



[re]Source

LOGICIEL de CROISSANCE

[re]Source, solution de gestion intégrée pour les PME/PMI, vous permet au travers de sa richesse fonctionnelle et de sa modularité de couvrir 100% du cycle de gestion de votre entreprise.

Totalement intégré aux autres modules, [conso] vous permet de gérer votre service consommateurs....

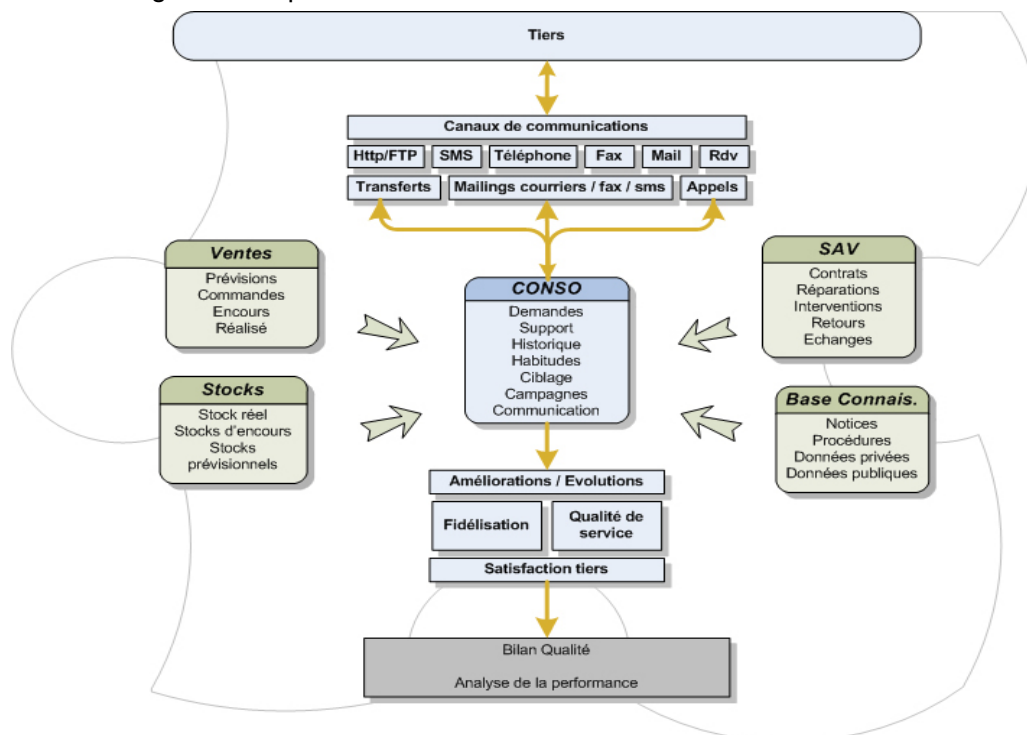
Pour le

SERVICE CLIENTS

Véritable point de rencontre entre la marque (ou les services) et les consommateurs, il permet d'être à l'écoute et d'informer les clients, de collecter les demandes, de resserrer et améliorer les liens qui unissent clients et fournisseurs. C'est la gestion de cette activité que propose le module [conso] de [re]Source.

En structurant l'information, en historisant tous les échanges avec les clients, en offrant des outils de comparaison et en liant les données commerciales et techniques avec les informations collectées, [re]Source apporte une solution efficace aux entreprises désireuses d'augmenter la qualité de leur relation client.

Avec [re]Source, l'entreprise étend son offre et se rapproche de ses clients en leur offrant un service supplémentaire. L'image de l'entreprise en est alors valorisée, les clients sont fidélisés.



A l'écoute des consommateurs

Réception et qualification des appels - Scénarios avancés arborescents de réponses - Base de connaissances dynamique - Escalade des demandes vers les services adaptés - Gestion des demandes et réponses courriers, mails, SMS, fax,... - Statistiques et reportings (indicateurs, graphiques, tableaux, ...).

Fidélisation de vos clients

Support aux démarches marketing - Connexion à la fiche commerciale du client et enrichissement du dossier client - Recherche rapide dans la base de connaissances - Accès aux planings et calendriers d'actions - Envois automatisés de documents via courrier, mails, fax, SMS, ... - Statistiques et reportings - Analyses comportementales pour le ciblage marketing.

Informez les consommateurs
& Fidélisez vos clients

Ecoutez les remarques
& Améliorez votre offre

[re]Source

pour le **SERVICE CLIENTS**

:: Les **FLUX ENTRANTS**

Mails
Fax
Téléphone
Courrier
Face-à-face
SMS
Portail Web
...

:: La **GESTION des FLUX**

Argumentaires de réponses
Scénarios de réponses complexes
Workflows de traitements spécifiques
Groupes de traitements
Escalades en fonction de workflows
Base de connaissances
Mémos personnels / groupe
Historisation de tous les échanges
Fiche client (multi site/adresse/tel/mail/...)
Dossier client contenant entre autre :
- Les infos client
- les échanges,
- l'activité (devis, commandes, encours, ...)
- l'historique
Statistiques inhérentes aux clients

:: Les **LIENS EXTERNES**

Portail web
- Support utilisateur en ligne
- Demandes diverses (doc, rappel, ...)
- Base de connaissances
Fonctions CTI (si applicable)
- Remontée de fiche
- Stats de durée de communication
- SVI (tapez 1, tapez 2, ...)
Imports / exports multi-formats
- Injection de fichiers
- Extraction de données

:: La **GESTION des TICKETS (DEMANDES)**

Gestion des priorités des tickets
Gestion de matériels ou services
Affectation de tickets à un groupes ou individu
Affectation de catégories aux tickets
Affectation des demandes d'actions
Suivi des tickets, de leur état
Transfert de tickets - Escalade de tickets
Réaffectation de tickets
Ouverture/cloture/réouverture de tickets
Affectation d'un temps réel d'action
Affectation d'un coût d'action
Historique des actions réalisées
Liste des actions à réaliser par individu
Historique des actions pour un produit donné

:: Les **STATISTIQUES et RAPPORTS**

Sur période fixe ou utilisateur
Statistique globales ou individuelles
- par télé-conseillé ou par groupe
- par produit (service) et famille
- par champ de qualif. pour les produits
- par demandeur ou famille de demandeur
- par catégorie de demande
- par priorité
- par toute information renseignée
Editions écrans et papier
Graphiques, tableaux, textes

:: Les **STOCKS**

Visualisation du stock réel et prévisionnel
Visualisation du détail des stocks
Visualisation par site
Valorisation temps réel en fonction de règles
Suivi des prix de revient DPA, PMP, FIFO, LIFO, ...
prix standard, par lot

:: La **FACTURATION**

Création automatique ou manuelle
Modes de règlement multi-types, multi-échéances,
Autorisation bon à payer
Rapprochement factures / BR / commandes
Rapprochement avoirs / retours / factures
Gestion des escomptes incoterms / agios
Factures et avoirs complémentaires
Régularisation des mouvements de stock

:: Le **LIEN COMPTABLE**

Consolidation comptable et analytique
Gestion des recouvrements
Gestion des encours clients
Transfert comptable

:: La **VALIDATION et SUIVI**

Circuit de validation des pièces
Workflow
Etat des encours
Reporting et infocentre
Indicateurs temps réels
Alertes
Analyses croisées et dynamiques
Analyses multi-dimensionnelles
Imports / exports de données



469 av. Ben Gourion
69009 Lyon - FR

+33 (0)4 72 520 430

contact@isi-developpement.com
www.isi-developpement.com