

FICHE PRODUIT

Sage 100 Service Client

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

Avril 2021



Interfacé avec Sage 100 Gestion Commerciale et ouvert sur les réseaux sociaux, le CRM Sage 100 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.

véritable base de connaissance dans laquelle vous retrouvez l'ensemble des cas clients déjà traités et résolus. Grâce à la liaison avec Sage 100 Gestion Commerciale, vous exploitez toutes les données essentielles de votre gestion.

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. Vous créez une

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.

Profiter d'une offre d'abonnement à votre dimension

L'abonnement proposé pour cette solution permet d'accéder à ce logiciel et de bénéficier des mises à jour. Cet abonnement est reconduit tacitement au terme des 12 mois.

Vous pouvez également opter pour les services adaptés à vos besoins :

- Profitez d'avantages formation : cours e-learning en illimité inclus ou remises sur des formations au sein de votre entreprise ou à distance
- Nos équipes Support sont joignables directement par chat pour vous apporter astuces et conseils.

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.
- > Sage 100 Service Client intègre les fonctions facilitatrices dans le cadre du RGPD.

Communautaire

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

Collaboratif

- > La base de connaissances et l'extranet clients de Sage 100 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.

Complet

- > Sage 100 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.

Les fonctionnalités phares

- > **Barre d'icônes interactive lien réseaux sociaux.**
Un simple clic pour afficher l'ensemble des pages des réseaux sociaux d'une société ou d'un contact, aide à la recherche des pages.
- > **Nombreux outils et utilitaires :** recherche d'un terme dans toute la base, sauvegarde avec option anonymisation, paramétrage des couleurs des utilisateurs dans l'agenda, Purge de données. Plus de 60 outils disponibles.
- > **Nombreux outils de diagnostic,** optimisation et réparation avec analyse automatique d'un dossier et synthèse des points d'attention.
- > **Sage Customer Voice,** vous permet de contribuer directement à l'amélioration de vos applications en proposant et en votant pour de nouvelles évolutions.

Les fonctionnalités

Gestion des contacts et fidélisation

- > Gestion des clients et des contacts
- > Pop-up d'infos flash dans les fiches sociétés et les tickets
- > Tableaux de bord et rapports graphiques
- > Gestion des activités, des agendas individuels et collectifs
- > Bibliothèque de documents partagée
- > Utilisation avec un Smartphone ou une tablette, depuis un navigateur ou grâce aux Apps iOS et Android
- > Chaînes de fidélisation
- > Pilotage transversal de l'activité de Service Client
- > Management de l'équipe Service Client
- > Publipostage et emailing
- > Barre d'icônes interactive lien réseaux sociaux. Un simple clic pour afficher l'ensemble des pages des réseaux sociaux d'une société ou d'un contact, aide à la recherche des pages.
- > Consultation des documents de vente Gestion Commerciale. Exemple vérification de la commande ou de la facture d'un contrat assistance.
- > Zone de recherche rapide pour retrouver tous les enregistrements contenant le terme de recherche.

Service Client

- > Gestion, suivi et traçabilité des demandes clients
- > Historique des appels, courriers, emails, etc.
- > Générateur de requêtes intégré, et modèles de requêtes fournis en standard
- > Attribution automatique des tickets selon les compétences des techniciens
- > Suivi des contrats de services : maintenance, interventions, etc.
- > Suivi des actions des techniciens : tickets traités, délais de résolution, bug les plus courants, etc.
- > Envoi de solutions types par email
- > Gestion des appels sortants avec C.T.I. (en option)
- > Gestion des activités et des communications
- > Extranet clients accessible 24h/24, 7j/7
- > Base de connaissances centralisée
- > Détection de leads avec suivi commercial
- > Reporting de l'activité du Service Client
- > Envoi de SMS paramétrables exemple : accusé de réception d'un ticket de SAV, résolution d'un ticket

Les fonctionnalités

Paramétrage

- > Création d'entités personnalisées : évènements, projets, contrats, intervenants, parties prenantes, etc.
- > Import/export de données : Excel®, texte, etc.
- > Tableaux de bord interactifs personnalisables
- > Procédures d'escalades et rappels automatiques
- > Synchronisation avec Microsoft Outlook®
- > Intégration avec Sage 100 Gestion Commerciale et les suites de gestion Sage 100
- > Personnalisation intégrale des fiches, des processus, etc.
- > Gestion des secteurs et des droits d'accès aux fiches et champs
- > Multilingue
- > Ouverture et développement : sData, HTML, Java, Javascript, .net
- > Interface conviviale de paramétrage des vues pointant sur les données Gestion Commerciale
- > Console "outils et diagnostics" avec contenu mis à jour régulièrement et automatiquement via connexion Internet
- > Nombreux outils et utilitaires : recherche d'un terme dans toute la base, sauvegarde avec option anonymisation, paramétrage des couleurs des utilisateurs dans l'agenda, Purge de données. Plus de 60 outils disponibles.
- > Nombreux outils de diagnostic, optimisation et réparation avec analyse automatique d'un dossier et synthèse des points d'attention.

Mobilité et service technique

- > Accès aux données avec un Smartphone ou une tablette, depuis un navigateur ou grâce aux Apps iOS et Android
- > Accès en temps réel à l'agenda : décalage d'interventions, etc.
- > Agenda des rendez-vous personnalisable pour une planification optimale des activités
- > Gestion des coordonnées de contacts
- > Enregistrement et suivi des tickets
- > Géolocalisation des contacts
- > Informations sur les stocks : pièces détachées, etc.
- > Saisie d'un questionnaire d'intervention
- > Attestation de conformité (lieux, matériel...), contrôle qualité (usure...), etc.
- > Alertes : impayés clients, date d'anniversaire de contrat, etc.

Pilotage de l'activité et décision en temps réel

- > Recoupement des indicateurs de Sage 100 Service Client et de Sage 100 Gestion Commerciale avec une vision immédiate et à 360° de chaque compte
- > Tableaux de bord personnalisables et dynamiques
- > Infos flash remontant les données clés depuis Sage 100 Gestion Commerciale
- > Reporting en temps réel, des demandes clients et des tickets, via des indicateurs et graphiques personnalisés pour l'aide à la décision
- > Compréhension et anticipation de l'évolution de l'activité et management de chaque technicien et chaque secteur
- > Portail responsive intégralement paramétrable avec exemple saisie et suivi de tickets SAV.

Productivité

- > Sage Customer Voice pour proposer et voter pour de nouvelles évolutions
- > Modification de valeurs directement depuis les listes
- > Recherche rapide dans toutes les listes de choix