

MARJANE HOLDING

Améliore sa relation fournisseurs
par la mise en place du processus
de gestion des réclamations SEMS



MARJANE HOLDING DIGITALISE LA GESTION DES RÉCLAMATIONS FOURNISSEURS

Marjane est un groupe marocain leader de la distribution moderne au Maroc. Marjane Holding est présent dans 28 villes à travers le Royaume avec 102 points de vente. Fondé en 1990, Marjane devient la plus grande entreprise de distribution généraliste du Maroc dès la fin des années 1990, remplaçant ainsi l'autre géant marocain Aswak Assalam.

Marjane intègre la transformation digitale dans ses divers activités depuis quelques années, Il accélère sa digitalisation avec l'ambition de se positionner comme le premier acteur avant-gardiste de la distribution omnicanal dans le Royaume.

QUELS ÉTAIENT LES ENJEUX DE MARJANE HOLDING ?

Afin d'assurer une excellente prise en charge et optimiser le processus et la relation avec ses fournisseurs, Marjane Holding s'est dirigé vers l'amélioration du processus de gestion des réclamations fournisseurs avec SEMS. Le lien entre la satisfaction des fournisseurs et les résultats financiers n'est plus à démontrer. Adopter un système intégré de gestion des réclamations permet de fournir un accès instantané à l'ensemble des données de traçabilité pour l'investigation des réclamations.

Être à l'écoute de ses fournisseurs et réagir rapidement au moindre problème sont au cœur des préoccupations de toute entreprise. SEMS propose une gestion des réclamations fournisseurs visant l'amélioration continue de la qualité des services et la rapidité de traitement.



QUELS SONT LES AVANTAGES DU PROCESSUS DE GESTION DES RÉCLAMATIONS SEMS ?

La gestion des réclamations fournisseurs de SEMS automatise et traite le processus de façon efficace et économique, elle présente plusieurs avantages :

- Fournir un accès instantané à l'ensemble des données de traçabilité pour l'investigation des réclamations
- Accélérer le processus de traitement des réclamations
- Assurer qu'un processus standard de gestion des réclamations fournisseurs est appliqué dans l'entreprise.

SEMS propose un module pré-paramétré permettant un traitement efficace et harmonisé des réclamations. Le lien entre la satisfaction des fournisseurs et les résultats financiers n'est plus à démontrer :

- Ouverture des réclamations via plusieurs sources et canaux.
- Traitement des réclamations en mode collaboratif
- Routage automatique vers les bons interlocuteurs en fonction des informations saisies.
- Un système décisionnel pour les statistiques et reportings.

et bien d'autres..



Grâce au processus de gestion des réclamations SEMS, l'enregistrement et le suivi des réclamations fournisseurs ont été entièrement optimisés. Les réclamations fournisseurs sont routés automatiquement vers les acteurs concernés pour un meilleur traitement et plus d'efficacité.

Le processus de gestion des réclamations SEMS place au cœur de ses priorités la qualité qu'il offre à ses fournisseurs. Nous s'engageons par divers moyens à s'assurer de la satisfaction des fournisseurs à l'égard de notre processus selon plusieurs axes.



Marjane Holding a affirmé sa volonté pour une conduite de changement à travers la mise en place du processus de traitement de réclamations SEMS et par conséquent, une valeur remarquable a été ajoutée à l'organisation et au service de la relation fournisseurs.

Et vous ? Prêt à améliorer la gestion des réclamations ?

[Remplir le formulaire](#)

Ou

Contactez-nous via :



(+212) 6 61 78 06 67



contact@sems.ma



www.sems.ma

