

**Optimisez la qualité de votre Service Client** et développez la fidélisation en vous connectant à votre écosystème.

## Les atouts de l'offre

### Confiance

Pilotez votre entreprise sereinement grâce aux tableaux de bord et indicateurs clés de votre activité, à l'accompagnement de proximité et aux services Sage.

### Collaboratif

La base de connaissances et l'extranet clients de Sage 100c Service Client simplifient les échanges et fidélisent vos clients en entretenant avec eux un lien 24/24 et 7/7.

### Connecté

En télétravail, en mobilité, accédez simplement et à tout moment, à votre solution et à vos données, sur tous vos appareils.

### Communautaire

Suivez et échangez avec vos clients, fournisseurs, partenaires, etc. via les réseaux sociaux\*.

### Complet

Sage 100c Service Client s'intègre dans une suite de gestion complète, évolutive et personnalisable, avec des options à la carte, afin de vous apporter toute la souplesse nécessaire pour faire face aux enjeux business et structurels de votre entreprise.

**Interfacé avec Sage 100c Gestion Commerciale et ouvert sur les réseaux sociaux, le CRM Sage 100c Service Client vous apporte une vision à 360° de vos contacts et demandes clients, de leurs tickets, etc.**

**Vous développez ainsi sereinement votre activité de type Helpdesk, Hotline, service après-vente, etc. en vous donnant les moyens de fidéliser vos clients.**

#### • **Gérer vos contacts et centraliser vos données**

Vous centralisez les informations prospects, clients, suivez les demandes et tickets, l'ensemble des rendez-vous et les historiques qui leur sont associés, et accédez aux données qu'ils publient sur les réseaux sociaux\*. Au bureau ou en mobilité, tous vos collaborateurs ont accès aux mêmes informations afin de développer une relation personnalisée avec chaque contact.

#### • **Suivre avec précision les demandes clients**

Suivez avec précision, et en temps réel, le statut des demandes clients sous forme de tickets : en cours, à rappeler, clôturé, etc.

Vous visualisez en un clin d'œil l'ensemble des demandes grâce aux tableaux de bord, et bénéficiez d'indicateurs statistiques clés pour évaluer le temps de résolution, le nombre de demandes traitées, etc. afin de prendre les bonnes décisions sereinement et rapidement. Vous créez une véritable base de connaissance dans laquelle vous retrouvez l'ensemble des cas clients déjà traités et résolus.

Grâce à la liaison avec Sage 100c Gestion Commerciale, vous exploitez toutes les données essentielles de votre gestion : CA, risque, infos libres, conditions de paiement, etc.

#### • **Fidéliser vos clients sur le long terme avec un service de qualité**

Les techniciens répondent aux demandes des clients plus efficacement à l'aide des informations partagées dans la base de connaissance, 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.

Vous réalisez des campagnes d'emailing segmentées pour assurer le suivi des demandes auprès de vos clients. Vous suivez leurs résultats en temps réel à l'aide d'indicateurs adaptés.

# 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
- Interface avec les médias sociaux\* : Twitter, LinkedIn, Facebook, Yammer, etc.

## 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 100c Gestion Commerciale et les suites de gestion Sage 100c
- 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

## 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
- Information sur le parc : N° de série, parc, etc.
- Prise de photos des services effectués
- Géolocalisation des contacts
- Informations sur les stocks : pièces détachées, etc.
- Saisie d'un questionnaire d'intervention
- Compte rendu signé par le client
- Remontée d'informations
- Facturation en direct : pièces détachées, etc.
- 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 100c Service Client et de Sage 100c 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 100c 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

\*Disponible en juin 2017

## Plus d'informations sur nos produits et services

0800 21 063 | [www.sage.com/be](http://www.sage.com/be)



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. Crédit photo : Getty Images - Création : Insign - Réalisation : CA-inspire - 02-2017