

Le 21 octobre 2019 à La Rochelle

IRIUM SOFTWARE présente les dernières évolutions de son CRM : Le module SUIVI DES TICKETS SAV, pour mieux suivre les demandes et réclamations clients

IRIUM SOFTWARE, éditeur de logiciels de gestion métiers (DMS) dédiés aux concessionnaires, loueurs et réparateurs de poids lourds, véhicules industriels, utilitaires et bus, depuis plus de 36 ans, présente ses dernières nouveautés sur SOLUTRANS, stand 6X 034. Parmi elles, IRIUM SOFTWARE dévoilera la toute dernière évolution de son CRM, qui permettra aux concessionnaires d'améliorer le suivi des demandes et réclamations clients et de mesurer l'efficacité de leur service client.

Qu'est-ce qu'un CRM ?

Le CRM est un logiciel de gestion de la relation client. Il centralise chaque information concernant les clients et les prospects ainsi que toutes les actions qui leur sont liées, du premier contact à la conclusion d'une affaire. Le CRM permet à la force de vente de suivre efficacement chacun de ses clients et prospects, de gérer l'évolution du parc ainsi que son agenda afin de gagner en efficacité et d'optimiser les ventes.

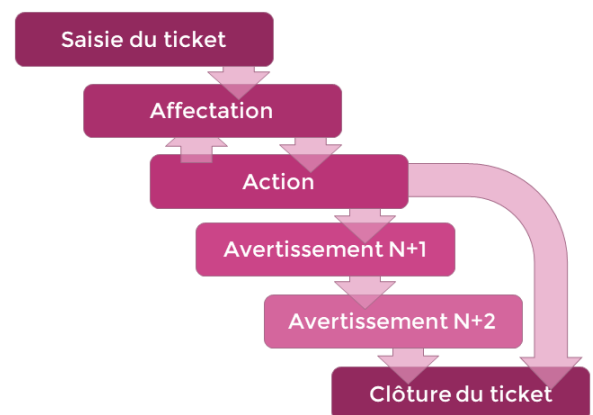
Améliorer le suivi des demandes et réclamations clients

Tous les concessionnaires et loueurs de poids lourds sont soumis à des demandes de clients et des réclamations qui peuvent arriver par différents canaux (en direct, par téléphone, via le commercial ou le technicien, par le site internet ou encore les réseaux sociaux...). Il peut être difficile de s'organiser pour répondre à toutes ces demandes au risque d'oublier d'en traiter certaines.

Avec son nouveau module **SUIVI DES TICKETS SAV**, IRIUM SOFTWARE veut faciliter le suivi de toutes ces demandes dans un outil intégré à son DMS et à son CRM.

Ainsi, tout utilisateur du DMS iEnterprise a la possibilité de créer un ticket correspondant à la demande d'un client, que ce soit une réclamation ou autre. Ce ticket permet au client d'être certain que sa demande ne restera pas sans réponse.

Lors de l'entrée du ticket dans le DMS IRIUM, l'utilisateur va pouvoir qualifier cette demande en la reliant à un ordre de réparation, à une commande, à une livraison, à une facture, ou à un véhicule du client grâce aux liens proposés par le logiciel d'IRIUM SOFTWARE.



IRIUM SOFTWARE

Adresse postale : 13, rue Jacques Monod BP 90396, 17001 La Rochelle Cedex 1 – France
Tel +33 (0)5 46 44 75 76 – www.irium-software.com
S.A.S. au capital de 3.665.750 € – R.C.S. Beauvais B 428 292 585
Siège social : avenue des Censives - BP 50333 - 60000 TILLE – France

Est-ce un litige ? une réclamation ? une demande commerciale ? D'où nous est arrivée cette demande ? d'un appel, du site web, des réseaux sociaux, du commercial, du technicien... Quelle est la gravité ? Quelle échéance est attendue par le client ? Tous ces éléments peuvent être renseignés dès la création du ticket.

Ce ticket suivra alors son chemin en étant affecté à un utilisateur désigné pour le résoudre avec un commentaire et une action attendue. Puis peut-être à un autre, etc.... A n'importe quel moment, il sera donc possible de savoir où en est le ticket du client et qui dans l'entreprise n'a pas encore répondu ou agit.

Un paramétrage du délai maximum permet d'avertir par e-mail un responsable en cas de dépassement du délai 1. Un autre responsable peut être averti en cas de dépassement d'un délai 2, pour suivre une escalade.

La gestion des alertes d'Enterprise permet aux utilisateurs concernés d'avoir accès à leurs tickets en 1 clic, pour agir tout de suite ou renseigner le client.

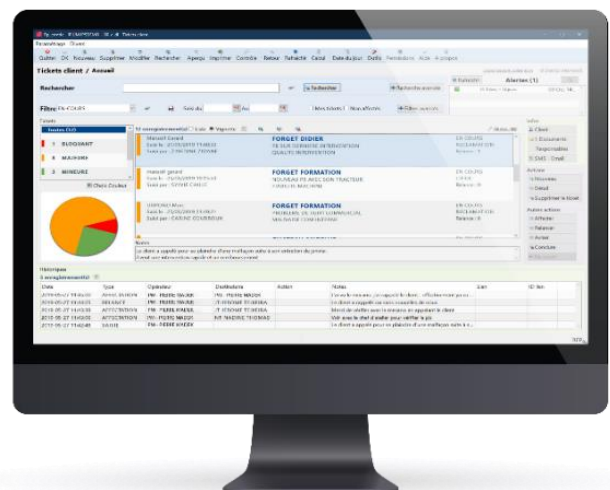
Les commerciaux itinérants peuvent aussi consulter les tickets en cours d'un de leur client à tout moment, pour mieux les informer depuis leur application mobile pour commercial **iMob Contact®**. Ils peuvent voir le cheminement des tickets depuis la saisie jusqu'à la clôture.



Mesurer son service client avec le suivi des tickets

Grâce au suivi des tickets, il est possible de mesurer l'efficacité des actions du service client.

Ainsi, on peut connaître le nombre de tickets reçus pendant une période, le temps moyen de clôture/résolution d'un ticket, le nombre de tickets par cause (malfaçon atelier, livraison tardive, manque de suivi commercial, non-conformité de la livraison etc...), la connaissance des catégories de clients les plus revendicatives, les plus compliquées à satisfaire, etc... autant d'indicateurs qui permettent de savoir si des actions de changement d'organisation ont eu un effet positif sur une période... ou pas.



Les indicateurs sont positifs ?

Le concessionnaire peut même décider de les communiquer pour améliorer son image de marque et prendre des parts de marché à ses concurrents !

IRIUM SOFTWARE

Adresse postale : 13, rue Jacques Monod BP 90396, 17001 La Rochelle Cedex 1 – France
 Tel +33 (0)5 46 44 75 76 – www.irium-software.com
 S.A.S. au capital de 3.665.750 € – R.C.S. Beauvais B 428 292 585
 Siège social : avenue des Censives - BP 50333 - 60000 TILLE – France

Bref, suivre ses demandes/réclamations clients avec un outil informatique moderne et professionnel peut donc amener un réel plus concurrentiel aux concessionnaires et agents de véhicules industriels, bus et utilitaires.

A propos d'IRIUM SOFTWARE :

IRIUM SOFTWARE est le premier éditeur européen de progiciels de gestion intégrés (ERP) pour les distributeurs, loueurs, importateurs & réparateurs de matériel (machines agricoles, motoculture de plaisance, engins de construction, d'extraction, de manutention et levage, poids lourds...). Les logiciels IRIUM SOFTWARE incorporent toutes les fonctionnalités nécessaires à la gestion de leur activité (Finances, achats, stocks, atelier, magasin pièces, matériel, services, location ...) et disposent de paramétrages spécifiques à leur secteur d'activité. Les partenariats noués au fil du temps avec les plus grands constructeurs du secteur et la réalisation périodique de Club Utilisateurs avec les concessionnaires les plus innovateurs en matière d'informatisation de leur métier, ont fait d'IRIUM SOFTWARE une référence européenne des ERPs sur ces marchés. IRIUM SOFTWARE totalise environ 700 clients soit 15 000 utilisateurs, dans plus de 50 pays. IRIUM SOFTWARE a réalisé un CA de 12,5M € en 2018. Depuis Février 2017, IRIUM SOFTWARE a rejoint le groupe ISAGRI, l'acteur majeur du développement de l'agriculture numérique en Europe, des services logiciels pour les experts comptables et des médias professionnels agricoles en France.

Contacts Presse :

Nicolas Crouzevialle

IRIUM SOFTWARE

Directeur Marketing Communication

Mail : n.crouzevialle@irium-software.com

Tel : + 33 (0)5 46.44.75.76 (standard)

Mobile : +33 (0)6 12 06 75 51

IRIUM SOFTWARE

Adresse postale : 13, rue Jacques Monod BP 90396, 17001 La Rochelle Cedex 1 – France
Tel +33 (0)5 46 44 75 76 – www.irium-software.com
S.A.S. au capital de 3.665.750 € – R.C.S. Beauvais B 428 292 585
Siège social : avenue des Censives - BP 50333 - 60000 TILLE – France