

# codial



**CENTRE  
D' ACTIONS**

**MODULE**

**CENTRALISEZ L'INFORMATION  
POUR RÉPARTIR ET SUIVRE LES APPELS**

# Centre d'Actions

## À QUI EST-CE DESTINÉ ?

Le module Centre d'Actions est une solution destinée aux entreprises qui souhaitent centraliser les demandes clients afin que chaque collaborateur puisse accéder à l'information facilement. Les échanges sont fluidifiés et le suivi des opérations commerciales et techniques réalisés simplement.

## POUR QUOI FAIRE ?

Cette solution de travail collaboratif offre de nombreuses fonctionnalités :

- Enregistrer les appels téléphoniques (demandes commerciales et techniques).
- Transmettre les tickets clients à une personne ou un groupe.
- Voir la liste des tickets ouverts (appels, hotline, notes internes).
- Voir les tickets en cours de traitement et les différents échanges entre les personnes/services.
- Effectuer le traitement des appels.
- Accéder à l'historique des appels ou hotline clients.
- Enregistrer des notes personnelles.
- Augmenter son CA en relançant les devis en cours.



# COMMENT ÇA SE PASSE ?

## 1) ENREGISTREMENT DES DEMANDES CLIENT

Le téléphone sonne ou vous appelez un client ? Depuis n'importe quel écran, accédez au centre d'appels pour enregistrer la demande du client. **Tout est pensé pour faciliter le traitement :**

- Sélection du client facilement ou automatiquement si votre téléphone est compatible.
- **Visualisation d'un coup d'œil de tous les documents en cours** avec ouverture possible : contrats, devis, commande, BL, factures, interventions, location, RMA...
- **Accès à tous les tickets en cours pour ce client.**
- **Accès à l'historique des appels** (temps passé, actions, réponses, technicien...).
- **Accès à l'encours financier** (montant, échéances soldées/non soldées, règlements, acomptes...).
- Accès à la GED pour enregistrer ou visualiser des documents liés à l'appel.
- Affichage d'un chronomètre pour indiquer le temps passé depuis le début de l'échange.
- Champs de saisie distincts (sujet, sens appel, motif, réponse, résultat, note...)

Si le problème concerne une demande de SAV/Hotline, la réponse est facilitée grâce à :

- **L'identification aisée du matériel par son numéro de série ou via l'accès au parc du client** (référence, fin de garantie, marque, type...).
- L'accès à l'information si **l'équipement est sous garantie et/ou sous contrat.**
- **L'accès à la base de connaissances.**
- La saisie automatique du problème/de la solution (phrases mémorisées).

Lorsque l'appel se termine, si la réponse n'a pu être apportée immédiatement, plusieurs actions sont possibles :

- Indiquer que le client va rappeler ou être rappelé à telle date et heure.
- Spécifier le degré d'urgence.
- Transférer la demande à un collaborateur ou à un groupe.

The screenshot shows a CRM interface for managing a ticket. The main window is titled "Ticket appel n° 13 de Pascal". The interface is divided into several sections:

- Client:** Displays the client's name "ABC01 ABED (SARL)", address "zi Blettrys 71530 CHAMPFORGEUIL", and category "PROFESSIONNEL".
- Contact:** Shows the contact name "MICHEL Jean", role "Directeur", and phone number "03 85 46 81 54".
- Documents:** A list of documents related to the ticket, including contracts, invoices, and interventions.
- Appel:** A section for recording the call, with fields for "Sens" (Entrant/Sortant) and "Motif".
- Reponse:** A large text area for entering the response.
- Rappel:** A section for scheduling a follow-up call, with fields for "Date" (14/04/2021) and "Heure" (10:46).
- Encours financier:** A section for financial tracking, showing a total of 60,00 and a due date of 0,00.

# Centre d'Actions

## 2) GESTION DES APPELS

Une fois les demandes client enregistrées et affectées, **chaque collaborateur retrouve dans son centre d'actions ses rappels, ses tickets clients, son suivi de devis et ses notes.**

**La vue personnalisée des rappels permet de sélectionner les informations dont vous avez besoin pour un traitement facilité, exemple :** le nom du contact, le motif, la date et l'heure de rappel, la dernière réponse, la personne à l'origine de la demande, le groupe, la catégorie de client, le nombre de rappels, l'encours client...

**Une liste des appels en cours de traitement vous permet de savoir avec qui vos collaborateurs sont actuellement en ligne et pourquoi.**

Pour rappeler un client et répondre à sa demande, il suffit de double-cliquer sur la ligne concernée. La fiche de l'appel s'ouvre. Si votre standard est compatible, le numéro est composé automatiquement. Sur un même écran, vous accédez :

- **Aux informations de l'appel** (date et heure, temps passé, nom du collaborateur qui a saisi la demande, projet concerné, sujet, motif, historique des appels...).
- **Aux informations du client et du contact** (nom, fonction, email, numéros de téléphone...).
- **Aux documents liés au client** classés par système arborescent (Contrats, Devis, Commandes, Bons de Livraison, Factures, Bon d'Interventions...).
- À la GED.
- **À l'encours financier** (total, échéance dépassée, accès au détail).
- Au nombre d'appels par période (jours, semaine, mois).

**Durant votre appel, de nombreuses actions sont possibles pour compléter ou clôturer la demande :**

- Modifier ou créer un nouveau contact.
- Saisir un compte rendu et ajouter des documents à la GED.
- Planifier un rendez-vous.
- Envoyer un email.
- Transférer à un autre utilisateur/groupe ou à la hotline.
- Mettre en attente ou clôturer l'appel.

## 3) SUIVI DE DEVIS - AUGMENTATION DU CA

L'outil de suivi de devis permet de **facilement relancer ses prospects et clients selon différents critères :** date du devis, date de conclusion potentielle, date de relance, statut, commercial, commentaire...

Votre client vous propose un rendez-vous pour en discuter ou décline l'offre ? **Enregistrez directement la date et l'heure ou le motif de refus dans le tableau de suivi.**

