



ASSUREZ UN SERVICE CLIENT DE QUALITÉ

PROPOSEZ UN SERVICE CLIENT IRRÉPROCHABLE

- Réolvez rapidement tous les incidents de vos clients
- Assurez un service client efficace
- Tracez le traitement de vos incidents
- Respectez les bonnes pratiques ITIL



AUGMENTEZ VOTRE CA RÉCURRENT

- Référencez l'ensemble de vos contrats
- Sécurisez vos informations
- Analysez la rentabilité de vos contrats
- Automatisez la formation de vos contrats



ANALYSEZ VOTRE ACTIVITÉ SAV

- Analysez l'activité en temps passé
- Anticipez les demandes
- Planifiez les traitements préventifs
- Gagnez en performance



NOS BÉNÉFICES

- Amélioration de la qualité de service
- Développement du chiffre d'affaires récurrent
- Traçabilité des incidents et des actions
- Fidélisation des clients





Les fonctionnalités

Fiche client & prospect

- Informations complètes sur les sociétés
- Fiche par interlocuteur
- Historique des actions par société
- Recherche des doublons

Documents

- Bibliothèque de courriers types (contrats...)
- Interface avec les outils bureautiques standards
- Archivage automatique des courriers

Gestion des contrats

- Période de validité des contrats
- Type de contrat : maintenance préventive, maintenance curative, intervention sur site ou en atelier, hotline...
- Délais et conditions d'intervention du contrat
- Prix de vente et marge du contrat
- Historique des interventions par contrat

Gestion du parc

- Liste du parc par client, type et/ou famille
- Caractéristiques techniques
- Numéro de matricule, numéro de série
- Date de fin de garantie et de fin de contrat
- Historique des affectations
- Historique des incidents par équipement
- Historique des interventions réalisées
- Maintenance préventive et curative

Agenda

- Agenda partagé
- Planification des opérations de maintenance

Portail

- Indicateurs
- Incidents à traiter en priorité
- Planning d'intervention
- Parc en fin de garantie
- Contrats à renouveler

Gestion des incidents

Gestion des appels hotline

- Affectation des incidents
- Procédure d'escalade
- Résolution des incidents
- Décompte automatique du temps passé
- Gestion des problèmes
- Gestion des demandes de changements

Planification des interventions sur le site

- Visualisation rapide de la charge de travail
- Rapport d'intervention
- Taux de résolution des incidents – SLA
- Analyse de l'activité
- Activité de la hotline
- Rentabilité des contrats

Athénéo

6, rue du Tyrol
44240 LA CHAPELLE-SUR-ERDRE
Tel : 02.40.72.90.00 – Fax : 02.40.72.80.53
contact@atheneo.fr www.atheneo.fr