

soft-troubleizer

Tous vos clients méritent d'être satisfaits.



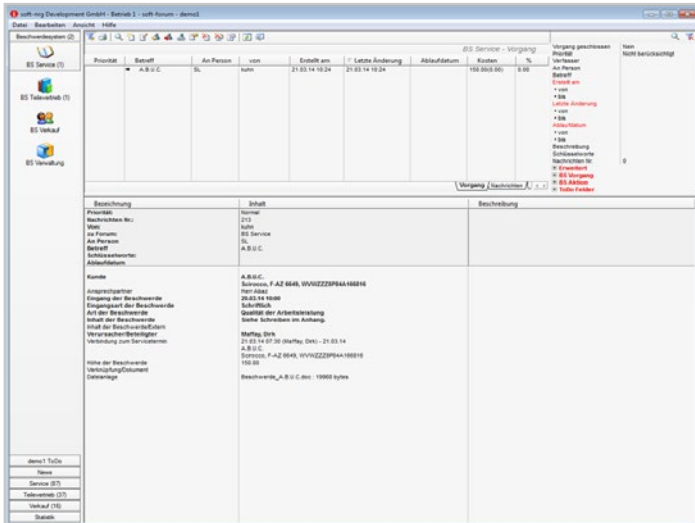
soft-troubleizer

Des problèmes avec un client ? C'est bien connu : toute réclamation est porteuse de grandes opportunités. A condition bien sûr de pouvoir prendre du recul et réagir de manière informée. soft-troubleizer vous permet de consigner en détails, de modifier et de traiter toute plainte et réclamation. Ainsi, à la fin de la procédure, vous avez affaire à un client satisfait.

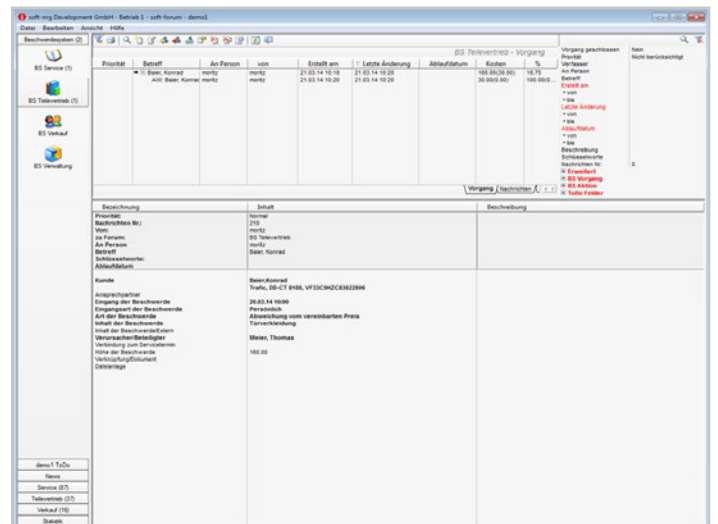
- Gestion informatisée des réclamations avec fonctionnalités de messagerie électronique, de forum et de mur d'affichage orientées sur la pratique
- Enregistrement complet des réclamations clients pour toutes les divisions avec suivi adapté – aucune réclamation n'est négligée !
- Définitions de dates limites et de priorités pour chaque étape de traitement et pour l'ensemble du processus de gestion de réclamation
- Prévision du montant requis pour la refidélisation du client avec analyse de la situation actuelle en matière de coûts par rapport à la cible prévisionnelle



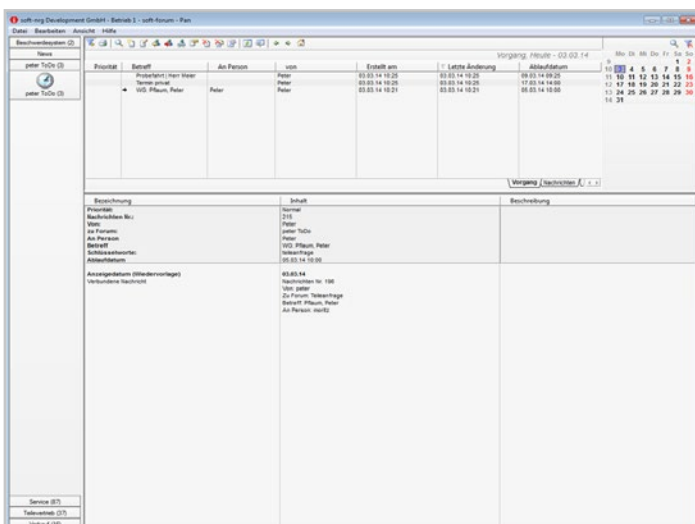
Vous pouvez télécharger les informations concernant chacune de nos solutions logicielles sur www.soft-nrg.de/fr/documentation



L'ensemble de fonctionnalités du système de gestion des plaintes facilite le processus interne de gestion des plaintes. On compte parmi elles l'enregistrement informatisé des cas de litiges ainsi que leur traitement et l'analyse statistique de la procédure de compensation.



Pour un aperçu plus clair et une meilleure répartition des réclamations entrantes, celles-ci sont divisées en différents forums pour chaque division. Les modèles de messages contiennent des champs de saisie et de sélection prédéfinis qui ne peuvent être ni modifiés, ni complétés. Le système peut ainsi fournir des statistiques complètes sur toutes les procédures de réclamations.



Chaque collaborateur dispose d'un forum ToDo d'actions à entreprendre qui simplifie et clarifie la gestion des tâches. Vous pouvez utiliser des modèles contenant des entêtes et contenus standards prédéfinis pour créer de nouvelles actions à entreprendre. Vous pouvez également gérer les rappels de rendez-vous individuels à l'aide de la fonction « Nouvelle Soumission ». Grâce aux fonctionnalités du forum ToDo, vous disposez d'un affichage de qualité professionnelle des rendez-vous et tâches associées.

SOFT-SOLUTIONS

soft-planning

Planification de rendez-vous avec prise en compte des durées de réception des conseillers et des capacités en atelier.

soft-expert

Planification et gestion complètes des rendez-vous de service pour vos divisions techniques et spécialisées.

soft-communicator

Ouvre et SOFT-SOLUTIONS à l'installation téléphonique interne de l'entreprise à chaque nouvel appel client entrant.

soft-pad

Fonctionnalité mobile d'entrée de véhicule sur tablette avec affichage de toutes les informations pertinentes de soft-planning et soft-expert.

soft-net

Application pour les concessionnaires de synchronisation des demandes de rendez-vous clients et des capacités de service en atelier et de prise de rendez-vous en ligne.

soft-agent

Assistance de votre atelier lors de la planification de rendez-vous par des tiers suivant les besoins.

soft-workshop

Organisation des tâches en atelier avec accès aux rendez-vous/commandes existant(e)s pour la gestion des opérations requises en atelier.

soft-clock

Module de contrôle interne avec enregistrement du temps pour la collecte et l'identification de toutes les données relatives au personnel, aux performances et aux transactions.

soft-confirm

Application Web pour avertir vos clients en cas d'extension nécessaire de l'ordre de réparation.

soft-wheeler

Organisation du stockage saisonnier de toits rigides, pneus et roues, depuis l'entreposage jusqu'à la préparation de devis en passant par l'analyse et le calcul des prix.

soft-rent

Planification de tous les véhicules pour assurer la mobilité des clients.

soft-fleet

Gestion de la flotte de véhicules internes et externes tels que les véhicules de remplacement pour les clients de services d'entretien, les véhicules de location et d'essai, incluant toutes les voitures de démonstration et voitures ou flottes d'entreprise.

soft-troubleizer

Enregistrement, modification et gestion de toutes les plaintes et réclamations.

soft-marketing

Création, organisation et déploiement de campagnes marketing après-vente personnalisées.

soft-welcome

Présentations professionnelles à destination des clients et affichage de supports promotionnels.

soft-messenger

Envoi de notifications par SMS aux clients pour leur rappeler leurs rendez-vous ou les informer du statut de leur véhicule.

soft-forum

Système d'information et de messagerie transversal pour le suivi des informations et des opérations de traitement.

soft-statistics

Analyses statistiques de diverses SOFT-SOLUTIONS à des fins de comparaison et de suivi.

soft-analytics

Application web pour le traitement des données SOFT-SOLUTIONS sous forme graphique avec analyses et évaluations approfondies.

soft-nrg
automobile business solutions

soft-nrg France SARL
Le Britannia - Bât B, 20 boulevard Eugène Deruelle
69432 Lyon Cedex 03

T +33 478 599818
F +33 437 247128

www.soft-nrg.fr
info@soft-nrg.fr