

Rapport périodique de gestion des réclamations

Période : au

Statistiques des types de réclamations collectées

Légende: R. = RÉCLAMATIONS

CATÉGORIES DE RÉCLAMATION	OBJETS DE RÉCLAMATION	R. COLLECTÉES	R. INCOMPLÉTES	R. A ASSIGNER A UNE UNITE	R. A ASSIGNER A UN AGENT	R. A TRAITER	R. A VALIDER	R. A MESURER LA SATISFACTION	% RESOLUES
RIEN POUR LE MOMENT	Maiores	10	0	9	1	0	0	0	0 %
	Saepe	4	0	4	0	0	0	0	0 %
	Rehvirefh	6	1	5	0	0	0	0	0 %
DELENITI	Password	7	0	7	0	0	0	0	0 %
	Ipsum	1	0	1	0	0	0	0	0 %
	Debitis	6	0	6	0	0	0	0	0 %
	Id	5	0	4	0	0	0	1	20 %
BEATAE	Onesine	6	0	5	1	0	0	0	0 %
	Quod	7	0	5	0	0	1	0	14.29 %
QUIS	Ipsa	6	0	6	0	0	0	0	0 %
	Repellendus	6	0	5	0	1	0	0	0 %
Total		116	2	105	3	1	1	1	56.51 %

Délai de qualification des réclamations

DÉLAI QUALIFICATION (EN JOURS)	0-2 JOURS	2-4 JOURS	4-6 JOURS	6-10 JOURS	PLUS DE 10 JOURS
Nombre	1	1	1	1	6
Taux (%)	16.67	16.67	16.67	16.67	100

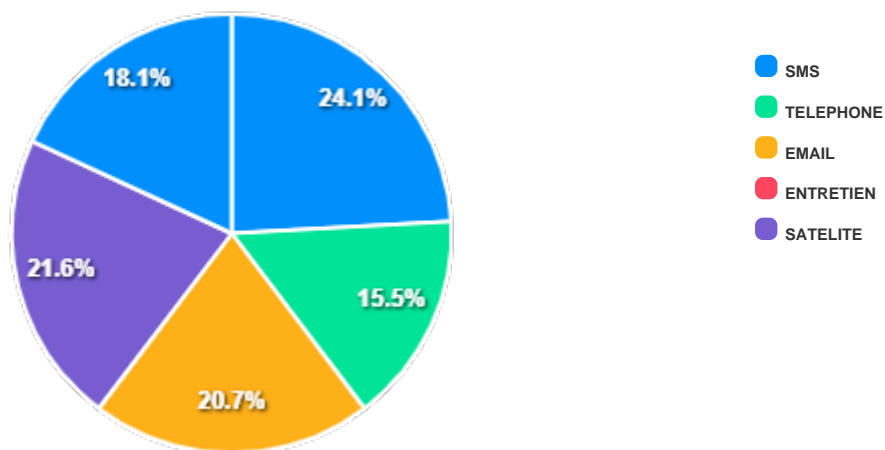
Délai de traitement des réclamations

DÉLAI TRAITEMENT (EN JOURS)	0-2 JOURS	2-4 JOURS	4-6 JOURS	6-10 JOURS	PLUS DE 10 JOURS
Nombre	0	0	0	0	5
Taux (%)	0	0	0	0	100

Utilisation des canaux de déclaration des réclamations

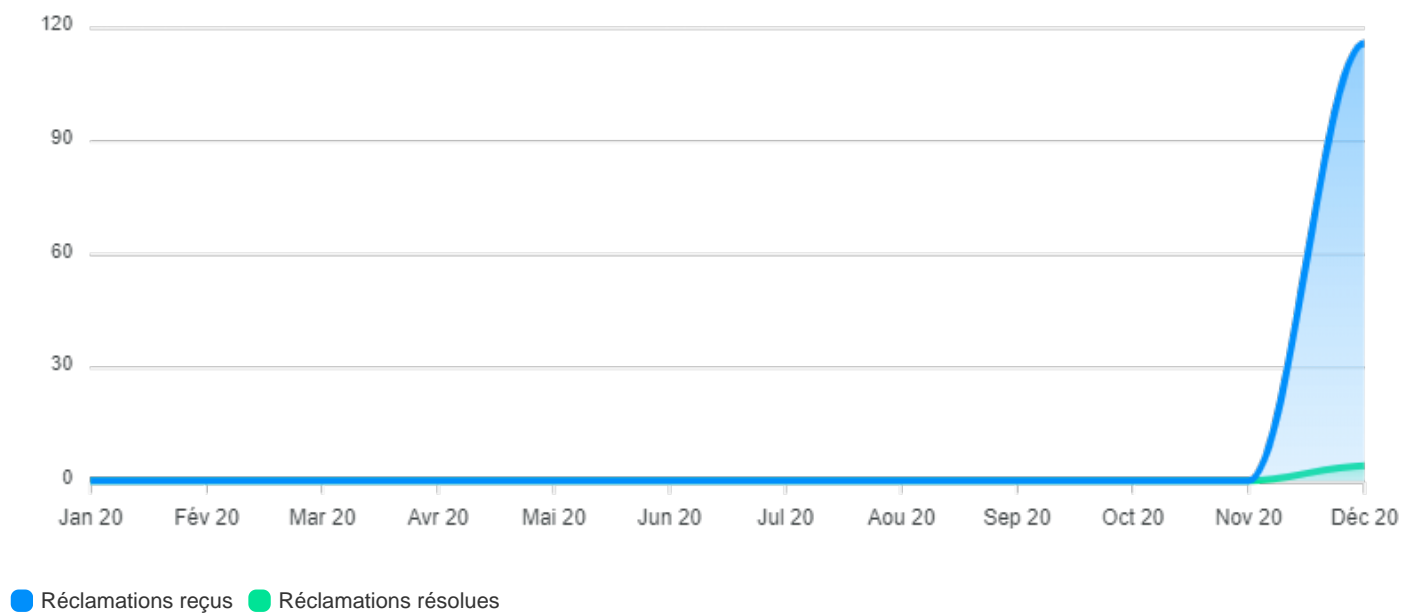
SMS	TELEPHONE	EMAIL	WEB	ENTRETIEN	SATELITE
28	18	24	0	25	21
24.14	15.52	20.69	0	21.55	18.1

Utilisation des canaux de déclaration des réclamations



Pourcentage d'utilisation des canneaux

Evolution des réclamations



Evolution des réclamations