

7.9 KLACHTENBEHEER

Klachten vormen een uiterst belangrijke vorm van feedback voor iedere touroperator. De volgende rubriek voorziet in een aantal programma's die een efficiënte klachtenverwerking en opvolging mogelijk maken.

SERVITOUR DEMO	7.9. KLACHTENBEHEER	08-Feb-97
1 = INGEVEN & WIJZ. KLACHT 11 = ING. & WIJZ. TEKST TOESTANDEN 2 = LIJST KLACHTEN 3 = RAPPORT PER KLACHT		SERVITOUR
UW KEUZE.....: / = TOUROPERATING // = HOOFDMENU		

7.9.1 INBRENGEN EN WIJZIGEN KLACHT

Wanneer een bepaalde klacht wordt neergelegd, kan in het systeem een dossier worden aangelegd met betrekking tot deze klacht. Men gaat hierbij als volgt te werk :

7.9.1 INGEVEN & WIJZ. KLACHT	SERVITOUR DEMO
1 VOLGNUMMER..... : N_____	
2 DATUM INSCHRIJVING KLACHT..... : 200197	
3 PO. NUMMER(S) (NR, NR, ..).... : 32_____	
4 BEHANDELD DOOR..... : GRIET_____	
5 LEVERANCIERSCODE..... : ALAMO_____	
6 TOESTAND KLACHT..... : 50 AFGEHANDELD	
7 MUNT LVCIER..... : USD	
8 FINANC.REGELING MET LVCIER.... : 45_____	
9 INFO..... : EENMALIGE TOEGEVING	
10 MUNT KLANT..... : EUR	
11 FINANC.REGELING MET KLANT..... : 35_____	
12 INFO..... : VERMINDERING VOOR VOLGENDE HUURAUTO.....	
13 TEKST AANPASSEN (J,N)..... : _	

1. Volgnummer : Het systeem zal hier default 'N' voorstellen voor 'Nieuw Nummer'.
2. Datum inschrijving klacht : betreft de datum waarop de klacht in het systeem wordt opgenomen. De computer stelt uiteraard de datum van vandaag voor. Deze datum kan echter gewijzigd worden.
3. PO-nummer(s) : vraagt naar het PO-nummer waarop de klacht betrekking heeft. Meerdere nummers worden van elkaar gescheiden door een komma. De zoekfunctie F9/@ kan de gebruiker van dienst zijn bij het opsporen van het PO-nummer.

4. Behandeld door : verantwoordelijke persoon binnen Servitour.
5. Leverancier code : vraagt naar de code van de leverancier. Opnieuw kan gebruik worden gemaakt van de zoekfunctie F9/@ om eventueel vergeten codes op te zoeken.
6. Toestand klacht : Via F9/@ kan men een overzicht bekomen van de mogelijke toestanden met betrekking tot een klacht. Het systeem zal zelf de toestand 'ingeschreven' voorstellen. Deze toestand kan gewijzigd worden door ze te overtuigen.
7. Munt leverancier : de munteenheid van de leverancier zal automatisch op het scherm verschijnen.
8. Financiële regeling met leverancier : vraagt naar de financiële regeling die werd overeengekomen met de leverancier. Deze som wordt uitgedrukt in de munteenheid van de leverancier.
9. Info : De gebruiker krijgt de mogelijkheid informatie met betrekking tot deze regeling toe te voegen aan het dossier.
10. Munt klant : vraagt naar de munteenheid van de klant.
11. Financiële regeling met klant : specificeer de financiële regeling die met de klant werd getroffen.
12. Info : men krijgt opnieuw de mogelijkheid extra informatie met betrekking tot die regeling toe te voegen aan het dossier.
13. Tekst aanpassen (J,N) : Wanneer men opteert voor 'J' komt men in een volgend scherm terecht waar men de mogelijkheid krijgt de klacht te omschrijven. Het geheel dient te worden goedgekeurd of bevestigd door middel van F10/#. Wanneer men de gegevens met betrekking tot een reeds vroeger ingeschreven klacht wenst te wijzigen, maakt men eveneens gebruik van dit programma. Het volstaat om het volgnummer van de betreffende klacht op te geven, zodat de gegevens op het scherm verschijnen. Wijzigingen kunnen worden aangebracht door de gegevens te overtuigen. De volgnummers kunnen worden opgezocht aan de hand van de zoekfunctie F9/@.

LIJST KLACHTEN

Dit programma kan gebruikt worden om een overzicht te bekomen van de verschillende klachten. Men kan ook hier de lijst eventueel beperken. Dit kan door de volgnummers op te geven van de klachten die men wenst te bekijken, door de naam of een deel van de naam van de betrokken leverancier op te geven of door de naam of een deel van de naam van de klant te specificeren. Doet men dit niet dan zal dit resulteren in een overzicht van alle klachten die in het systeem zijn opgenomen.

Tenslotte kan men kiezen om de toegevoegde informatie al of niet te vermelden en om de gegevens op papier of op het scherm te consulteren.

RAPPORT PER KLACHT

Wanneer men een meer gedetailleerd overzicht wenst van bepaalde klachten, maakt men gebruik van dit programma. Opnieuw kan een selectie worden doorgevoerd op volgnummer. Het resultaat is een overzicht van alle gegevens met betrekking tot de geselecteerde klachten.



■ Centrale : +32-15-767 410 ■ Fax : +32-15-756 576
■ Hardware : +32-15-767 411 ■ Email : info@servico.be
■ Software : +32-15-767 412 ■ Website : www.servico.be

INGEVEN EN WIJZIGEN TEKST TOESTAND

De verschillende toestanden met betrekking tot een klacht worden uitgedrukt in codes. Bij elk van deze codes hoort een omschrijving in een bepaalde taal. Het programma '7.9.11' laat de gebruiker toe deze codes aan te maken en te omschrijven of indien gewenst te wijzigen.