

# Fonctionnalités

## Gestion des contacts et fidélisation

- 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, depuis un navigateur ou grâce aux Apps iOS et Android
- Chaînes de fidélisation
- Pilotage transversal de l'activité de Service Client
- Management de l'équipe Service Client
- Publipostage et emailing
- Barre d'icônes interactive lien réseaux sociaux. Un simple clic pour afficher l'ensemble des pages des réseaux sociaux d'une société ou d'un contact, aide à la recherche des pages.
- Consultation des documents de vente Gestion Commerciale. Exemple vérification de la commande ou de la facture d'un contrat assistance.
- Zone de recherche rapide pour retrouver tous les enregistrements contenant le terme de recherche.

## Service Client

- Gestion, suivi et traçabilité des demandes clients
- Historique des appels, courriers, emails, etc.
- 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, etc.
- Suivi des actions des techniciens : tickets traités, délais de résolution, bug les plus courants, etc.
- 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

- Création d'entités personnalisées : événements, projets, contrats, intervenants, parties prenantes, etc.
- Import/export de données : Ms Excel®, texte, etc.
- Tableaux de bord interactifs personnalisables
- Procédures d'escalades et rappels automatiques
- Synchronisation avec Microsoft Outlook®
- Intégration avec Sage 100cloud Gestion Commerciale et les suites de gestion Sage 100cloud
- Personnalisation intégrale des fiches, des processus, etc.
- Gestion des secteurs et des droits d'accès aux fiches et champs
- Multilingue
- Ouverture et développement : sData, HTML, Java, Javascript, .net
- Interface conviviale de paramétrage des vues pointant sur les données Gestion Commerciale
- Console «outils et diagnostics» avec contenu mis à jour régulièrement et automatiquement via connexion Internet

- Nombreux outils et utilitaires : recherche d'un terme dans toute la base, sauvegarde avec option anonymisation, paramétrage des couleurs des utilisateurs dans l'agenda, Purge de données. Plus de 60 outils disponibles.
- Nombreux outils de diagnostic, optimisation et réparation avec analyse automatique d'un dossier et synthèse des points d'attention.

## Mobilité et service technique

- Accès aux données avec un Smartphone ou une tablette, depuis un navigateur ou grâce aux Apps iOS et Android
- Accès en temps réel à l'agenda : décalage d'interventions, etc.
- Agenda des rendez-vous personnalisable pour une planification optimale des activités
- Gestion des coordonnées de contacts
- Enregistrement et suivi des tickets
- Géolocalisation des contacts
- Informations sur les stocks : pièces détachées, etc.
- Saisie d'un questionnaire d'intervention
- Attestation de conformité (lieux, matériel...), contrôle qualité (usure...), etc.
- Alertes : impayés clients, date d'anniversaire de contrat, etc.

## Pilotage de l'activité et décision en temps réel

- Recoupement des indicateurs de Sage 100cloud Service Client et de Sage 100cloud Gestion Commerciale avec une vision immédiate et à 360° de chaque compte
- Tableaux de bord personnalisables et dynamiques
- Infos flash remontant les données clés depuis Sage 100cloud Gestion Commerciale
- Reporting en temps réel, des demandes clients et des tickets, via des indicateurs et graphiques personnalisés pour l'aide à la décision
- Compréhension et anticipation de l'évolution de l'activité et management de chaque technicien et chaque secteur

## Productivité

- Sage Customer Voice pour proposer et voter pour de nouvelles évolutions