



Gestion Service Client

INES.CustomerService : dynamisez et organisez votre service client !



- **Optimisez** le traitement de votre relation client
- **Augmentez** la qualité et la rapidité de vos réponses
- **Coordonnez** facilement vos équipes
- **Fidélisez** mieux vos clients
- **Valorisez** vos engagements de qualité de service

Parce qu'un client satisfait sera toujours plus fidèle, INES.CustomerService vous permet d'**accroître la satisfaction de vos clients**.

Vous pourrez **centraliser l'ensemble des demandes** de vos clients et **affecter vos ressources** en fonction des priorités. Vos taux de satisfaction et de fidélisation s'en trouveront ainsi améliorés grâce à un traitement simplifié et accéléré des réclamations.

INES.CustomerService, c'est aussi un **outil de pilotage** de votre qualité de service et du respect de vos engagements. Et comme tous les modules INES, sa mise en place est rapide, et son utilisation intuitive : vous pouvez en bénéficier très prochainement !

LES FONCTIONNALITES

Votre SAV au quotidien

Gestion des demandes et incidents
Suivi des contrats
Base de connaissances

Optimisation de votre SAV

Notifications automatiques
Analyses et statistiques
Portail client

Fidélisation

Pérennisation de vos contrats
Up-selling
Cross-selling

LES RESSOURCES CONCERNEES

Equipes du Service Client

Gagner en réactivité
Traiter l'ensemble des demandes

Responsables du Service Client

Piloter l'activité de vos équipes
Affecter les ressources en fonction des urgences

Dirigeants

Disposer d'états de synthèse
Respecter vos engagements sur le niveau de qualité de vos services

LES CARACTERISTIQUES D'INES

Déploiement rapide
Simplicité de prise en main
Accès depuis tout terminal mobile (smartphone, Blackberry, iPhone...)

Accès universel via un navigateur web
Synchronisation avec Microsoft Outlook et Lotus Notes

Découvrez aussi :

INES.ContactManager
INES.SalesForce
INES.MarketingManager
INES.e-Business Suite