



Comment gérez-vous les réclamations clients ?



CentralDESK, la solution pour gérer les demandes et réclamations clients

La solution CentralDESK permet d'offrir aux clients et à tous collaborateurs un point unique d'accès. Elle centralise, coordonne et informe du suivi de la gestion des demandes jusqu'à leur résolution.

L'absence de plainte ne vous permet pas d'identifier le problème ni de vous améliorer.
Considérez chaque réclamation client comme une opportunité !



Innovez

Ecouter et traiter les réclamations c'est être proche des besoins clients. C'est un moyen d'innover, d'améliorer la gestion et le profit de l'entreprise.



Fidélisez

La prise en considération d'une réclamation permet de transformer la relation client. Un client mécontent devient alors un client écouté et fidélisé. Il se sent utile et gratifié.



Évaluez-vous

Mesurez vos performances face aux autres entreprises de votre marché grâce aux différents indicateurs.



Respectez vos engagements

Chaque client est exigeant. Sachez facilement mesurer les limites de vos engagements contractuels et démontrer clairement votre efficacité.

Plusieurs canaux disponibles
pour réceptionner les
réclamations et demandes



Par un service téléphonique
interactif dédié avec
votre numéro personnalisé



Par applications mobiles
CentralDESK, WorkinTIME
et DataFLOW



Par Internet depuis la
webapplication CentralDESK



Par l'application tablette
CentralDESK lors de RDV ou réunion



Passez au 100% digital avec
l'application pour smartphone
et tablette



Tableau de bord avec indicateurs temps réel

- Suivi du nombre de demandes en cours de traitement
- Temps et délais de résolution
- Indicateurs des demandes en situation critique
- Identification des personnes en charge de la résolution

Centraliser les informations pour résoudre les problèmes plus rapidement.



• Prise en charge des demandes

- Réclamation
- Demande d'intervention
- Dégradation, vandalisme
- Panne
- Recharge produits
- Toute autre demande personnalisable

Un aiguillage par typologie permet d'être plus réactif et de rendre les analyses plus pertinentes.

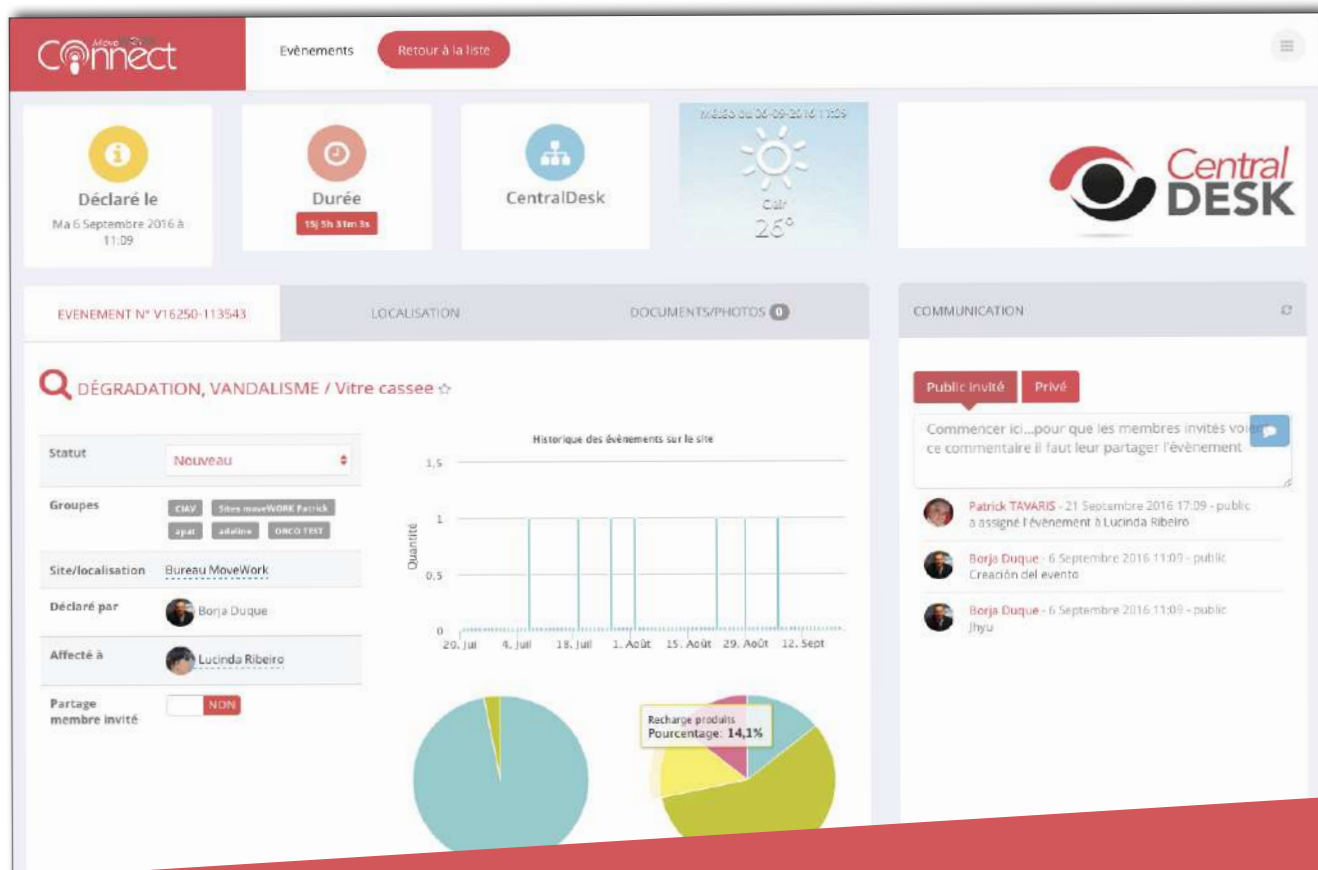
• Analyser les performances

- Volume de prise en charge
- Temps de réponse et de résolution
- Typologie des demandes
- Comparatif par rapport à la concurrence
- Segmentation territoriale

Comprendre permet d'innover et de fidéliser.

La réclamation, lorsqu'elle est bien traitée, est une réelle opportunité de consolider la relation client.

Une vision cohérente et homogène
de chaque demande pour plus d'efficacité



Lieu de l'évènement géolocalisé et cartographié



Conditions météorologiques au moment de la demande



Analyse rapide et historique complet des demandes émanant du même lieu



Espace de stockage pour photos (incidents sur site), PDF, documents ...



Mesure du temps de prise en charge : surveillez et mesurez votre engagement qualité



Origine du canal de la demande : Internet, téléphone, Apps mobile, DataFLOW, WorkinTIME



Discutez en direct de la problématique à régler avec vos équipes et vos clients

Générez de la valeur 365 jours sur 365 et développez la performance de votre capital humain

Pour vos clients

Ils gagnent votre confiance grâce à une assistance réactive et personnalisée.

Pour le manager

C'est un suivi pertinent de la qualité du service client grâce à des statistiques utiles claires.

Pour l'entreprise

C'est une solution centrale rapide, efficace et accessible partout qui permet d'améliorer la relation client.

Pour les agents sur le terrain

c'est un fantastique outil pour signaler le manque d'un produit ou une anomalie justifiée par une photo.



Contactez-nous
04 89 84 89 80
www.central-desk.fr

Central DESK, une solution **Move
WORK**
leader Européen des solutions de Facility Services