

codial



**CENTRE
D' ACTIONS**

MODULE

**CENTRALISEZ L'INFORMATION
POUR RÉPARTIR ET SUIVRE LES APPELS**

Centre d'Actions

À QUI EST-CE DESTINÉ ?

Le module Centre d'Actions est une solution destinée aux entreprises qui souhaitent centraliser les demandes clients afin que chaque collaborateur puisse accéder à l'information facilement. Les échanges sont fluidifiés et le suivi des opérations commerciales et techniques réalisés simplement.

POUR QUOI FAIRE ?

Cette solution de travail collaboratif offre de nombreuses fonctionnalités :

- Enregistrer les appels téléphoniques (demandes commerciales et techniques).
- Transmettre les tickets clients à une personne ou un groupe.
- Voir la liste des tickets ouverts (appels, hotline, notes internes).
- Voir les tickets en cours de traitement et les différents échanges entre les personnes/services.
- Effectuer le traitement des appels.
- Accéder à l'historique des appels ou hotline clients.
- Enregistrer des notes personnelles.
- Augmenter son CA en relançant les devis en cours.



COMMENT ÇA SE PASSE ?

1) ENREGISTREMENT DES DEMANDES CLIENT

Le téléphone sonne ou vous appelez un client ? Depuis n'importe quel écran, accédez au centre d'appels pour enregistrer la demande du client. **Tout est pensé pour faciliter le traitement :**

- Sélection du client facilement ou automatiquement si votre téléphone est compatible.
- **Visualisation d'un coup d'œil de tous les documents en cours** avec ouverture possible : contrats, devis, commande, BL, factures, interventions, location, RMA...
- **Accès à tous les tickets en cours pour ce client.**
- **Accès à l'historique des appels** (temps passé, actions, réponses, technicien...).
- **Accès à l'encours financier** (montant, échéances soldées/non soldées, règlements, acomptes...).
- Accès à la GED pour enregistrer ou visualiser des documents liés à l'appel.
- Affichage d'un chronomètre pour indiquer le temps passé depuis le début de l'échange.
- Champs de saisie distincts (sujet, sens appel, motif, réponse, résultat, note...)

Si le problème concerne une demande de SAV/Hotline, la réponse est facilitée grâce à :

- **L'identification aisée du matériel par son numéro de série ou via l'accès au parc du client** (référence, fin de garantie, marque, type...).
- L'accès à l'information si **l'équipement est sous garantie et/ou sous contrat.**
- **L'accès à la base de connaissances.**
- La saisie automatique du problème/de la solution (phrases mémorisées).

Lorsque l'appel se termine, si la réponse n'a pu être apportée immédiatement, plusieurs actions sont possibles :

- Indiquer que le client va rappeler ou être rappelé à telle date et heure.
- Spécifier le degré d'urgence.
- Transférer la demande à un collaborateur ou à un groupe.

The screenshot shows a CRM interface for managing a ticket. The main window is titled "Ticket appel n° 13 de Pascal". It features a top navigation bar with a search icon and a "hotline" status indicator. The interface is divided into several sections:

- Client Information:** Displays the client name "MICHEL Jean", his role "Directeur", and contact details including phone number "03 85 46 81 54", email "michel.jean@abcd.fr", and a "TeamViewer" link. It also shows the date and time of the last call: "14/04/2021 à 10:46".
- Call Details:** Includes fields for "Appel" (Entrant/Sortant), "Sens", and "Motif".
- Response and Result:** Large text areas for "Reponse" and "Résultat".
- Note:** A section for "Note" with a "Ajouter" button.
- Financial Summary:** Shows "Encours financier" with a total of "60,00" and "Passé d'échéance" of "0,00".
- Call History:** A section for "Appels sur la période" with filters for "Jour", "Semaine", and "Mois", all currently set to "0".
- Call Management:** Includes a "Rappel" section with options for "Va rappeler" (Date: 14/04/2021, Heure: 10:46) and "A rappeler", and a "Revoir" section with a dropdown for "Utilisateur" (Pascal) and a checkbox for "Avertir par email".
- Actions:** Buttons for "Annuler", "Terminer", "En attente", and "Donner suite".

Centre d'Actions

2) GESTION DES APPELS

Une fois les demandes client enregistrées et affectées, **chaque collaborateur retrouve dans son centre d'actions ses rappels, ses tickets clients, son suivi de devis et ses notes.**

La vue personnalisée des rappels permet de sélectionner les informations dont vous avez besoin pour un traitement facilité, exemple : le nom du contact, le motif, la date et l'heure de rappel, la dernière réponse, la personne à l'origine de la demande, le groupe, la catégorie de client, le nombre de rappels, l'encours client...

Une liste des appels en cours de traitement vous permet de savoir avec qui vos collaborateurs sont actuellement en ligne et pourquoi.

Pour rappeler un client et répondre à sa demande, il suffit de double-cliquer sur la ligne concernée. La fiche de l'appel s'ouvre. Si votre standard est compatible, le numéro est composé automatiquement. Sur un même écran, vous accédez :

- **Aux informations de l'appel** (date et heure, temps passé, nom du collaborateur qui a saisi la demande, projet concerné, sujet, motif, historique des appels...).
- **Aux informations du client et du contact** (nom, fonction, email, numéros de téléphone...).
- **Aux documents liés au client** classés par système arborescent (Contrats, Devis, Commandes, Bons de Livraison, Factures, Bon d'Interventions...).
- À la GED.
- **À l'encours financier** (total, échéance dépassée, accès au détail).
- Au nombre d'appels par période (jours, semaine, mois).

Durant votre appel, de nombreuses actions sont possibles pour compléter ou clôturer la demande :

- Modifier ou créer un nouveau contact.
- Saisir un compte rendu et ajouter des documents à la GED.
- Planifier un rendez-vous.
- Envoyer un email.
- Transférer à un autre utilisateur/groupe ou à la hotline.
- Mettre en attente ou clôturer l'appel.

3) SUIVI DE DEVIS - AUGMENTATION DU CA

L'outil de suivi de devis permet de **facilement relancer ses prospects et clients selon différents critères :** date du devis, date de conclusion potentielle, date de relance, statut, commercial, commentaire...

Votre client vous propose un rendez-vous pour en discuter ou décline l'offre ? **Enregistrez directement la date et l'heure ou le motif de refus dans le tableau de suivi.**

