



CRM Telecom

Fonctionnalités clés

Une gestion et une connaissance de votre écosystème :

- Une visibilité complète et unifiée de votre écosystème afin de prendre les décisions adéquates au moment opportun.
- Consolidation et partage de la connaissance client.
- **Gestion à 360° des abonnés** : vue globale de vos abonnés, leurs adresses, leurs n° de téléphonie, l'historique de tous les échanges ..., ainsi que toutes les données liées.
- **Gestion des partenaires** : distributeurs, prestataires de services, opérateurs d'interconnexion
- **Gestion et suivi des revendeurs** : gestion de leur chiffre d'affaires et de leurs commissions variables, ce qui les motive et les fidélise.
- **Gestion des contrats** dans une base unique : une maîtrise de l'ensemble du cycle de vie de vos contrats afin d'améliorer la performance et la traçabilité.

Une amélioration de la qualité de votre service client :

- **Gestion et suivi des réclamations** : grâce à des fonctionnalités intuitives, la création, le suivi et la résolution des réclamations client se font d'une manière fluide et cohérente.
- **Information instantanée au client en multicanal** de l'état d'avancement de ses réclamations (prise en charge, clôture, etc.) en se basant sur ses préférences (langue, plage horaire préférée, canal préféré.....).
- **Gestion des priorisations des réclamations** : une simplification du traitement des réclamations bloquantes par code couleur, ainsi que une gestion des SLA (Service Level Agreement).
- **Gestion de file d'attente** : une simplification de la gestion des réclamations et une amélioration du délai moyen de traitement en créant des files pour les entités, les utilisateurs ou les équipes. Les files d'attentes permettent une coordination fluide entre vos collaborateurs pour une gestion du service client plus rapide et plus efficace.

- **Un centre de relation client multicanal** : une structuration et une organisation de votre service client en multicanal. Centralisation et traitement des réclamations de plusieurs sources : mail, appel téléphonique, réseaux sociaux.....
- **Traçabilité et analyse des réclamations** : par typologie client (B2C & B2B), par type de réclamation et demande et par source (via appel au call center, email, chat, point de vente, fax, Facebook, courrier.....).
- **Gestion des connaissances** : une exploitation du savoir collectif de votre organisation au sein d'une base de connaissances centralisée. Permettant d'améliorer les compétences de votre service client en créant, retrouvant et partageant les connaissances. Le référentiel des connaissances peut contenir différents types d'articles : des Forums Aux Questions (FAQ), des problèmes courants et leurs solutions, des procédures, Etc.
- **Des processus de service guidés** : une simplification et une harmonisation de la résolution des réclamations grâce à des dialogues guidés et des processus automatisés.
- **Workflows flexibles faciles à configurer** : un gain de qualité et une cohérence de votre service client grâce à l'établissement des approbations à base de règles et de notifications.
- **Gestion des habilitations** par les notions de division, sous division, équipe, file d'attente, la possibilité d'organiser des équipes du service client par des files d'attente en fonction de leur centre de compétence (voir selon la segmentation clients (B2B, B2C)). De plus, la gestion de la sécurité et des habilitations permet la définition des actions autorisées par les utilisateurs.
- **Gestion des appels entrants et sortants** :
 - Personnalisation de votre accueil téléphonique grâce à la reconnaissance instantanée de votre interlocuteur
 - Automatisation des appels entrants et des appels sortants
 - Renseignement du détail de l'appel au sein de la fiche appel téléphonie
 - Amélioration de la traçabilité de la communication (entrantes, sortantes, injoignables...)
 - Analyse et évaluation de vos opérations de phoning.
- **Gestion des objectifs du service client** : un suivi instantané des objectifs du service clients, comme les taux de résolution au premier appel, la durée moyenne d'un appel, etc.

Une meilleure gestion et suivi des campagnes Marketing :

- **Segmentation et ciblage de votre base de données** : grâce à un moteur de recherche multicritères performant, vous pouvez affiner votre segmentation, cibler les bons interlocuteurs et mener des campagnes de communication et de marketing plus percutantes.
- **Planification des campagnes** : planification et suivi des activités, des tâches et des budgets pour chaque campagne.

- **Gestion des retours de campagne et transformation automatique en opportunités:** suivi des réponses de campagne grâce à des outils d'analyse et de génération de rapports intégrés et des tableaux de bord.

Une meilleure efficacité de la force de vente :

- **Développement du Cross Selling et Up-Selling :** mise en place des nouvelles solutions d'offres en interaction avec le client sur les différents canaux (call center, boutique, web ou applications mobiles.....).
- **Gestion des commandes** (nouveau contrat, demande de service): automatisation et rationalisation de la totalité du processus de vente : de la vérification des disponibilités des produits à la tarification et la facturation en passant par le suivi des commandes.
- **Maîtrise des canaux de distribution** et pilotage des points de vente.
- Suivi instantané de votre CA et visualisation de l'historique complet de vos ventes passées.

Les autres fonctionnalités :

- **Intégration du CRM avec les réseaux sociaux** et prise en compte de l'identifiant Facebook dans le CRM.
- **Gestion des annonces** (avec des échéances de validité) permettant de partager l'information entre l'ensemble des utilisateurs et des départements.
- **La réalisation de scoring des agents**
- **La mobilité :** adapté aux différents terminaux (tablette, smartphone,...).la solution couvre des fonctionnalités nomades de consultation et création des données.
- **Export/Import des données**
 - Exportation des données dans des formats différents (Excel, Word, PDF, etc.).
 - Importation des données à partir des fichiers sources.
- **Interface Outlook en natif :** intégration naturelle du CRM avec les fonctionnalités Microsoft Outlook. Avec la possibilité de gérer vos contacts, votre calendrier, vos tâches et vos e-mails de manière centralisée dans l'interface familière de Microsoft Outlook.
- **Analyse en temps réel de l'ensemble de votre activité Marketing, service client et force de vente :** grâce à des tableaux de bord standards ou configurables vous pouvez avoir des analyses détaillées et des fonctions de visualisation des données en ligne.