

# INES.CustomerService

**La solution pour traiter efficacement les réclamations de vos clients et les fidéliser**



## A qui s'adresse INES.CustomerService ?

- Aux Responsable du Service Clients
- Aux équipes en charge du traitement des réclamations (hot line, help desk...)
- Aux Dirigeants qui ont pris des engagements sur le niveau de qualité du service rendu à leurs clients.

## Que vous apporte INES.CustomerService ?

- Une intégration complète au **Progiciel de Gestion Intégré - INES.Suite**, composée de toutes les applications de **Gestion de la Relation Client - INES.CRMSuite** et de **Gestion Commerciale - INES.eBusinessSuite**
- Une base de données collaborative avec une intégration complète des outils de gestion de contacts
  - Base de contacts
  - Agenda collaboratif
  - Messagerie intégrée
  - Partage de l'information

- Un ensemble d'outil qui vont vous permettre d'assurer un traitement en temps réel de toutes les demandes et réclamations faites par vos clients
  - Réclamations de nature administrative
  - Demandes d'informations marketing et commerciales
  - Demande d'assistance
  - Demande de support
  - Etc.
- La capacité d'affecter vos ressources en fonction des urgences et des priorités
- Un outil de pilotage de la qualité de service et du respect de vos engagements (SLA)
- L'automatisation de certaines tâches dans le traitement d'une réclamation
- L'accès direct de vos clients à l'information qui les concerne à travers un portail sécurisé, libérant ainsi autant de ressources pour le traitement des dossiers.

## Un choix sur l'utilisation

INES.CustomerService est **accessible par abonnement**, facturé par utilisateur dans le cadre de contrats de durées de 1, 12 ou 24 mois, **ou en mode licence**. Contactez notre service commercial pour de plus amples informations.

## En résumé

INES.CustomerService est **la solution pour traiter l'ensemble des réclamations de vos clients**, qui vous permettra d'**améliorer votre réactivité** et ainsi le niveau de satisfaction et **la fidélité de vos clients**.

Comme tous les modules du Progiciel **de Gestion Intégré INES.Suite**, INES.CustomerService est utilisable sur tout terminal équipé d'un **navigateur Internet** et peut donc être utilisée par vos télé opérateurs à distance (prestataires extérieurs, télé travailleurs).

L'intégration naturelle des fonctions de messagerie et d'agenda collaboratif en font une solution très **simple et intuitive**, elle sera **adoptée rapidement** par vos équipes et vous apportera un **retour sur investissement rapide**.