



[re]Source

LOGICIEL de CROISSANCE

[re]Source, solution de gestion intégrée pour les PME/PMI, vous permet au travers de sa richesse fonctionnelle et de sa modularité de couvrir 100% du cycle de gestion de votre entreprise.

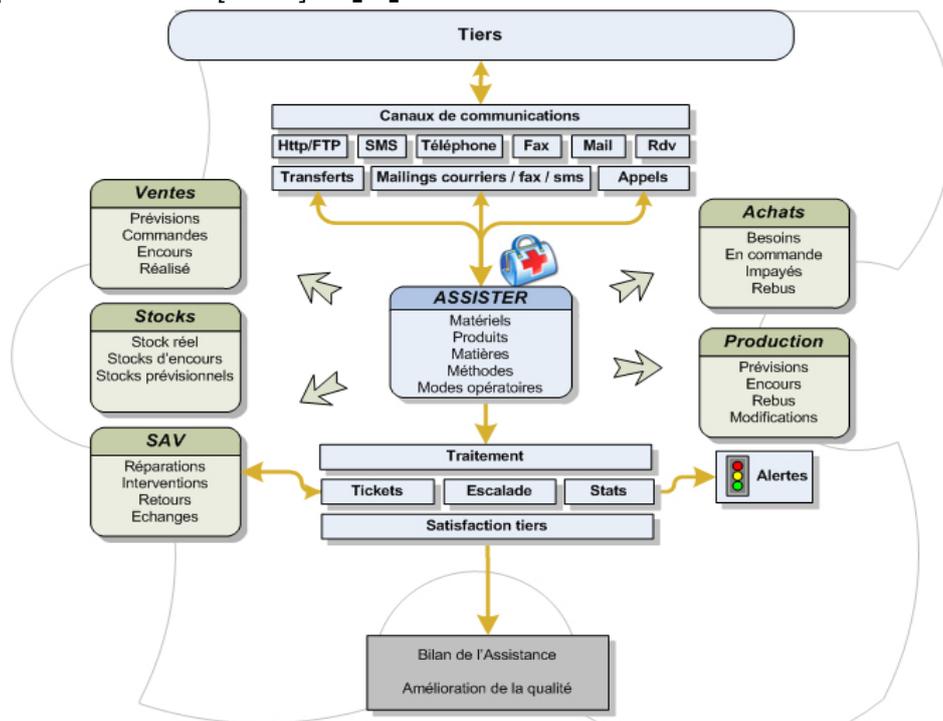
Totalement intégré aux autres modules, [assister] vous permet de gérer l'ensemble de vos processus de helpdesk...

Pour l'**ASSISTANCE**

Assister et suivre ses clients dans le but de les fidéliser en répondant de manière précise et claire à leurs attentes est l'objectif principal du module [assister] de [re]Source.

Lié aux informations de la base de données centrale, [assister] de [re]Source permet aux entreprises de mettre en place non seulement une fonction d'aide aux différents services de l'entreprise mais aussi une fonctionnalité de helpdesk pour les partenaires tels que clients, fournisseurs, sous-traitants... Tirant partie de la puissance de la base de connaissances, [assister] est un outil performant de réponse rapide aux problématiques les plus complexes.

Service client, helpdesk, service réclamation, service maintenance, service logistique ou centre d'appels sont autant d'opportunités d'utiliser [assister] de [re]Source.



Demandes

Demandes via les différents flux (mail, fax, SMS, courriers, téléphone, face-à-face, ...) - Réponses automatiques ou manuelles via workflows - Historisation des échanges - Arborecence des questions/réponses - Affectations individuelles ou par groupes - Gestion des compétences pour les réceptions des demandes - Base de connaissance pour les demandes récurrentes.

Tickets

Création d'un ticket à chaque demande - Tickets affectés en fonction de compétences - Recherches sur tickets, analogies de problématique, tiers, ... - Regroupement de tickets - Fermeture par ticket ou groupe de tickets - Gestion de contrats type GTR, GTI - Priorisation des tickets - Workflows de validation des réponses.

Escalade

Procédures d'escalade des demandes en fonction de pôles compétences, absences, durées, typologies de demandes - Workflows d'escalade internes ou externes.

Ecoutez vos clients
& Normalisez vos traitements

Gérez les demandes
& Structurez vos réponses

[re]Source

pour l'ASSISTANCE

:: Les CONTRATS

Gestion des contrats
Gestion des échéances d'intervention GTI/GTR
A la durée ou au ticket

:: Les DEMANDES

Par client
Par numéro de série
Par numéro de contrat
Par localisation
Par numéro de téléphone

:: La GESTION DES TICKETS

Flux d'entrée/sortie :
- Mail,
- Fax,
- Téléphone,
- Face-à-face,
- Courrier,
- SMS
Priorisation des tickets
Workflows d'actions automatiques/manuelles
Affectation à un groupe/individu

:: Les TRAITEMENTS

Gestion des compétences
Recherches de problématiques identiques
Base de connaissance consultable
Escalade
Regroupement de tickets pour clôture en masse
Ré-ouverture de tickets clos possible

:: Les ESCALADES

Transfert de tickets
Fonctions de compétences/échéances/dispo

:: Les REPONSES

Réponses libres de l'opérateur
Réponses normalisées suivant modèles
Réponses standards prédéfinies

:: La SUPERVISION

Superviseurs
Gestion de groupes d'opérateurs
Affectation de compétences
Statistiques de durée, nombre demandes, ...
Graphiques opérateurs et superviseurs

:: L'INTEGRATION

Base de donnée centrale
Gestion des droits
Enrichissement des dossiers clients
Suivi des demandes par les services concernés

:: Le WEB

Support de sites web
Portail d'accès clients, fournisseurs, ...
Interfaçage direct avec l'applicatif
Travail externalisé

:: Le LIEN COMPTABLE

Consolidation comptable et analytique
Transfert comptable

:: Le SUIVI

Reporting et infocentre
Indicateurs temps réels
Alertes
Balanced Scorecards
Analyses croisées et dynamiques
Analyses multi-dimensionnelles
Imports / exports de données
Consolidation avec votre système d'information



469 av. Ben Gourion
69009 Lyon - FR

+33 (0)4 72 520 430

contact@isi-developpement.com
www.isi-developpement.com