

## GESTION SUPPORT – HOT LINE

### Pour un service client efficace et réactif

Le service client est un enjeu majeur de la compétitivité de votre entreprise car c'est un facteur essentiel de satisfaction et donc de fidélisation. La solution Visionnair vous aide à organiser et à gérer au quotidien votre support client afin de renforcer votre réactivité et la qualité de votre service, tout en vous offrant les outils d'analyse nécessaires au suivi et à l'anticipation des besoins clients.

*Un service client de qualité est avant tout le résultat d'un partage d'informations à jour par tous les intervenants.*

Le principe de Visionnair est d'offrir à vos collaborateurs un accès permanent à l'historique des demandes clients, capitalisé au fil des contacts dans une base de donnée unique et centralisée.

#### Enregistrement simple et rapide des appels

Tout appel fait l'objet lors de son enregistrement d'un descriptif détaillé : identification de l'appelant (automatique via CTI), date, heure, motif (listes personnalisables et zones question/réponse), durée, identification du preneur d'appel, état de traitement.

L'utilisateur accède directement au détail des contrats d'assistance (et produits fournis) pour avoir confirmation que le client est bien couvert par un contrat.

#### Organisation efficace des actions de suivi

Le preneur d'appel peut répondre à la demande ou l'affecter à une autre personne.

Depuis la même fenêtre, il gère le suivi de la demande :

- Saisie de la réponse et envoi d'un récapitulatif au client directement par e-mail, avec possibilité de joindre des documents.
- Création de documents associés à partir de modèles (liens Word et Excel).

- Accès au planning de groupe partagé pour organiser les actions à entreprendre (rappels, interventions,...), à rappeler éventuellement sous formes d'alertes.
- Accès à la messagerie interne pour faire la liaison avec d'autres services de l'entreprise.
- Liaison éventuelle avec un dossier de suivi qui rassemblera appels, actions, documents relatifs à cette demande.

Le collaborateur traitant une demande client a accès à l'historique de tous les appels et demandes de ce client, ainsi qu'à l'ensemble des documents envoyés ou reçus.

Quand l'appel est clôturé, son historique indique qui a répondu, la réponse apportée et le temps total passé.

#### Suivi performant en temps réel des appels

Afin de suivre en permanence l'activité du service client, Visionnair permet de constituer des listes d'appels thématiques.

Ces listes, rafraîchies automatiquement, sont personnalisables selon de nombreux critères : par date, produit, motif, collaborateur, état de traitement de l'appel, groupes ou genres de clients,...

Ce sont ces états qui vont mettre en évidence les incidents répétitifs et les évolutions des demandes clients qui permettront de déterminer au plus tôt les actions correctives à mettre en place.

#### BENEFICES

- Une assistance téléphonique de qualité
- Une résolution rapide et collaborative des incidents
- Des clients satisfaits de la qualité de votre service et de vos produits

Enregistrement et suivi d'un appel dans Visionnaire

Création document associé      Envoi e-mail      Description détaillée de l'appel

Accès messagerie, planning et alertes

Liaison dossier de suivi      Détail contrats d'assistance

**Détail d'un événement - AGRODIS**

Durée: 00:03:36

Date: 14.05.2002    Heure: 14:31

Correspondant: Entrepus: AGRODIS

Nom: Rsa DUFRAYNE DE DURY    Téléphone: 0650.33.45.31

Intervenant: Prénoms d'appel: Céline PAVARFLO

Destinataire: Antoine LOUIS

Objet: OPV1101/0009    Prestation: RESNDV

Type	Activité	Produit-OS
Devis	Commercial	Ass-Fonc
Assistance tél	Comptabilité	Ass-Fonc
Renseignem	Administrat	Ass-Fonc
Intervention	Logiciel	Ass-Fonc
Rendez-vous	Matériel	Ass-Fonc
Réclamation Dé	Système	Ass-Fonc
Livraison Envoi	SAV	Ass-Fonc
Formation sur site	Contrat logiciel	Ass-Fonc
Formation bureau	Contrat matériel	Ass-Fonc
Réseau SAV	Direction	Ass-Fonc
Envoi SAV	Autre	Ass-Fonc
Paraséjour		Ass-Fonc
Autre		Ass-Fonc

Description: Réseau Novell en panne. Problème au démarrage des PC.

Réponse: Planifier une intervention SAV d'urgence chez le client.

Résultat: Date d'ent: 14.05.2002

Suivi:  Réglié    14.05.2002  
 Vu    16:02  
 Non réglé

Historique de tous les appels et demandes d'un client

Visionnaire - Collaborateur : PARET Valérie : Base Maître

LES ARTISANS REUNIS

Date	Heure	Durée	Description	Type	Collaborateur
16/09/2001	14:01	00:02	Rendez-vous 24/09 avec M. Folez pour re	Rendez-vous	AUTIER Charles
16/09/2001	15:10	00:01	Me retournée plus la facture M154815. En	Facture	BERNIER Sophie
17/09/2001	16:49	00:02	Manque des pièces pour monter la biblio	Assistance montage	PARET Valérie
17/09/2001	10:39	00:02	Envoi tarifs pour ponction des concepts	Tarif	AUTIER Charles
06/09/2001	15:29	00:01	Télé Canacem endommagé pendant tran	Réseau marchand	PARET Valérie
05/09/2001	11:27	00:03	Livraison du 1er août incomplète. Manque	Livraison client	PARET Valérie
19/07/2001	08:50	00:02	Demande d'informations sur les prestations	Renseignem	AUTIER Charles
11/06/2001	11:49	00:02	Envoi 2ème relance pour recouvrement fact	Recouvrement	BERNIER Sophie
10/05/2001	09:12	00:03	Housse de casque endommagée pendant	Réservation	Administrateur
03/04/2001	17:02	00:02	A appeler car commande article manqu	Commande	AUTIER Charles
02/02/2001	12:02	00:02	Relance certaine pochaine pour devis	Devis	PARET Valérie
15/01/2001	12:04	00:01	Envoi des vœux du service comptable.	Mémo	BERNIER Sophie

Suivi des appels en cours dans une liste d'appels pré-définie "Hot Line" – File d'attente d'appels thématiques

Liste des événements : HOT LINE

Suivi: <TOUS>    Société: <TOUS>    Service: <TOUS>

Date Début: 01.01.2000    Fin: 15.05.2002    Date Début:    Fin:

Collab. Traitant: <TOUS>    Collab. Cléant: <TOUS>

Client:    Genre: <TOUS>    Groupe:

Type: Assistance tél    Activité: <TOUS>    Produit-OS: <TOUS>    Catégorie: <TOUS>

Objet:    Prestation:

Non: HOT LINE    Liste par défaut

Répertoire de sauvegarde:  Commun     Utilisateur     Accès rapide menu

Rattachement automatique de la liste des événements

Générer

Dble-clic pour voir le détail - Clic-droit pour décocher une colonne pour édition

Liste des événements : HOT LINE

Durée totale: 0H11MN    1/9

Date	Heure	Durée	Collab.	Nom	Description	Réponse
16/01/2003	16:11	00:01	GP	QUEST VIDEO	Problème montage	
16/01/2003	16:10	00:01	FB	COLOR LINER	Problème modèle en euro	
12/12/2003	16:21	00:01	FB	LA RESTAURATION	Problème dans Action balai	
12/12/2003	16:12	00:01	GP	QUEST VIDEO	Demande kit passage à feu	
06/12/2001	14:51	00:01	AL	AGRODIS	Réseau Novell en panne. PC	Planifier une intervention
06/12/2001	14:39	00:01	AL	AGRODIS	Réseau Novell en panne. PC	Il faut changer les paramè
30/11/2001	16:13	00:02	ALP	KEFFER	A un virus dans le système. Il	
30/11/2001	15:45	00:01	GP	COLOR LINER	Problème dans l'équilibre de	
20/02/2000	14:23	00:02	GP	AGRODIS	N'arrive pas à éditer le bilan	Problème de paramétrage

Dble-clic pour voir le détail - Clic-droit pour décocher une colonne pour édition