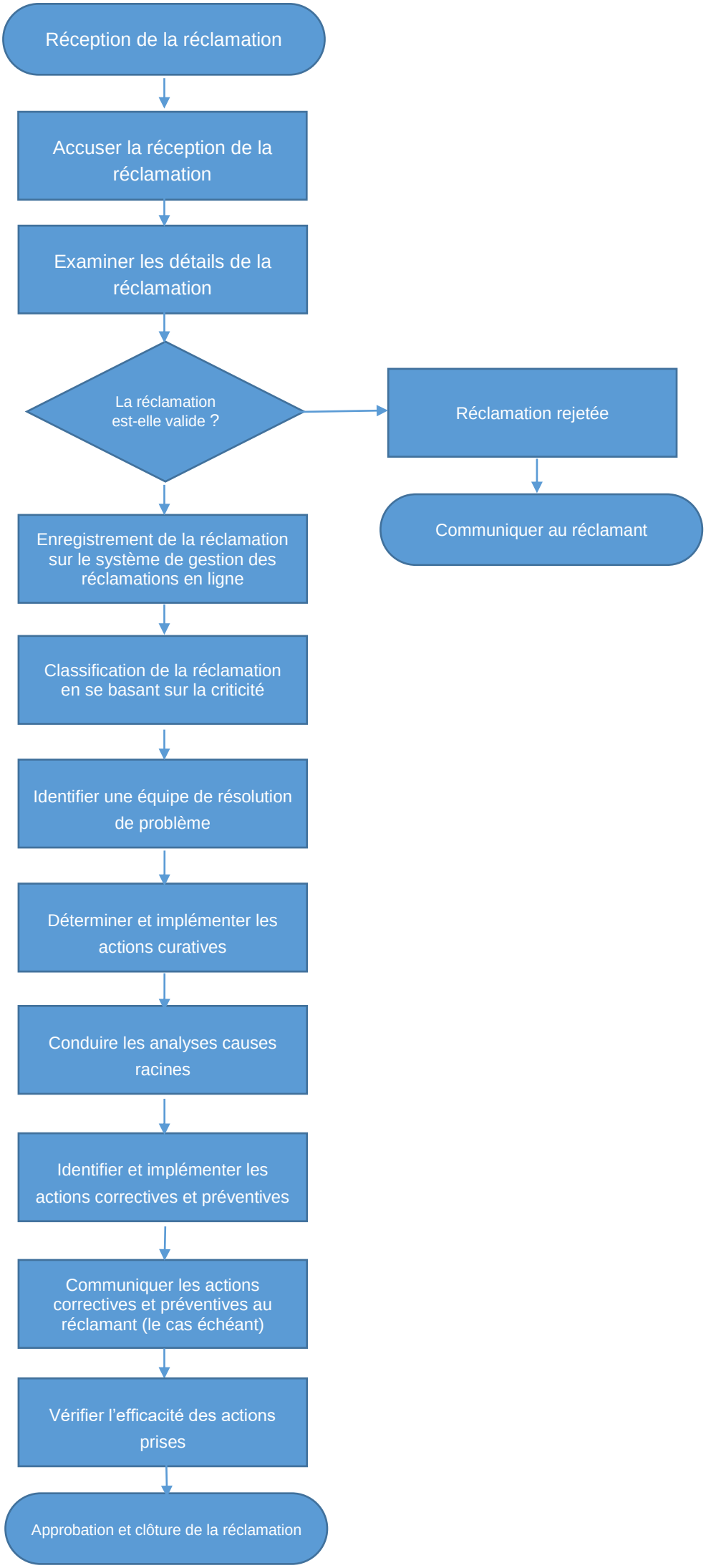
Réception de la réclamation
Accuser la réception de la réclamation
Examiner les détails de la réclamation
La réclamation est-elle valide ?
Réclamation rejetée
Communiquer au réclamant
Enregistrement de la réclamation sur le système de gestion des réclamations en ligne
Classification de la réclamation en se basant sur la criticité
Identifier une équipe de résolution de problème
Déterminer et implémenter les actions curatives
Conduire les analyses causes racines
Identifier et implémenter les actions correctives et préventives
Communiquer les actions correctives et préventives au réclamant (le cas échéant)
Vérifier l'efficacité des actions prises
Approbation et clôture de la réclamation