

Optimisez la qualité de votre Service Client et développez la fidélisation en vous connectant à votre écosystème.



Les atouts de l'offre

Confiance

Pilotez votre entreprise sereinement grâce aux tableaux de bord et indicateurs clés de votre activité, à l'accompagnement de proximité et aux services Sage.

Collaboratif

La base de connaissances et l'extranet clients de Sage 100c Service Client simplifient les échanges et fidélisent vos clients en entretenant avec eux un lien 24/24 et 7/7.

Connecté

En télétravail, en mobilité, accédez simplement et à tout moment, à votre solution et à vos données, sur tous vos appareils.

Communautaire

Suivez et échangez avec vos clients, fournisseurs, partenaires, etc. via les réseaux sociaux*.

Complet

Sage 100c Service Client s'intègre dans une suite de gestion complète, évolutive et personnalisable, avec des options à la carte, afin de vous apporter toute la souplesse nécessaire pour faire face aux enjeux business et structurels de votre entreprise.

Interfacé avec Sage 100c Gestion Commerciale et ouvert sur les réseaux sociaux, le CRM Sage 100c Service Client vous apporte une vision à 360° de vos contacts et demandes clients, de leurs tickets, etc. Vous développez ainsi sereinement votre activité de type Helpdesk, Hotline, service après-vente, etc. en vous donnant les moyens de fidéliser vos clients.

• Gérer vos contacts et centraliser vos données

Vous centralisez les informations prospects, clients, suivez les demandes et tickets, l'ensemble des rendez-vous et les historiques qui leur sont associés, et accédez aux données qu'ils publient sur les réseaux sociaux*. Au bureau ou en mobilité, tous vos collaborateurs ont accès aux mêmes informations afin de développer une relation personnalisée avec chaque contact.

• Suivre avec précision les demandes clients

Suivez avec précision, et en temps réel, le statut des demandes clients sous forme de tickets : en cours, à rappeler, clôturé, etc.

Vous visualisez en un clin d'œil l'ensemble des demandes grâce aux tableaux de bord, et bénéficiez d'indicateurs statistiques clés pour évaluer le temps de résolution, le nombre de demandes traitées, etc. afin de prendre les bonnes décisions sereinement et rapidement. Vous créez une véritable base de connaissance dans laquelle vous retrouvez l'ensemble des cas clients déjà traités et résolus.

Grâce à la liaison avec Sage 100c Gestion Commerciale, vous exploitez toutes les données essentielles de votre gestion : CA, risque, infos libres, conditions de paiement, etc.

• Fidéliser vos clients sur le long terme avec un service de qualité

Les techniciens répondent aux demandes des clients plus efficacement à l'aide des informations partagées dans la base de connaissance, ce qui favorise l'échange et renforce la confiance de vos clients. Au besoin, des alertes vous signalent les retards sur la résolution de certains dossiers.

Offrez à vos clients un accès sécurisé, via Internet, à leur propre portail d'information 24h/24, 7j/7.

Vous réalisez des campagnes d'emailing segmentées pour assurer le suivi des demandes auprès de vos clients. Vous suivez leurs résultats en temps réel à l'aide d'indicateurs adaptés.

Plus d'informations sur nos produits, services et formations



info@groupeosiris-ci.com
00 225 20 22 56 11
Annexe hôtel Ibis Plateau - Bld Roume
01 BP 1238 - Abidjan 01

info@seninfor.com
00 221 33 823 64 80
22 Bd Djily Mbaye
BP 2669 Dakar

