



VISUAL PLANNING

Gestion des *interventions*



Vos enjeux métiers

La gestion des interventions ne se limite pas qu'à un service après-vente.

Qu'il s'agisse de la qualité de la prestation fournie ou de la résolution d'un problème, la réactivité est un élément clé de la réputation de votre entreprise. Face à la multitude de requêtes des clients, il est souvent difficile d'effectuer un suivi efficace, de prioriser le traitement de ces requêtes et d'affecter rapidement les ressources nécessaires à la résolution des problèmes posés.

Les bénéfices de Visual Planning

Avec Visual Planning, vous pourrez augmenter votre réactivité et votre productivité.

Visual Planning vous permet de planifier et d'organiser toutes vos interventions, et d'en rendre compte au client de façon immédiate.

Le bon fonctionnement d'un service opérationnel-terrain nécessite :



L'identification des ressources les plus à même de répondre aux requêtes ; selon leurs compétences, leurs disponibilités et leurs localisations



L'accès rapide à toutes les informations des clients afin de mieux « cibler » les problèmes exposés



Une bonne réactivité et une traçabilité des actions

Un outil de gestion de SAV doit être **facile à utiliser, adaptable**, et permettre aux acteurs d'accéder **en temps réel** aux informations qui leur sont nécessaires (client, produit, garantie, etc.).

“ Les gains apportés sont surtout une amélioration de la productivité liée au foisonnement d'agents entre les différents sites, en plus des gains de temps de gestion du planning qui est centralisé. ”

Responsable Technique Clientèle - Secteur Energie

Les fonctionnalités clés



Pour une hot-line ou un centre d'appels

- Planifiez et **optimisez** vos roulements et astreintes
- **Suivez vos clients** par catégories, statuts, contrats, équipements
- Surveillez la **disponibilité** de vos ressources, des matériels, pièces et outils
- Maintenez un **référentiel documentaire** unique (archives et historiques)
- Mesurez vos **performances** et anticipez les demandes de vos clients grâce à des rapports précis fournissant tous les indicateurs souhaités (nombre de dossiers traités, temps de réponse moyen, etc.)
- **Informez** de façon immédiate vos clients de tout avancement grâce aux envois d'emails automatisés



Pour les interventions sur le terrain

- Gérez les interventions par **affectation des ressources adéquates** selon leurs compétences, disponibilité et localisation avec un simple Drag & Drop
- Organisez **vos tournées** en fonction des collaborateurs disponibles
- **Optimisez** vos tournées en fonction des lieux d'interventions grâce au module de géolocalisation
- Donnez accès à vos **équipes mobiles** à leurs plannings de tournées et interventions via leurs tablettes ou smartphones
- Intégrez vos **contrats de maintenance** en pièces jointes et faites signer l'avis de passage à vos clients depuis l'application mobile
- Suivez **en temps réel** les échéances et statuts des différentes actions menées sur le terrain

Des milliers d'organisations utilisent Visual Planning dont :



TERRASSEMENT



Proposé en mode achat de licence ou en hébergement,
même le tarif de **Visual Planning** s'adapte à votre organisation !

www.visual-planning.com

Visual Planning est une solution éditée par Stillog I.S.T.