



Assurez un SAV de qualité

► Proposez un service client irréprochable

- Athénéo SAV permet d'identifier précisément les clients, leur parc et leurs contrats afin de **résoudre rapidement tous leurs incidents**. Il assure, grâce à un workflow efficace, le suivi rigoureux des demandes clients, la gestion des incidents depuis le 1^{er} contact jusqu'à la résolution complète et la facturation des prestations et des contrats (à l'aide d'Athénéo Gestion Commerciale).
- Cette réactivité et cette traçabilité permettent d'assurer un **service client efficace** et cohérent, garant de la satisfaction et de la fidélisation des clients.
- Athénéo SAV a été développé dans le **respect des bonnes pratiques ITIL** (ensemble de processus visant à optimiser la gestion des services informatiques) et permet à votre Centre de Services de **gérer les incidents, les problèmes et les demandes de changement**.



► Augmentez votre CA récurrent

- Tous les contrats de maintenance de vos clients sont référencés dans Athénéo SAV : une simple requête permet d'identifier tous les contrats à renouveler. Le risque de perte d'information est donc minimisé et **votre chiffre d'affaires récurrent est assuré**.
- Grâce à Athénéo SAV, vous identifiez rapidement les éléments de parc sensibles sur lesquels les incidents sont récurrents : vous pouvez mieux maîtriser vos coûts SAV.

► Analysez votre activité SAV

- Avec Athénéo SAV, vous pourrez **analyser l'activité de votre service après-vente en temps réel** : rentabilité des contrats, facturation générée par ingénieur et technicien, temps passé par type d'activité, taux de résolution des incidents par hot-liner...
- Athénéo SAV vous permet d'anticiper les demandes de vos clients et **gagner en performance**.

Bénéfices

- Amélioration de la qualité service
- Vision à 360° du client
- Traçabilité



Les fonctionnalités

➤ Fichier clients/prospects

- Informations complètes sur les sociétés
- Gestion des clients, des prospects et des partenaires
- Fichier des interlocuteurs
- Historique des actions par société
- Recherche de doublons

➤ Agenda

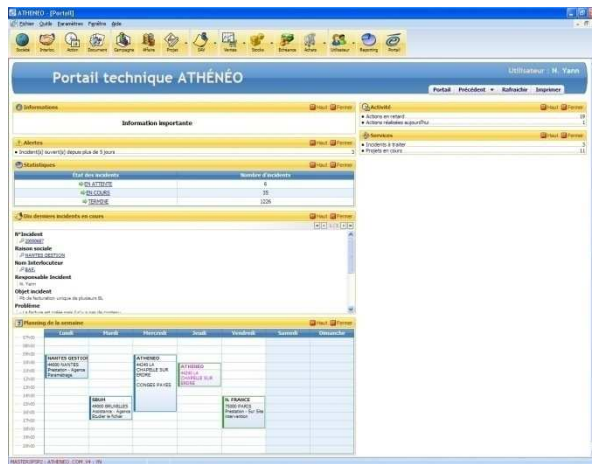
- Agenda partagé
- Liste des tâches à réaliser
- Génération automatique d'actions en rafale ou par lot
- Lien messagerie (option)

➤ Documents

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

➤ Portail

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



➤ Gestion du Parc

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

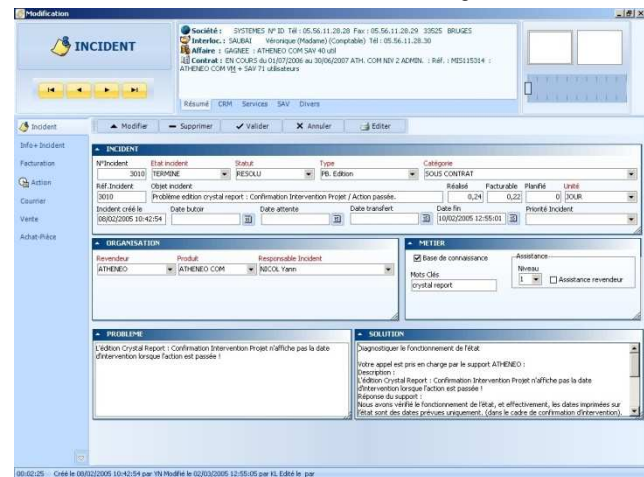
➤ Gestion des contrats

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

➤ Gestion des incidents

• Gestion des appels hot-line

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



• Planification des interventions sur site

- Agenda partagé
- Visualisation rapide de la charge de travail
- Rapport de dépannage
- Retour technicien Web (option)

➤ Reporting

- Taux de résolution des incidents
- Temps passé par activité
- Activité de la hot-line
- Rentabilité des contrats

➤ Options

- Module Web de saisie des temps et de saisie des frais
- Facturation des prestations et des renouvellements de contrats
- Gestion de la sous-traitance

Distribué par :