

INES.CustomerService

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



A qui s'adresse INES.CustomerService ?

- Aux Responsables du Service Clients.
- Aux Equipes 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 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'outils 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

o 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, 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 l'ensemble des solutions INES.OnDemand, elle 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**.