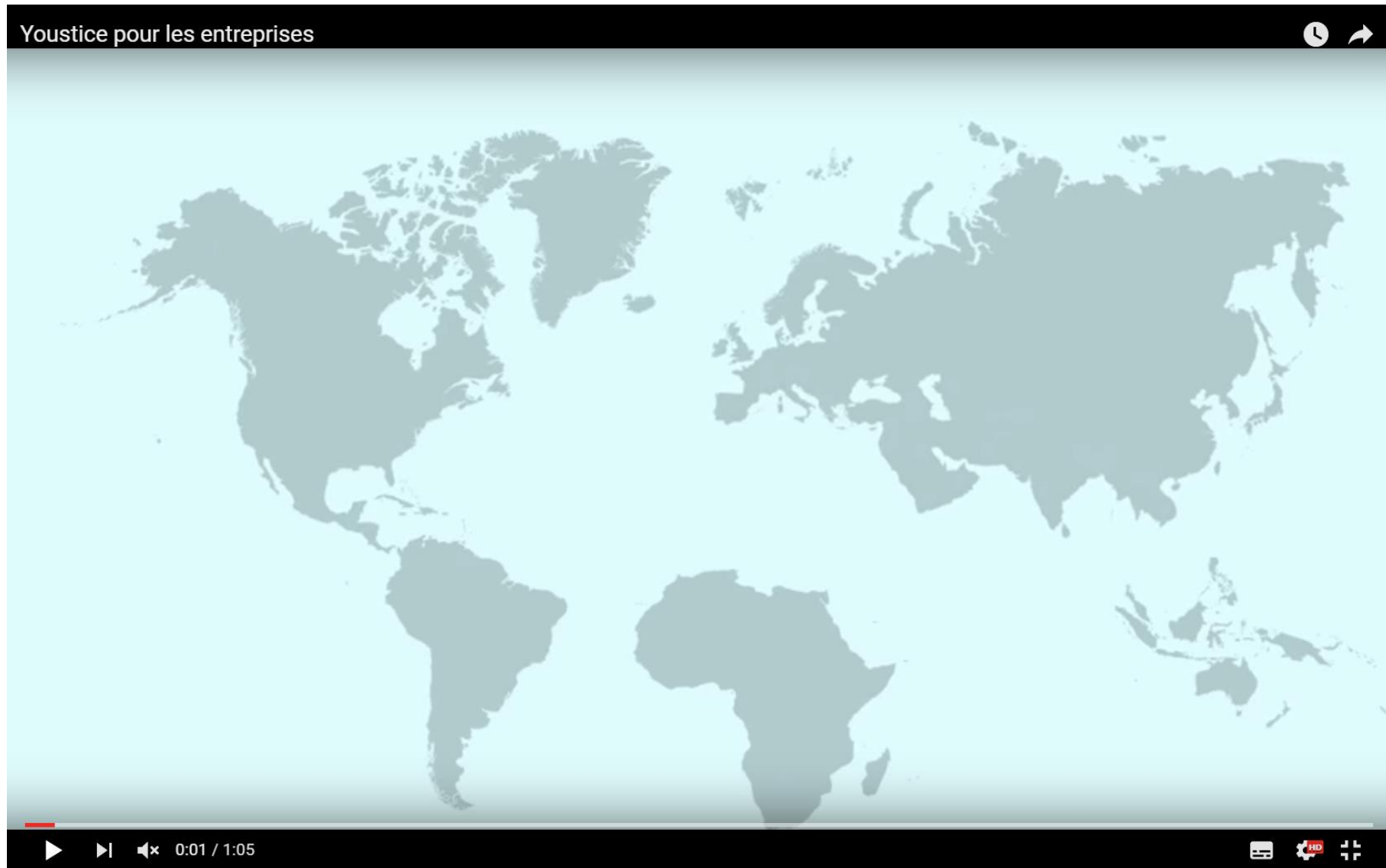




youstice
your online justice

management de la réclamation et du litige client
AMARC Juin 2016

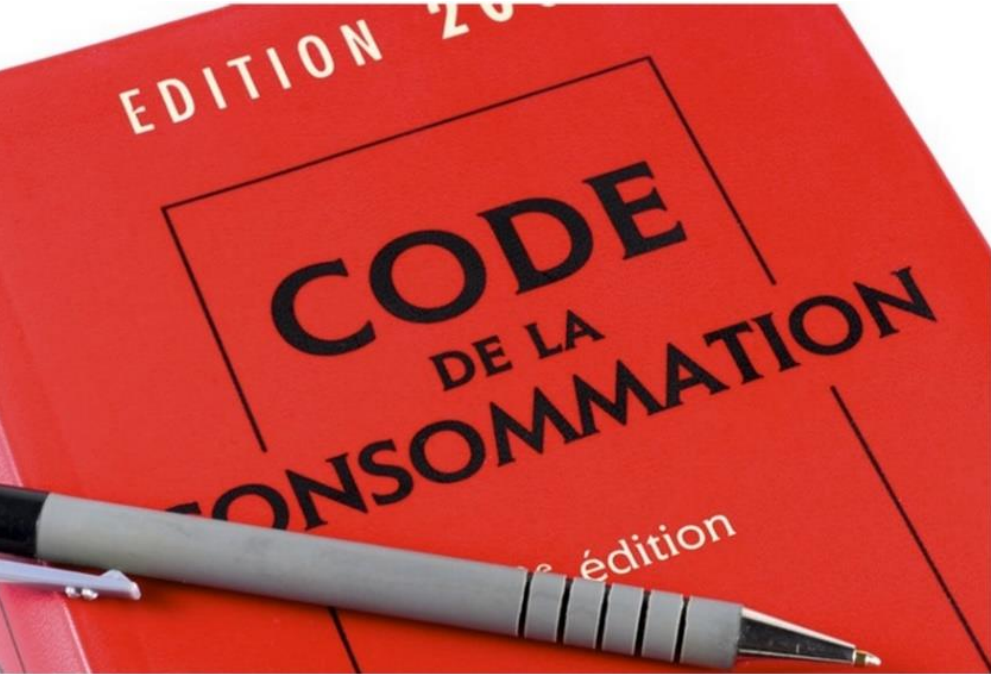
Video Youstice



Une application web simple
grâce à laquelle :



1. Le consommateur **RECLAME** auprès du commerçant, via un formulaire adapté et cliquable.
2. Le service client reçoit la réclamation sur son tableau de bord, la valide et **REPOND** en quelques minutes.
3. Les deux parties peuvent **S'ACCORDER** immédiatement, ou “négocier” de façon rapide et conviviale.
4. Faute d'accord, le consommateur peut soumettre sa plainte à un **MEDIATEUR** pour une décision rapide.



Le droit de la consommation évolue. En 2016, les **e-Commerçants vont devoir proposer un dispositif de médiation** aux consommateurs mécontents.

La généralisation de la médiation vise avant tout à **offrir un recours indépendant au consommateur** en cas de litige, afin qu'il puisse faire valoir ses droits sans avoir à saisir le juge.

C'est pourquoi le recours à la médiation est, par principe, gratuit pour le consommateur : **le coût en est supporté par le professionnel.**

Cette contrainte légale est **l'opportunité** pour les sites e-Commerce **d'optimiser** leurs process et la qualité de leur **service client.**

A - PROCESSUS FLUIDE ET INTEGRE

- L'utilisateur peut au fil de l'eau faire connaître son **feedback et son éventuelle réclamation**.

B - PROCESSUS OMNICANAL INTEGRE

- Le Professionnel met à disposition un **dispositif de recueil de la réclamation omnicanal** (agence, site web, application mobile, page Facebook, ...).

C - PROCESSUS HUMAIN ET TECHNIQUE OPTIMISE

- Le formatage et la catégorisation des interactions utilisateur permettent au Professionnel de **minimiser le temps de prise en compte, de traitement et de réponse aux requêtes des utilisateurs**. Ainsi le gain de temps dans l'ensemble de la chaîne (Utilisateur, Agence, médiateur) est très significatif.

A - RAPIDITE ET FACILITE DE LA PROCEDURE

- L'utilisateur a la possibilité **24/7 de transmettre son insatisfaction**, voire sa réclamation. Et ce depuis le point qu'il désire utiliser (mobile, web...).

B - TRANSPARENCE DE LA PROCEDURE

- L'utilisateur a **une trace en continu de l'évolution de sa requête**. Il voit en direct le suivi que lui réserve le Professionnel (réponse, demande d'information complémentaire...).

C - EQUITE DE LA PROCEDURE

- En cas de litige, l'utilisateur peut immédiatement (idéalement en un clic) référer son dossier en cours auprès du CAD ou d'un médiateur. Celui-ci peut alors très vite prendre connaissance du cas et des échanges liés via la plateforme et proposer une solution amiable pour résoudre le **conflit naissant**.

LE PILOTAGE DU PROCESSUS via un système en ligne dédié produit une valeur ajoutée complémentaire:

- le recueil des données de comportement
- autour de l'insatisfaction utilisateur
- et des moyens de résoudre au mieux cette insatisfaction.


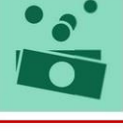



LA PLATEFORME TRACE ET ENREGISTRE l'ensemble des interactions. Elle permet de construire une vision complète de l'insatisfaction :

- Quelles sont les raisons de réclamation, et donc les axes de progrès à travailler
- Quelles sont les bonnes façons de résoudre au premier niveau-Agence ou au deuxième niveau-CAD/Médiateur, et donc avoir une rétro action qualité sur ses propres processus et une action de formation de ses propres collaborateurs.

A terme, des **outils basés sur le big/smart data** permettent de développer des outils d'assistance à la résolution des réclamations.

1° clic

Quel est votre problème ?

 Non reçu Je n'ai pas reçu le produit ou le service Plus d'informations	<input type="checkbox"/> Sélectionner le problème
 Arrivé en retard J'ai reçu l'article ou le service en retard Plus d'informations	<input type="checkbox"/> Sélectionner le problème
 Endommagé ou défectueux L'article est arrivé endommagé / le service est défectueux Plus d'informations	<input type="checkbox"/> Sélectionner le problème
 Problème de paiement Il y a un problème avec le débit ou la transaction Plus d'informations	<input checked="" type="checkbox"/> Sélectionner le problème
 Ne correspond pas au descriptif J'ai reçu un article ou service différent de celui que j'avais commandé Plus d'informations	<input type="checkbox"/> Sélectionner le problème
 Votre retour concernant le magasin ou son personnel Je voudrais laisser mon opinion concernant le magasin ou le personnel Plus d'informations	<input type="checkbox"/> Sélectionner le problème
 Autre Mon problème est différent	<input type="checkbox"/> Sélectionner le problème

Expérience client (exemple E Commerce)

2° clic

**Problème de paiement**
Il y a un problème avec le débit ou la transaction

Fraude

Montant débité alors que l'opération a été annulée

Montant débité erroné

Prix convenu *

EUR

Montant débité *

EUR

Remboursement non reçu

Votre déclaration

3° clic

Comment souhaitez-vous que votre problème soit résolu ?

Veillez sélectionner la solution qui vous convient. Votre dossier sera résolu une fois que le commerçant acceptera la solution que vous lui aurez proposé.

 Remboursement Le client doit recevoir le remboursement intégral. Dans le cas où le client a reçu le produit ou service, il doit le renvoyer au commerçant.	<input type="radio"/>
 Remboursement des frais perçus en trop Le montant perçu en trop doit être remboursé au client	<input checked="" type="radio"/>
 Laisser le vendeur suggérer une solution Le détaillant sera le premier à proposer une résolution de la réclamation soumise par le client.	<input type="radio"/>

Les interfaces sont adaptables à chaque métier tout en restant simples et efficaces pour les utilisateurs.

Back Office Professionnel

The screenshot displays the 'Back Office Professionnel' interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Tous', 'Répondre', 'En attente de réponse', 'A mettre en oeuvre', 'Référé au prestataire de RLL', 'Mis en pratique', 'Non mis en oeuvre', 'Clos', 'En cours de vérification par Youstice', and 'Clients non vérifiées'. Below this is a search bar with the text 'Rechercher un dossier ou un produit /' and filters for 'Trier par' (Numéro de dossier), 'Magasin' (Tous les magasins), and 'bénéficiaires' (Tous les bénéficiair...). A red bar indicates 'Temps restant: 6j 23h' with a warning icon. The first case is 'N° de dossier 3727 - Manual Lens 50mm' with a status of 'Emmanuel Mouclier a soumis une plainte' and a 'Denière proposition: Remboursement des frais perçus en trop'. A red bar below it says 'Action requise'. The second case is 'N° de dossier 3725 - Macro Lens 105mm 2.8/f' with a status of 'La décision de l'entité de REL a été rejetée par le client' and a 'Denière proposition: Remboursement'. A grey bar below it says 'Décision rejetée par le client'.

Workflow
de pilotage

Liste
des cas

Un back-office configurable aux besoins métiers. Il outille et supporte les différents acteurs du règlement des litiges (professionnels, médiateurs) dans leurs activités de résolution et de pilotage.