



» La qualité du Service Client

La qualité des services clients internes (helpdesk...) et externes (centre d'appels...) constitue un enjeu majeur de la compétitivité des entreprises et administrations. Les entreprises et autres organisations ne peuvent plus se contenter d'offrir à leurs clients de bons produits au meilleur prix, il leur est également indispensable de maîtriser leur service client. Ce service se décline à tous les niveaux de la relation client, de la demande de documentation à la gestion des réclamations en passant par l'assistance à l'utilisateur. En fait, il s'agit de gérer tous les événements.



Les bénéfices clients de Kim'Hotline

- Outil unique de gestion de helpdesk et de la relation client
- Réduction des coûts d'investissement et de formation
- Retour sur investissement rapide
- Facilité d'utilisation et de mise en œuvre

En effet, chaque événement peut être traité comme une demande dont on doit garantir l'affectation à une personne ou à une organisation, la prise en charge et la résolution dans des délais définis, la gestion des actions nécessaires ventilées directement aux acteurs concernés internes ou externes et enfin la clôture avec alimentation de l'historique et éventuellement de la base de connaissances. Ainsi, on peut parler de capitalisation d'une expertise qui servira de jour en jour à être plus performant.

La notion de service client ne s'arrête pas aux portes de l'entreprise ou du service public, mais elle s'applique de la même façon en interne entre services ou départements qui de plus en plus s'organisent autour d'une relation client / fournisseur.

Kim'Hotline permet de répondre aux multiples problématiques services clients.

Ceux-ci se déclinent sous différentes terminologies :

- HelpDesk
- Hotline
- Services Consommateurs
- Centre d'appels
- S.A.V.
- Assistance client

Le service client touche de nombreux acteurs, Kim'Hotline s'adresse donc aussi bien aux services :

- Informatique
- Commercial
- Consommateurs
- Après-vente
- Généraux
- Qualité
- Technique
- Maintenance
- Marketing



Kim'Hotline est un logiciel multi-canaux. Les demandes peuvent donc aussi bien être saisies, que générées par le robot d'alerte, ou provenir du web, d'e-mail, etc.

Kim'Hotline se positionne comme un logiciel d'une nouvelle génération qui permet en un seul outil de gérer à la fois les services clients internes et externes.



l'innovation partagée

» Les accélérateurs de performance



Kim'Accueil



Kim'Parc



Kim'Hotline



Kim'Achat



Kim'Stock



Kim'Vente



» Kim'Hotline intègre Kim'Parc et toutes ses fonctions avec en plus :



- La gestion des demandes internes (helpdesk) et externes (hotline) de toute nature
- La génération automatique de demandes (préventives, actions périodiques)
- Les multiples Scenarii d'enregistrement d'une demande par client, n° série, contrat, localisation, n° téléphone...
- L'assistance dans l'affectation des demandes (workflow)
- L'assistance d'un phonétiseur facilitant l'accès aux informations sans se soucier de l'orthographe
- La gestion des priorités et niveaux d'escalade
- La possibilité de personnaliser les informations à saisir en fonction de la nature et de l'objet de la demande

Solutions complémentaires

- Kim'Achat : gestion des achats
- Kim'Stock : gestion des stocks
- Kim'Inventaire : automatisation des inventaires par code-barres
- Kim'Immo : rapprochement avec les immobilisations comptables
- Kim'Plan : gestion graphique (SIG) des infrastructures via interface bi-directionnelle avec AUTOCAD
- Kim'Intervention : rapports d'intervention des techniciens
- Kim>Email : envoi et réception d'e-mails
- Kim'CTI : couplage Téléphonie-Informatique
- Kim'Pager : envoi de SMS
- Kim'Fax : envoi de télécopies
- Connecteur aux principaux collecteurs de réseaux : Trackbird, SMS 2.0, Landesk, CIM 2
- Connecteur Visio : pour la gestion graphique des plans / MS Visio
- Connecteur MapPoint : pour la géolocalisation
- Option "dossier complémentaire"
- Option "multi-dossiers"
- Option "multilingues"

- La gestion des consignes de sécurité et d'interventions (GSAO)
- La gestion des gammes opératoires
- Le calcul des échéances d'intervention
- Les compteurs de temps passé par demande
- La réception et l'envoi de messages via les messageries
- La visualisation du portefeuille des encours par demandeur, destinataire, nature, objet, priorité, groupe de travail, localisation, etc.
- Les prises en charge multiples et les plans d'actions
- Les réservations ou les demandes de pièces (avec Kim'Stock)
- Les documents associés (lettres types...)
- Les statuts et les états d'avancement paramétrables
- La consultation des bases de connaissances par mots clés ou arbre graphique
- L'alimentation des bases de connaissances
- L'intégration des demandes provenant de messageries, du web ou d'outils de supervision
- La visualisation directe du parc client
- La visualisation directe de l'historique par client, contact, nature de demande, objet, problème...
- La visualisation d'informations issues de produits tiers (gestion financière, commerciale...)
- Le requêteur intégré pour faciliter l'extraction et l'analyse aisées des données
- L'édition de tableaux de bord graphiques et états de synthèse paramétrables
- La sécurité d'accès aux informations par utilisateur

Votre partenaire

