

MARJANE HOLDING

MEJORA SU RELACIÓN CON LOS
PROVEEDORES MEDIANTE LA
IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE
GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE
SEMS

MARJANE HOLDING DIGITALIZA LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE LOS PROVEEDORES

Marjane es un grupo marroquí líder en el sector de la distribución moderna en Marruecos. Marjane Holding está presente en 28 ciudades de todo el Reino y cuenta con 102 puntos de venta. Fundado en 1990, Marjane se convirtió, a finales de la década de 1990, en la mayor empresa de distribución generalista de Marruecos, superando así al otro gran grupo marroquí del sector, Aswak Assalam.

Desde hace varios años, Marjane integra la transformación digital en sus distintas actividades. El grupo está acelerando su digitalización con la ambición de posicionarse como el principal actor innovador de la distribución omnicanal en el Reino.

¿CUÁLES ERAN LOS PRINCIPALES RETOS DE MARJANE HOLDING?

Para garantizar una excelente asistencia y optimizar el proceso y la relación con sus proveedores, Marjane Holding se ha centrado en mejorar su proceso de gestión de reclamaciones con SEMS. La relación entre la satisfacción del proveedor y los resultados financieros es innegable. La adopción de un sistema integrado de gestión de reclamaciones proporciona acceso instantáneo a todos los datos de trazabilidad para la investigación de reclamaciones.

Escuchar a los proveedores y reaccionar con rapidez incluso ante el más mínimo problema son aspectos fundamentales para cualquier empresa. SEMS ofrece un servicio de gestión de reclamaciones de proveedores orientado a mejorar continuamente la calidad del servicio y la velocidad de procesamiento.



¿CUÁLES SON LAS VENTAJAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE SEMS?

La solución de gestión de reclamaciones de proveedores de SEMS automatiza y gestiona el proceso de manera eficaz y rentable. Entre sus principales ventajas se encuentran:

- Acceso inmediato a todos los datos de trazabilidad necesarios para investigar las reclamaciones.
- Agilización del proceso de tramitación de las reclamaciones.
- Aplicación de un proceso estandarizado de gestión de reclamaciones de proveedores en toda la empresa.

SEMS ofrece un módulo preconfigurado que permite gestionar las reclamaciones de manera eficaz, uniforme y coordinada. La relación entre la satisfacción de los proveedores y los resultados financieros está ampliamente reconocida. Por ello, el módulo incorpora distintas funcionalidades:

- Registro de reclamaciones a través de múltiples fuentes y canales.
- Tramitación colaborativa de las reclamaciones.
- Asignación automática de cada reclamación a los interlocutores adecuados, en función de la información introducida.
- Sistema de apoyo a la toma de decisiones para elaborar estadísticas e informes.
- Y muchas otras funcionalidades.



Gracias al proceso de gestión de reclamaciones de SEMS, el registro y el seguimiento de las reclamaciones de los proveedores se han optimizado por completo.

Las reclamaciones se asignan automáticamente a los responsables correspondientes, lo que garantiza una mejor tramitación y una mayor eficiencia.

El proceso de gestión de reclamaciones de SEMS sitúa la calidad del servicio ofrecido a los proveedores entre sus principales prioridades.

A través de diferentes medidas, SEMS se compromete a garantizar la satisfacción de los proveedores respecto al proceso de gestión de reclamaciones, actuando sobre distintos ejes de mejora.



Marjane Holding ha reafirmado su voluntad de impulsar la gestión del cambio mediante la implantación del proceso de tramitación de reclamaciones de SEMS. Como resultado, esta solución ha aportado un valor considerable tanto a la organización como a la gestión de sus relaciones con los proveedores.

¿Y USTED? ¿ESTÁ PREPARADO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE SUS RECLAMACIONES?

Complete el formulario



O

O póngase en contacto con nosotros a través de:



sales@sems.com.ai



www.sems.ma

