



VOS CONTRAINTES

Le service après-vente est un élément clé de la réputation de votre entreprise. Toutefois, face à la multitude de requêtes des clients, il est souvent difficile d'effectuer un suivi efficace, de **prioriser** le traitement de ces requêtes et **d'affecter rapidement** les ressources nécessaires à la résolution des problèmes posés.

LE BON FONCTIONNEMENT D'UN SERVICE APRÈS-VENTE NÉCESSITE :



L'identification des ressources les plus à même de répondre aux requêtes ; selon leurs compétences, leur disponibilité et leur localisation



L'accès rapide à toutes les informations des clients afin de mieux « cibler » les problèmes exposés



Une bonne réactivité et une traçabilité des actions

Un outil de gestion de SAV doit être **facile à utiliser, adaptable**, et permettre aux acteurs d'accéder **en temps réel** aux informations qui leur sont nécessaires (client, produit, garantie, ...).

LES BÉNÉFICES DE VP SAV

Avec VP SAV, vous pourrez **augmenter votre réactivité et votre productivité**. VP SAV vous permet de planifier et d'organiser toutes vos interventions, et d'en **rendre compte au client** de façon immédiate.

“Les gains apportés sont surtout une amélioration de la productivité liée au foisonnement d'agents entre les différents sites, en plus des gains de temps de gestion du planning qui est centralisé”



LES FONCTIONNALITÉS CLÉS



POUR UNE HOT-LINE OU UN CENTRE D'APPELS

- Planifiez et **optimisez** vos roulements et astreintes
- **Suivez vos clients** par catégories, statuts, contrats, équipements
- Surveillez la **disponibilité** de vos ressources, des matériels, pièces et outils
- Maintenez un **référentiel documentaire** unique (archives et historiques)
 - Mesurez vos **performances** et anticipez les demandes de vos clients grâce à des rapports précis fournissant tous les indicateurs souhaités (nombre de dossiers traités, temps de réponse moyen, ...)
 - **Informez** de façon immédiate vos clients de tout avancement grâce aux envois d'emails automatisés



POUR LES INTERVENTIONS SUR LE TERRAIN

- Gérez les interventions par **affectation des ressources adéquates** selon leurs compétences, disponibilité et localisation avec un simple Drag & Drop
- Organisez **vos tournées** en fonction des collaborateurs disponibles
- **Optimisez** vos tournées en fonction des lieux d'interventions grâce au module de géolocalisation
- Donnez accès à vos **équipes mobiles** à leurs plannings de tournées et interventions via leurs tablettes ou Smartphones
- Intégrez vos **contrats de maintenance** en pièces jointes dans l'outil
- Suivez **en temps réel** les échéances et statuts des différentes actions menées sur le terrain

ILS NOUS FONT CONFIANCE

SIEMENS



Johnson
Controls

Proposé en mode achat de licence ou en hébergement,
même le tarif de **VISUAL PLANNING** s'adapte à votre organisation !

www.visual-planning.com

VP SAV est une solution éditée par STILOG I.S.T.