



eLink for Customer Support

Pour optimiser le traitement des incidents et la satisfaction clients

Les clients heureux font le succès de l'entreprise. Cet objectif ne peut être atteint que si l'équipe support comprend puis répond le plus rapidement et efficacement au besoin du client. Pour cela, les membres de l'équipe de support doivent pouvoir prendre connaissance de la nature et de l'historique de la demande du client afin de fournir la bonne réponse au bon moment. Tandis que les responsables disposent d'une vision précise du travail de l'équipe support afin d'améliorer régulièrement le processus.

eLink for Customer Support répond à ces exigences. Il permet au support clients de fournir le meilleur niveau de service, car les équipes se concentrent sur la résolution des incidents et sont déchargées des tâches chronophages, enfin automatisées par eLink.

Support clients Multi-canal

Avec eLink for Customer Support, les interactions clients peuvent se faire à travers n'importe quel canal de communication notamment téléphone, fax, email et Web.

En effet eLink permet :

Une excellente intégration email :

Les e-mails et actions à destination du support clients sont transformés en « incidents » et ceux-ci sont automatiquement assignés (redirection vers un technicien, gestion de l'escalade, etc.) selon les règles définies par l'entreprise. eLink permet également de créer, selon le type de demande client, des réponses personnalisées basées sur les solutions aux incidents déjà identifiés.

Un self-service sur le web :

Les clients peuvent, 24h/24 et de n'importe où dans le monde, passer par le portail web eLink afin de rechercher directement dans la base de connaissances une solution à leurs incidents, soumettre un nouvel incident, modifier ou vérifier le statut d'un précédent incident, soumettre des demandes d'évolution du produit et des services.

Exemple de page de saisie d'incidents



eLink for Customer Support

Pour optimiser le traitement des incidents et la satisfaction clients

Fonctionnalités

eLink for Customer Support automatise chaque étape du traitement d'une demande client, que ce soit la saisie de l'incident, son assignation à un technicien, sa résolution, jusqu'à l'évaluation de la qualité du service par le client.

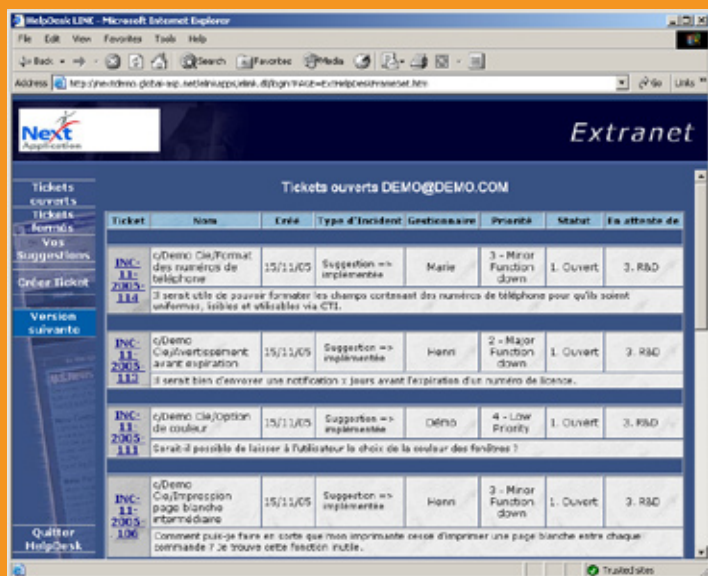
Le lien étroit tissé avec le service de R&D garantit une évolution de l'offre produits dans le sens des demandes clients.

Interaction client et publication d'informations

eLink for Customer Support permet aux clients de saisir eux-mêmes les incidents et de spécifier leurs problèmes via un extranet. Ils font ainsi gagner un temps considérable aux techniciens support qui s'investissent dans la résolution des problèmes.

La publication d'informations telles que les listes de nouvelles fonctions produits et les incidents résolus permet d'optimiser la communication avec les clients. Ceux-ci peuvent par simple consultation de l'extranet suivre l'état de résolution de leurs incidents.

Ils peuvent également suggérer des fonctionnalités pour les versions de produit à venir et consulter la liste des fonctions retenues.



Gestion de la qualité

Avec les fonctions de partage d'eLink les équipes de développement bénéficient de toutes les informations saisies par les clients ou par l'équipe support. Cette information relative aux défauts, aux améliorations ou tout autre retour des clients est essentielle pour les évolutions du produit et la qualité du service.

Relevé de satisfaction clients

Lorsqu'un client utilise l'extranet pour suivre la résolution de son incident, il a la possibilité de clôturer l'incident si la solution proposée lui convient et de donner son appréciation sur l'équipe de support.

Tableaux de bord de l'activité support clients

Des tableaux de bord fournis en temps réel permettent de traiter rapidement tout problème, d'améliorer le service et de maximiser les ressources.

Ces tableaux de bords donnent l'aperçu de tous les incidents en cours, les incidents résolus dans la journée, la semaine, les temps de réponse, etc.

Ils donnent également une mesure de performance des membres de l'équipe support clients. Les responsables peuvent alors visualiser les surcharges de travail et réagir rapidement en allouant des ressources supplémentaires.

Une base de connaissances partagée pour un support 24h/24.

Tous les incidents existants et leurs solutions sont stockés dans une base de connaissances partagée.

Lorsqu'un incident est signalé par un client, les membres de l'équipe support peuvent instantanément retrouver la solution proposée pour des incidents similaires et satisfaire le client immédiatement. L'interface conviviale, de type Google™, permet une recherche textuelle poussée.

La base de connaissances est également accessible par les clients. Ils y trouveront les solutions adaptées à leurs incidents et pourront continuer leur activité quels que soient l'heure ou le lieu.

Cette base est donc un moyen de réponse instantanée aux demandes clients et assure ainsi un levier d'augmentation de leur satisfaction.

Mise en œuvre

eLink dispose d'un module de configuration qui permet une personnalisation des éléments spécifiques à l'activité support de l'entreprise. La mise en œuvre et le déploiement d'eLink for Customer Support peuvent être réalisés en un temps record grâce à sa technologie Web. Des formations adaptées aux utilisateurs et administrateurs d'eLink sont disponibles à la demande.

NextApplication
104 boulevard Auguste Blanqui
75013 Paris - France
Tél. : +33 (0) 1 55 43 15 15
Fax. : +33 (0) 1 55 43 15 16
www.nextapplication.fr

NextApplication - Benelux
26 av Jeanne
1050 Bruxelles - Belgique
Tél. : +32 (0) 2 663 3480
Fax. : +32 (0) 2 663 3481
www.nextapplication.be

NextApplication - Suisse
7 chemin des chalets
1279 Chavannes-de-Bogis - Suisse
Tél. : +41 (0)22 960 10 04
Fax : +41(0)22 960 10 01