts ainsi que les axes d'amélioration. Nous allons examiner chaque étape du processus et vérifier sa conformité aux meilleures pratiques abordées dans le cours.

## Analyse et lecture du Workflow

Le processus de traitement des réclamations chez Electro 5000 est actuellement décrit ainsi :

1. **Réception de la réclamation** via un formulaire en ligne uniquement.
2. **Aucune confirmation automatique envoyée au client.**
3. **Affectation de la réclamation** par le premier agent disponible, sans priorisation.
4. **Analyse de la demande** uniquement par l'agent affecté, sans validation par un responsable.
5. **Traitement de la réclamation** dans un délai variable allant de 24h à 10 jours selon la charge de travail.
6. **Aucune notification intermédiaire au client** concernant l'avancement de sa demande.
7. **Résolution de la réclamation** sans vérification si la solution convient au client.
8. **Fermeture automatique du dossier après 72h**, sans relance ni suivi.

## Analyse des erreurs et imperfections

Erreurs identifiées dans le workflow :

1. **Limitation des canaux de réception** : un seul canal (formulaire en ligne) est utilisé, ce qui exclut les clients qui préfèrent le téléphone, le chat ou les réseaux sociaux.
2. **Absence de confirmation automatique** : le client n'a aucune assurance que sa réclamation a bien été prise en compte.
3. **Affectation non stratégique** : aucune priorisation selon l'urgence ou la complexité du problème.
4. **Absence de vérification** : l'agent gère seul la réclamation, sans validation par un responsable, augmentant les risques d'erreurs.
5. **Délais de traitement aléatoires** : une réclamation peut être traitée en 24h comme en 10 jours, ce qui nuit à la prévisibilité du service.
6. **Manque de transparence** : aucune mise à jour n'est envoyée au client pendant le traitement.
7. **Clôture prématurée** : un dossier est automatiquement fermé après 72h, sans validation de la satisfaction client.

## Suggestions d'amélioration

1. **Diversifier les canaux de réception** : ajouter le téléphone, le chat et les réseaux sociaux pour capter un maximum de demandes.
2. **Mettre en place une confirmation automatique** : envoyer un message confirmant la prise en charge de la réclamation et indiquant un numéro de suivi.
3. **Prioriser les réclamations** : classer les demandes selon leur urgence et leur importance en utilisant la matrice d'Eisenhower.
4. **Intégrer une double validation** : un responsable doit valider certaines demandes complexes avant leur résolution.
5. **Standardiser les délais de traitement** : fixer un SLA (Service Level Agreement) pour assurer une résolution rapide et prévisible.
6. **Informé le client de l'avancement** : prévoir des notifications intermédiaires pour rassurer le client.
7. **Vérifier la satisfaction avant clôture** : contacter le client avant de clore sa réclamation pour s'assurer qu'il est satisfait de la solution apportée.