

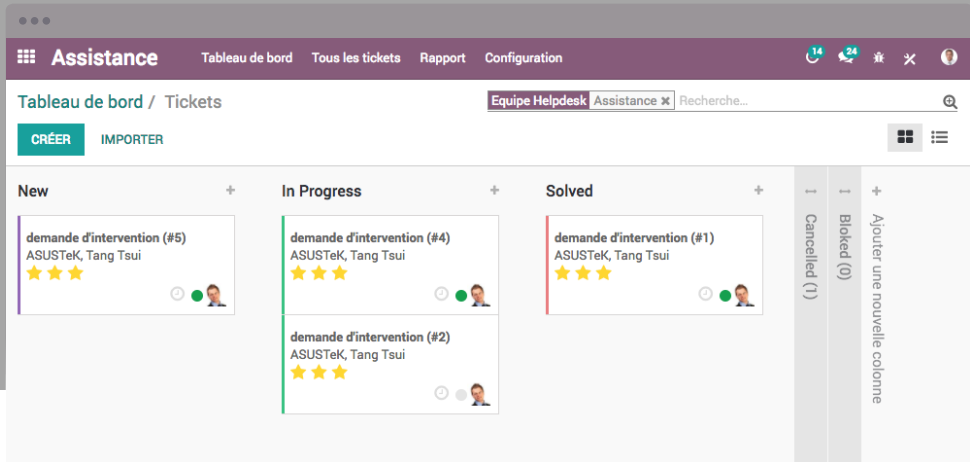
# S.A.V

Le module SAV vous permet de renforcer le lien avec vos clients , de développer la qualité de vos services et donc d'augmenter la satisfaction de vos clients et de les fidéliser.

C'est l'outil indispensable pour gérer efficacement le traitement des SAV commençant par vos contrats de supports et maintenances , les abonnements , les réclamations , les études de satisfactions avec une

traçabilité total des interventions pour une meilleure productivité et optimisation du traitement.

Une parfaite association d'application pour une gestion complète et optimisé des activités de SAV Génération automatique des tickets via différents canaux , affectation automatique ou manuelle aux personnes compétente par type d'intervention ,



## Module helpdesk

- Gestion des équipes de helpdesk.
- **Gestion des tickets :**
  1. Via Mails, Via Formulaire du site web , Live “ chat “ sur site web, portail ...
- Gestion des affectations des tickets : automatique , manuelle ...
- Suivi d'état d'avancement des ticket
- Assistance technique
- Tableau de bord des performances
- Base de connaissance
- Définition des paramètres SLA
- Tableaux de bord

## Intégration avec GMAO

- Gestion des équipes de helpdesk.
- **Gestion des tickets :**
  1. Via Mails, Via Formulaire du site web , Live “ chat “ sur site web, portail ...
- Gestion des affectations des tickets

## Module abonnement

- Gestion des contrats de support et maintenance
- Gestion des modèles de contrats et abonnements
- Gestion des abonnements et notification pour renouvellements.
- Analyse et Kpis des revenus
- **Surveys :**
  1. Pour les études de satisfaction
  2. Evaluation et notation

## Intégration avec Facturation & RH

- Gestion des équipes de helpdesk.
- **Gestion des tickets :**
  1. Via Mails, Via Formulaire du site web , Live “ chat “ sur site web, portail ...
- Gestion des affectations des tickets