



# 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