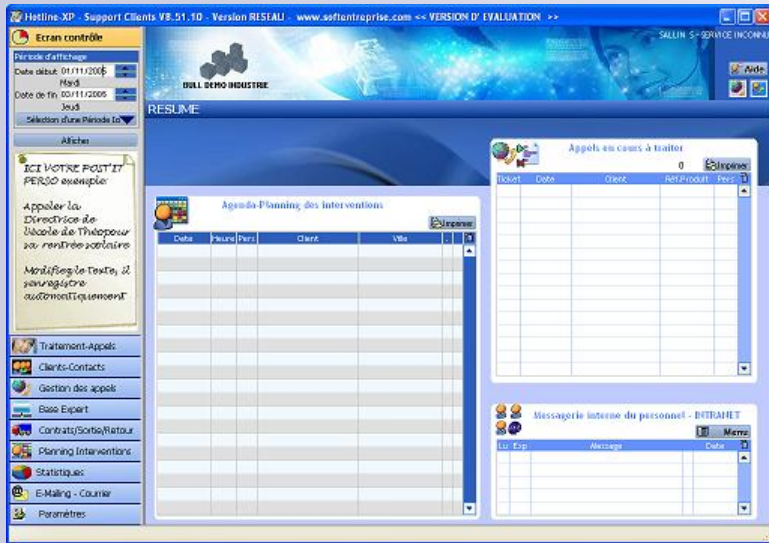


Logiciel de gestion du service Support clients - SAV - Hotline

Équipez votre service support avec un logiciel de qualité pour répondre aux besoins des appels de vos clients



Hotline-xp gère les appels avec distribution de tickets aux clients en ligne. Enregistre les sujets de l'appel, les constats, et crée un dossier de suivi (Solutions). Fiche client détaillée avec date de fin du contrats d'assistance. Grâce aux suivis des appels (Problèmes répertoriés et leurs solutions), il crée une base de connaissances, une mine d'or pour vos techniciens, un moyen d'être toujours au top au niveau de leurs réponses.

PRISE EN MAIN SIMPLE ET INTUITIVE

Le logiciel est d'une simplicité sans égale. Pas de menu superflu, pas de fonctions inutiles. Un logiciel exploitable à 100%.

Hotline-xp, LE LOGICIEL QUI FERA TOURNER VOTRE HOTLINE

PRINCIPALES FONCTIONS

►MEILLEURE GESTION DES APPELS

Des l'appel du client, sa fiche et son historique des appels s'affichent automatiquement. Le technicien peut traiter sa demande ou lui attribuer un ticket pour être traité par une autre personne. Chaque ticket porte la couleur d'un service, et ne peut être vu sur le réseau que par ce service.

►COMMUNICATION EN TEMPS REEL EN RESEAU

Echange et interaction en direct entre le service support et les autres services (Production, Direction, Comptabilité, ...etc.)

►SERVICE SUPPORT ENCORE PLUS COMPETENT

Grâce à la base de connaissances, vos techniciens peuvent demander à Hotline-xp de fournir une solution pour l'appel en cours, en saisissant tout simplement des mot clés.

►PLANNING DES INTERVENTIONS

Agenda planning pour tout le personnel, Bref, qui fait quoi, quand et où.

►VOS CLIENTS SERONT SATISFAITS

Les clients ont un sentiment de sécurité, car leurs problèmes ont été enregistrés et suivis, bref on s'occupe d'eux.

►UN RETOUR SUR INVESTISSEMENT OPTIMAL

Hotline-xp permet une très grande réactivité dans la mise en place de vos contrats d'assistance en surveillant les fins de contrats pendant les appels.

►GESTION POINTUE DU COURRIER

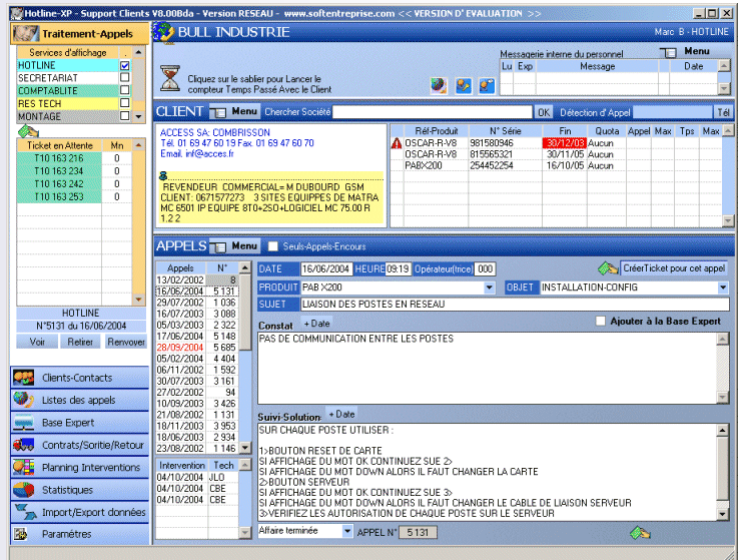
Le courrier et les rapports d'intervention sont gérés automatiquement. Ils sont tous personnalisables.

►ANALYSES ET STATISTIQUES

Des graphiques pour analyser l'évolution des appels clients pour vos produits.

►MESSAGERIE INTRANET

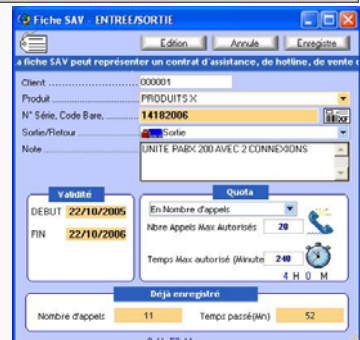
La communication entre tout le personnel est assurée par une messagerie.



►FICHE SAV

La fiche SAV est d'une grande utilité, Elle peut représenter un contrat d'assistance, une garantie, une vente d'un produit muni d'un N° de série, ...etc.

Elle peut avoir une période de validité, un quota en temps d'appel, en nombre d'appels, ou alors les deux.



RENSEIGNEMENTS 01 69 45 22 28

