

Répondre

**easicrm SERVICE-CLIENTS**

## Présentation de la solution

**easicrm Service-Clients est une solution de gestion des demandes de vos clients : réclamations, demandes d'informations ou de support technique par exemple.**

Vous disposez de tous les outils nécessaires pour assurer un traitement de qualité aux demandes et réclamations formulées par vos clients.

Vos collaborateurs sont plus réactifs et apportent systématiquement la bonne réponse à vos clients grâce à l'aide de réponses types qu'ils peuvent très facilement personnaliser et à l'accès à vos bases de connaissances. Les délais de formation de vos salariés sont réduits.

Vos équipes accèdent en un clic à l'historique de la relation entre votre entreprise et vos clients pour un traitement adapté et personnalisé de chaque situation.

Comme toutes nos solutions, **easicrm Service-Clients** est accessible en mode ASP. Vous y avez donc accès depuis un simple navigateur Web sur Pc ou Mac. Basées sur la technologie Enablon Connect déployée dans plus de 80% des sociétés du CAC 40, nos solutions sont souples, robustes et sécurisées. Pour une intégration parfaite, **easicrm Service-Clients** s'interface avec vos outils déjà en place.

**easicrm Service-Clients** est disponible dans le cadre d'un abonnement mensuel par utilisateur ou à l'achat.

Suivre

## A quelles problématiques répond la solution

- > Optimiser le traitement des demandes de clients
- > Organiser et gérer ses bases de connaissances
- > Maitriser et mesurer la qualité du service délivré
- > Organiser ses ressources humaines en fonction des priorités de traitement

## Fonctionnalités

Vision à 360° des informations concernant les clients

Historique des échanges avec les clients (emails, compte rendu d'appels téléphoniques, courriers)

Qualification et affectation des requêtes en fonction des compétences des agents

Gestion des bases de connaissances

### easicrm SERVICE-CLIENTS

Aide au traitement des requêtes emails via la gestion de réponses types

Gestion et suivi de la résolution des tickets d'incidents

Gestion de bases documentaires

Suivi de la qualité de service en temps réel

Reportings personnalisés et tableaux de bord

Mesurer

Satisfaire

Optimiser

Gérer

Fidéliser

Répondre

Satisfaire

## Bénéfices ////////// produit

### Avec easicrm Service-Clients

- Vos collaborateurs ont à disposition tous les outils et toutes les informations nécessaires pour donner la meilleure réponse à chaque client.
- Vous avez la certitude qu'aucune des demandes de vos clients ne reste sans réponse.
- La réactivité, l'efficacité et donc la productivité de vos agents augmentent considérablement.
- Vous disposez en temps réel d'une vision claire sur le niveau de qualité de service délivré à vos clients.
- Vous fidélisez vos clients.

## La différence ////////// easiware

- > Une solution totalement personnalisée à vos habitudes de travail
- > Une acceptation complète de la solution par vos équipes
- > Un déploiement rapide, mobilisant un minimum de ressources

Mesurer  
easiware

Personnaliser

**easicrm** Julien Clamou : Direction

**Service-Clients**  
Gérer l'activité de votre service-clients

- File d'attente**  
Consulter les messages présents dans la file d'attente
- Tous les tickets**  
Gérer et suivre le traitement des requêtes de vos clients
- Historique des échanges**  
Consulter l'historique des incidents
- Qualification des requêtes**  
Qualifier les requêtes entrantes de vos clients
- Base de connaissances**  
Consulter la base des questions fréquemment posées

## Contact easiware

Pour découvrir comment nous pouvons vous aider à optimiser la gestion de votre service-clients, contactez-nous :

Site Internet : [www.easiware.fr](http://www.easiware.fr) / E-mail : [contact@easiware.fr](mailto:contact@easiware.fr) / Tél : 0 811 659 900

easiware partenaire de **BlackBerry**  
Alliance Member