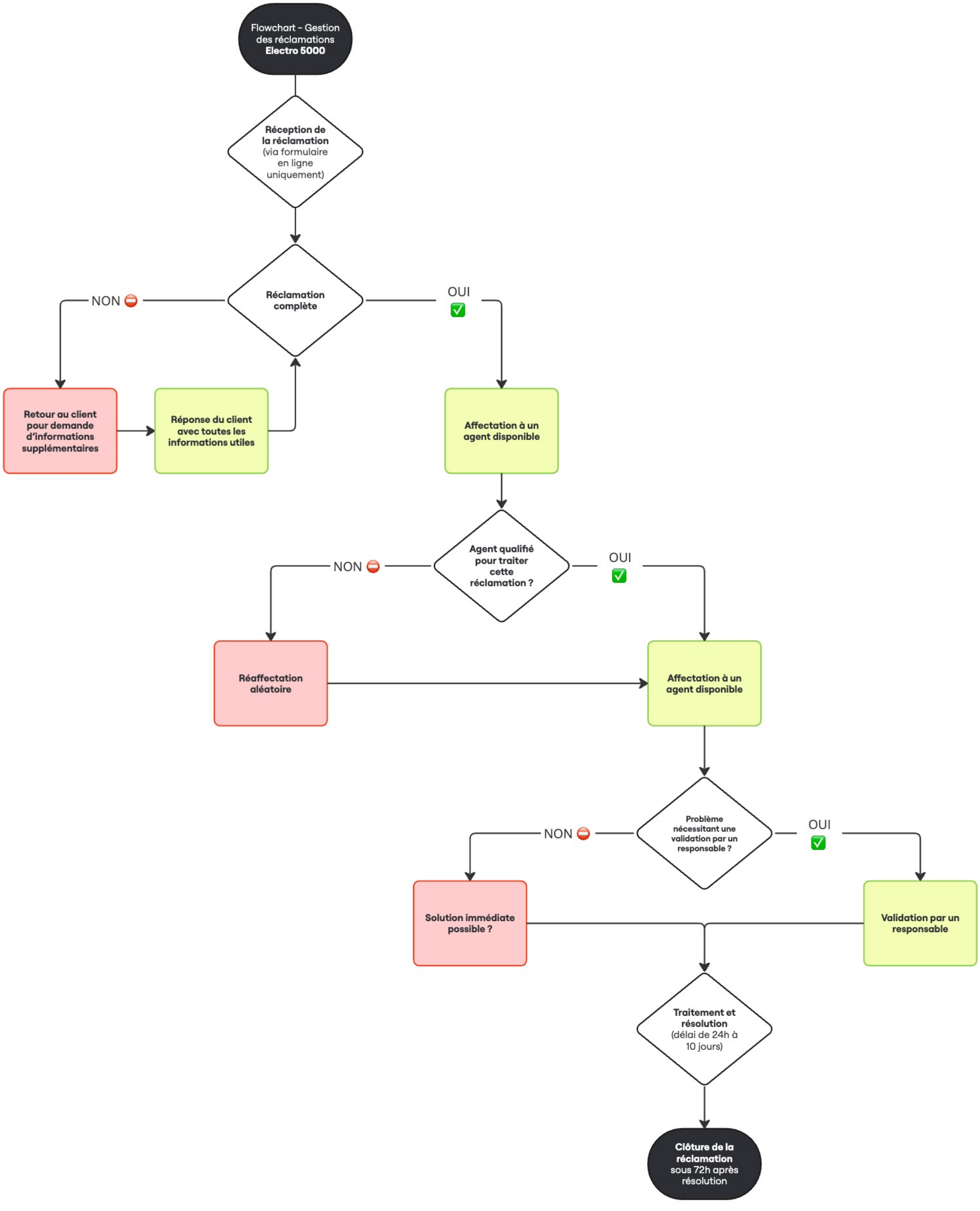
Flowchart - Gestion des réclamations Electro 5000
Réception de la réclamation (via formulaire en ligne uniquement)
Réclamation complète
NON ⛔
OUI ✅
Retour au client pour demande d'informations supplémentaires
Réponse du client avec toutes les informations utiles
Affectation à un agent disponible
Agent qualifié pour traiter cette réclamation ?
NON ⛔
OUI ✅
Réaffectation aléatoire
Affectation à un agent disponible
Problème nécessitant une validation par un responsable ?
NON ⛔
OUI ✅
Solution immédiate possible ?
Validation par un responsable
Traitement et résolution (délai de 24h à 10 jours)
Clôture de la réclamation sous 72h après résolution