



Devoluciones

Objetivo

En Driv México buscamos implementar estrategias con el fin de brindar una mejor atención, un mejor trabajo en equipo y sobre todo crecer junto con nuestros socios comerciales, evolucionando nuestro proceso de devoluciones.

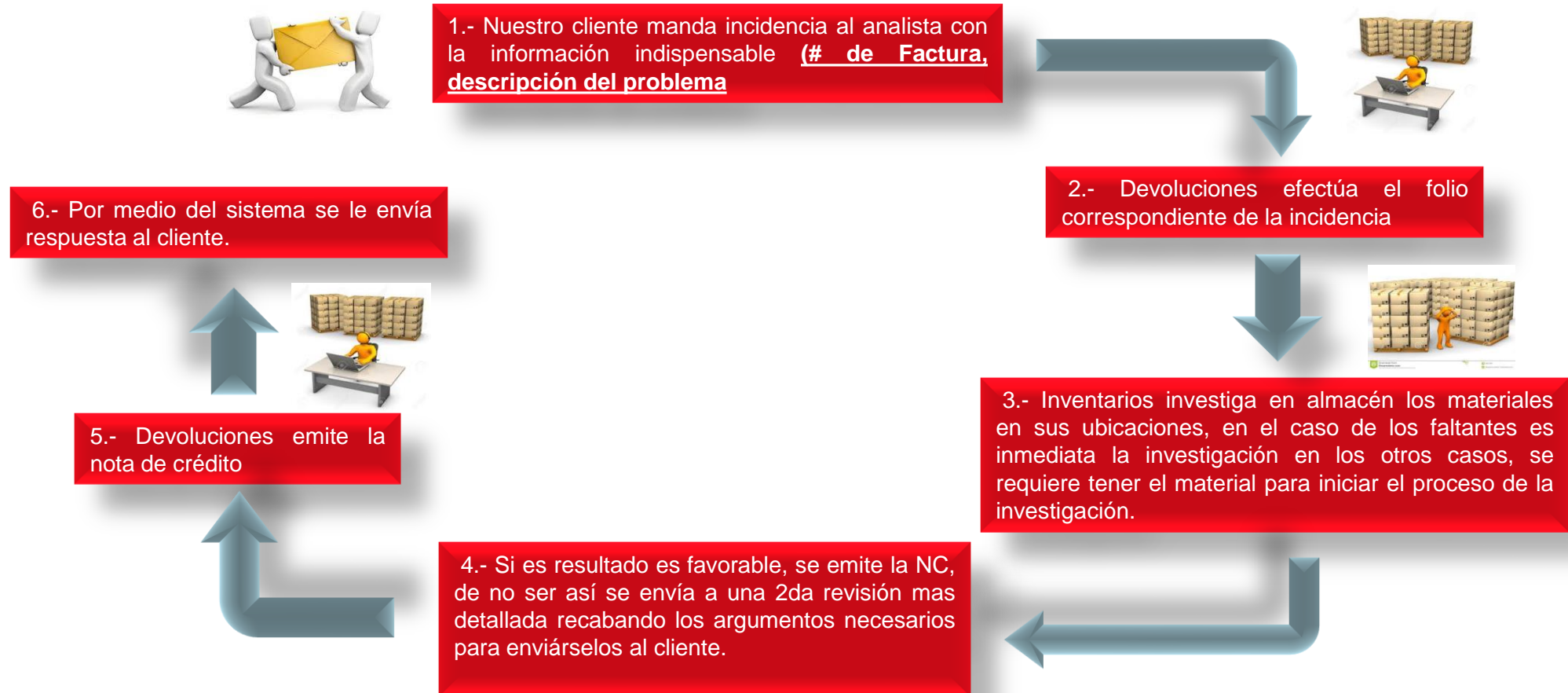
Teniendo como principales objetivos:

- Asegurar la satisfacción del cliente a través de la mejora en el tiempo de respuesta en la resolución de los formatos de devoluciones.
- Dar seguimiento punta a punta al flujo del material correspondiente al proceso de devoluciones.
- Mejorar la disponibilidad del material físico para la reincorporación a la venta.
- Obtención de métricos del proceso de devoluciones.

A partir de recabar la suficiente información estableceríamos fechas compromiso de resolución para mantener la mejora continua.

Proceso actual de devolución

Errores de surtido, Error de captura, Cancelaciones y Garantías



*En caso de que la nota de crédito no se apruebe por este flujo pasará a revisión de otros departamentos y de ser el caso por alguna gerencia

Nuevo proceso de devoluciones

Errores de surtido, Error de captura, Cancelaciones y Garantías



Requisitos

Es muy importante que al momento de solicitar un folio, nuestro cliente debe contar con la siguiente información:

1.- Número de factura

Donde se encuentra el material con cualquier tipo de incidencia

2.- Número de parte

Que presenta el problema

3.- Descripción del problema:

Enunciado breve de la descripción del problema por la que se realiza la reclamación.

4.- En el caso de los folios que presenten material a regresar debemos contar con la siguiente información:

➔ Numero de cajas

➔ Peso aproximado

➔ Dimensiones aproximadas

Beneficios para el cliente

- ➔ Recolección del material en sus instalaciones.
- ➔ Seguridad de que su material llegue en tiempo y forma.
- ➔ Eliminar situaciones conflictivas con la coordinación de las Paqueterías.
- ➔ Mejora en el tiempo de respuesta para su formato de devolución.
- ➔ Ya no será necesario reportar guías ni recibir correos para la obtención de esta información.

