



## Optimisez la fidélisation de vos clients

La fidélisation est devenue un enjeu incontournable pour toutes les entreprises qui **souhaitent entretenir des liens riches et durables avec leurs clients**. C'est pourquoi nous avons créé le Pack Service Clients, une solution dédiée à la gestion efficace de toutes les demandes entrantes de vos clients. Grâce à cette offre, vous **augmenterez significativement votre taux de satisfaction client** par la mise en place d'un service après vente irréprochable. La communication avec vos acheteurs devient évidente avec le Pack Service Clients : vous ne perdrez plus aucune occasion de les informer sur votre évolution et d'échanger avec eux sur leurs besoins.

### Gérez efficacement votre SAV :

Affectez les demandes entrantes de vos clients aux collaborateurs (trices) correspondants (es).

Créez automatiquement des tickets SAV depuis votre interface EGGcrm.

Suivez facilement toutes les demandes de vos clients. Elles seront automatiquement inscrites dans la fiche des comptes concernés.

### Offrez un espace personnel à vos clients :

Créez un extranet vous permettant d'échanger facilement avec vos clients.

Tenez informer en continu vos clients de vos actualités par la publication de news.

Partagez des documents avec vos clients par simple téléchargement.

### Analysez votre qualité de service :

Suivez grâce à vos tableaux de bord l'évolution des retours de vos clients.

### Gérez les plannings de vos équipes :

Créez des tâches, des événements et prévoyez des actions pour l'ensemble de vos collaborateurs (trices).

### Améliorez la diffusion d'information en interne :

Mettez à disposition de vos équipes une base de connaissances leur permettant de diffuser des notes internes pour une meilleure communication autour des actions SAV.



**Avec le Pack Service Clients,**  
**Fidélisez vos clients sur le long terme en leur offrant un SAV irréprochable.**



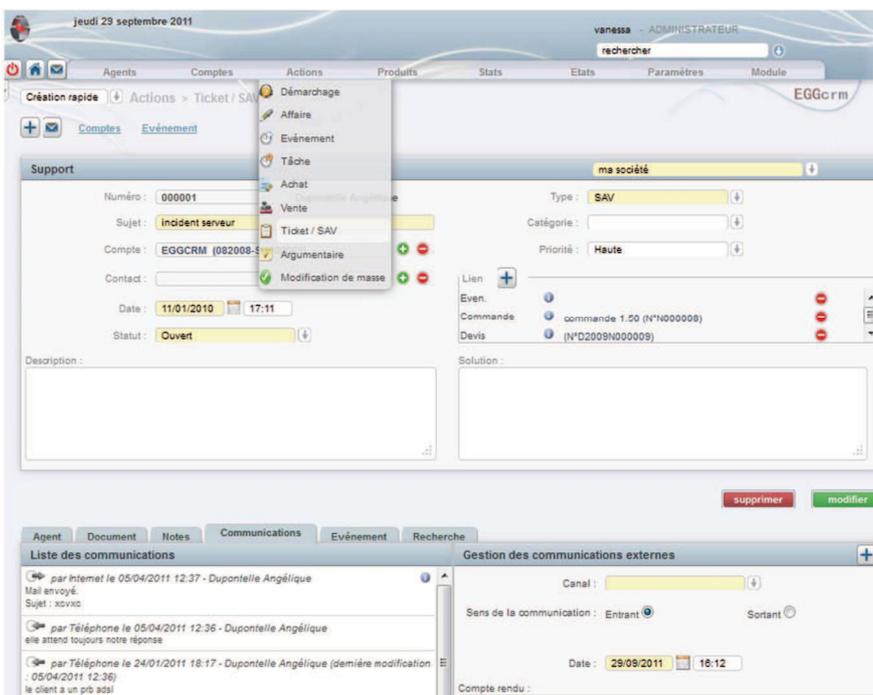
" Garder un client revient 5 à 10 fois moins cher que d'en conquérir un"



## Les points clefs de notre Pack Service Client:

- Création automatique de tickets SAV ;
- Une plateforme d'échange pour vos clients ;
- Mise à disposition d'actualités et partage de documents ;
- Suivi détaillé de la gestion des demandes ;
- Analyse de la qualité de service après vente (tableaux de bord) ;
- Gestion des plannings des équipes ;
- Lancement d'enquêtes de satisfaction (mailing, fax, téléphone).

© COGIVEA, 85 Rue des Marechaux, 79410 Echirolles - SIRET 501 566 616 - 05 49 09 62 53  
Les informations contenues dans le présent document peuvent faire l'objet de modifications sans notification préalable.



## Gestion des tickets SAV :

- Définition du statut (ouvert, en attente, dépané...)
- Définition du niveau de priorité (basse, moyenne, haute...)
- Affiliation du ticket à un compte client, une commande, une facture...
- Suivi détaillé des échanges ;
- Possibilité d'associer un document à la réclamation (photo);
- Recherche automatique de ticket par nom de compte client, degré de priorité ou catégorie de ticket...