

## Gestion d'appels de service

... pour vous permettre de prendre soin de vos clients

Telmatik est votre spécialiste pour la gestion des appels de service en temps réel, et ce, depuis 1994. Nous utilisons une combinaison unique de logiciels-services, processus efficaces, et des agents experts en livraison d'un service de qualité hors pair.

Nos solutions s'appuient sur des pratiques de pointe et des processus robustes de communications pour gérer des appels de service réguliers et urgents. Une plateforme configurable s'adapte aux besoins spécifiques à votre industrie et à vos opérations. Les besoins de vos clients peuvent être satisfaits de manière transparente 7j/24h.

Le Module d'appels de service BixoService : pourquoi ?

- Pour gérer et contrôler votre processus d'appels de service jusqu'à sa fermeture
- Pour réduire le coût de vos opérations
- Pour améliorer la qualité du service (« QoS »)
- Pour accroître la satisfaction client
- Pour réduire la formation et optimiser le nombre d'effectifs sans compromettre le service

Le Module d'appels de service BixoService : pour qui ?

- Vous êtes selon toute probabilité dans les Opérations, au Service à la clientèle, au Soutien technique ou informatique
- Vous êtes une entreprise avec une croissance rapide, vous avez un besoin d'étendre votre couverture hors des heures de travail, de gérer des situations de débordement, ou simplement un besoin d'étendre votre portée ou votre capacité à l'intérieur de contraintes budgétaires

Ce qui distingue le Module d'appels de service BixoService ?

- Vous donne le plein contrôle de votre processus d'appel de service sur une plateforme efficace
- Des rapports complets avec suivi des transactions vérifiable par secteur et groupe
- Gestion des situations par base de connaissances et adaptées à votre industrie
- Gestion des gardes en fonction de la catégorie de l'appel, des compétences et des disponibilités de l'intervenant
- Solution basée sur le « Cloud », sans installation de logiciel
- Simple et rentable

## Caractéristiques et fonctionnalités

### Caractéristiques

Réponse personnalisée par notre centre d'appel Telmatik
Formulaires (scripts) de prise d'appels paramétrables par type d'appel
Gestion des situations par base de connaissances et adaptées à votre industrie
Gestion des appels par catégories standardisées et adaptées à votre industrie
Gestion des appels adaptée selon le niveau d'urgence de la situation signalée
Intégration des appareils mobiles et intelligents pour une répartition efficace
Ouverture d'un billet pour chaque appel de service
Intégration des billets et suivis par client
Numéro de billet relié à l'appel de service pour recherche et récupération facile
Gestion des contacts
Gestion des emplacements où l'intervenant peut être dépêché pour un appel de service
Gestion des gardes en fonction de la catégorie de l'appel, des compétences et des disponibilités de l'intervenant
Gestion des jours fériés
Gestion de l'horaire de travail des intervenants : technicien, impartiteur, fournisseur, etc.
Gestion du remplacement des intervenants
Gestion de l'escalade des intervenants en cas d'urgence
Alertes et notifications par messagerie texte et par courriel
Confirmation des appels de service par les intervenants et gestion des exceptions par le centre d'appel
Interface web dédié au suivi des appels en cours par les intervenants et les superviseurs
Suivi de l'état d'avancement des travaux auprès du client
Suivi et gestion des actions des intervenants jusqu'à la résolution de l'appel
Surveillance des ententes sur les niveaux de service
Gestion des avis de finalisation des travaux envoyés au client
Module de rapports de gestion
Historique complet et auditable des appels de service et des billets
Solution basée sur le « Cloud », sans installation de logiciel

### Options

Service bilingue disponible en français et en anglais
Personnalisation à l'image de votre entreprise
Plateforme libre-service pour permettre à votre entreprise de gérer ses billets durant vos heures d'ouverture
Plateforme multinationale avec administration centralisée et décentralisée
Sondage aléatoire de satisfaction auprès du client
Interface de programmation d'applications (API)
Solution de mobilisation pour la gestion optimale de votre plan d'urgence

### Implantation

- Trois à cinq jours ouvrables ou moins sont requis pour la configuration d'un Module de service typique. Appelez-nous dès aujourd'hui pour une démo.

### Pour nous contacter

Courriel : [ventes@telmatik.com](mailto:ventes@telmatik.com)  
Sans frais : 1 866 943-2040  
Internet : [www.telmatik.com](http://www.telmatik.com)

