

FIDÉLISER VOS CLIENTS PAR UN SERVICE OPTIMAL

Vous souhaitez gérer efficacement les demandes de vos clients pour améliorer la qualité de service et mettre en place un véritable Service Client. Nativement interfacé à Sage 100 Gestion Commerciale i7, la solution de CRM Sage 100 Service Client i7 est l'outil essentiel de gestion de la relation client. Il vous apporte une vision à 360° de vos contacts et demandes clients, tickets, historique des dossiers, service après-vente, informations commerciales, pour gagner en efficacité au quotidien et fidéliser vos clients.

Gérer vos contacts et centraliser l'ensemble de vos données clients.

Avec Sage 100 Service Client i7, vous centralisez toutes vos informations clients. Les collaborateurs de l'entreprise ont accès aux mêmes informations clients et des profils vous permettent de gérer précisément la confidentialité des données.

Suivre avec précision les demandes clients en cours

La gestion des demandes clients sous la forme de tickets, vous permet de suivre avec précision et en temps réel leur statut (en cours, à rappeler, clôturée...). Vous visualisez en un clin d'œil l'ensemble des demandes clients grâce aux tableaux de bord, vous bénéficiez d'indicateurs statistiques clés pour évaluer le temps de résolution, le nombre de demandes traitées... Vous créez une véritable base de connaissance dans laquelle vous retrouvez l'ensemble des dossiers clients déjà traités et résolus.

Fidéliser vos clients en leur garantissant un service rapide et de qualité

Riches de toutes les informations à leur disposition, les techniciens peuvent répondre aux demandes des clients plus efficacement, ce qui favorise l'échange et renforce la confiance de vos clients. Au besoin, des alertes vous signalent les retards sur la résolution de certains dossiers.

Offrez à vos clients un accès sécurisé, via Internet, à leur propre portail d'information 24h/24 7j/7. Enfin vous réalisez des campagnes d'e-mailing segmentées pour assurer le suivi des demandes auprès de vos clients. Vous suivez leurs résultats en temps réel à l'aide d'indicateurs adaptés.



Les atouts de L'offre

Pilotage transversal

Consultation des données de Gestion Commerciale et de CRM dans les mêmes rapports

Gestion de la relation client

(demandes clients et fidélisation)

Prise en main simple et rapide

Synchronisation

avec MS Outlook®, Sage 100 Entreprise i7 ou Sage 100 Gestion Commerciale SQL i7.

Fonctionnalités

Gestion de contacts

- Gestion des clients et des contacts
- Pop-up d'infos flash dans les fiches sociétés et les tickets
- Tableaux de bord et rapports graphiques
- Gestion des activités, des agendas individuels et collectifs
- Bibliothèque de documents partagée
- Utilisation avec un Smartphone ou une tablette
- Chaînes de fidélisation
- Pilotage transversal de l'activité de Service Client
- Management de l'équipe Service Client
- Publipostage et emailing
- Media Sociaux (Twitter, LinkedIn, Facebook, Yammer...).

Service Client

- Gestion, suivi et traçabilité des demandes clients
- Historique des appels, courriers, emails...
- Générateur de requêtes intégré, et modèles de requêtes fournis en standard
- Attribution automatique des tickets selon les compétences des techniciens
- Suivi des contrats de services (maintenance, interventions...)
- Envoi de solutions types par email
- Gestion des appels sortants avec C.T.I (en option)
- Gestion des activités et des communications
- Extranet clients accessible 24h/24, 7j/7
- Base de connaissances centralisée
- Détection de leads avec suivi commercial
- Reporting de l'activité du Service Client.

Paramétrage

- Import / export de données (Ms Excel®, texte...)
- Tableaux de bord interactifs personnalisables
- Procédures d'escalades et rappels automatiques
- Synchronisation avec Microsoft Outlook®
- Intégration avec Sage 100 Gestion Commerciale i7 et les suites de gestion Sage 100 i7
- Personnalisation intégrale des fiches, des processus...
- Gestion des secteurs et des droits d'accès aux fiches et champs
- Multilingue
- Ouverture et développement (sData, HTML, Java, Javascript, .net).

Plus d'informations sur nos produits, services et formations

0 825 008 787

Service 0,15 € / min
+ prix appel

Export : +33 (0)5 56 136 988
Hors France métropolitaine

| www.sage.fr infoscrm@sage.com



Sage, SAS au capital de 6 750 000 euros, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris, sous le numéro B 313 966 129, numéro de TVA intracommunautaire FR 75 313 966 129, dont le siège social est situé : Le Colisée II, 10 rue Fructidor - 75834 Paris cedex 17.