

5 MOYENS DE RÉDUIRE LES COÛTS DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

CENTRALISER

Centralisez vos réclamations avec une solution unique standardisée pour éviter les coûts dus à un suivi et à une gestion des réclamations effectués dans plusieurs systèmes disparates. Mettez à profit une « source unique de vérité » pour améliorer la prise de décision et favoriser l'amélioration continue dans l'entreprise.



1

12,9 MILLIONS DE DOLLARS

Une mauvaise qualité des données entraîne des décisions moins judicieuses et coûte en moyenne 12,9 millions de dollars par an aux organisations.¹

INTÉGRER

Intégrez vos réclamations à votre système de gestion de la qualité (QMS) pour éviter une duplication coûteuse des données dans des systèmes cloisonnés. Connectez-vous avec des systèmes clés comme les CRM et les ERP, ainsi qu'avec votre réseau fournisseur externe pour assurer une visibilité totale du cycle de vie des réclamations.



2

43 % DES FABRICANTS

43 % des fabricants ont indiqué avoir une visibilité limitée ou inexistante de leur réseau fournisseur.²

AUTOMATISER

Automatisez tous les éléments du processus de gestion des réclamations, depuis la réception et le tri jusqu'à l'examen des réclamations, les soumissions réglementaires et le traitement des réclamations. Éliminez les processus manuels qui réduisent la rentabilité et augmentent le risque d'erreurs.



3

50 % RÉDUCTION

Une entreprise MedTech a utilisé l'automatisation pour réduire les coûts de gestion des réclamations de plus de 25 % et éliminer les traitements manuels pour plus de 50 % des réclamations.³

DÉPLOYER L'IA

Déployez l'IA pour améliorer la rentabilité des processus et la prise de décision intelligente. Utilisez les capacités de catégorisation automatique basée sur l'IA pour trier et traiter les réclamations selon le niveau de risque, l'urgence ou tout point de données commun que vous avez identifié.



4

100 % PRÉCISION

Un fabricant de matériel médical a mis en œuvre la catégorisation automatique des dossiers de réclamations basée sur l'IA et a obtenu une exactitude de 100 % dans le reporting et 48 % de priorités élevées en plus.⁴

ANALYSER

Analysez les données de réclamations pour identifier rapidement les tendances et les points de données essentiels à la prise de décision dans les réclamations précédentes ou en cours et dans leurs examens. Utilisez les données de réclamations « Voix du client » (VOC) pour orienter les décisions et identifier les coûts liés à une mauvaise qualité, à des processus non rentables ou à des produits non performants.



5

15 % MAUVAISE QUALITÉ

Le coût de la mauvaise qualité dans une entreprise florissante représente environ 10 à 15 % des opérations. L'amélioration de la qualité réduit considérablement ce chiffre.⁵

Honeywell

Sparta Systems

Sources

1. Sakpal, Manasi. « How to Improve Your Data Quality ». Gartner, 14 juillet 2021, <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/how-to-improve-your-data-quality>
2. Gates, Doug, et al. « Global Manufacturing Outlook ». KPMG, mai 2016, <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/pdf/2016/05/ch-global-manufacturing-outlook-en.pdf>
3. Carpintero, Álvaro, et al. « Smart quality: Reimagining the Way Quality Works ». McKinsey, 25 jan. 2021, <https://www.mckinsey.com/industries/life-sciences/our-insights/smart-quality-reimagining-the-way-quality-works>
4. McCarthy, Stephen, et al. « Embarking on the AI-Enabled Quality Journey ». Sparta Systems, <https://go.spartasystems.com/Digital-Transform-Series-Panel.html>
5. « Cost of Quality (COQ) ». ASQ, <https://asq.org/quality-resources/cost-of-quality>