

## Flashback sur les nouveautés de la relation clients en 2020

Personne n'aime recevoir une réclamation et pourtant c'est notre capacité à les prendre en compte et à y répondre qui nous permet de progresser et de fidéliser nos clients.

Outre les recommandations de l'ACPR, [l'approche qualité est devenue un élément indissociable d'une gestion de la relation client efficace](#) : mise en place de processus, gestion des réclamations, rigueur des échanges, etc.

En 2020, nous avons mis l'accent sur le [traitement des réclamations](#) en enrichissant les champs disponibles et en y intégrant une GED spécifique.

Elle peut être associée à une [gestion de tâches](#) qui a également bénéficié [d'évolutions](#) pour permettre de déployer des séquences de tâches et définir des procédures.

Enfin, [la signature électronique développée en 2020](#) sur adhoc, en s'appuyant sur la solution [EDsignature](#) d'[EDICourtage](#), complète ce trio de développements orientés vers le renforcement de l'encadrement des relations client.

Nous l'avons vu au cours des dernières semaines avec ces flashbacks sur quelques-uns de nos développements, 2020 a été riche en évolution réglementaires, comptables, relations clients, [et d'autres à découvrir ici](#).

Pour 2021, nous avons encore beaucoup de projets d'amélioration pour optimiser votre gestion et améliorer la qualité de vos services. Nous comptons également sur vos idées pour faire évoluer nos produits. N'hésitez pas à nous contacter pour que nous puissions les étudier et les développer ensemble.

*L'équipe adhoc-gti*

Retrouvez nos nouveautés sur le [site de documentation](#), accessible depuis votre logiciel adhoc.

Tapez "**Quoi de neuf ?**" dans la zone de recherche du site.

Suivez notre actualité sur LinkedIn