



## LOGICIELS RELATION CLIENT : L'ESSENTIEL

Outil	Description	Types de Données
PGI (ERP) /	Gestion intégrée (comptabilité, RH, production, stocks, ventes...). Synchronisation des données entre les différents services.	Données de production, stocks, clients, comptables, logistiques...
CRM	Outil de gestion des ventes. Intégré au PGI, permet de gérer et répondre aux demandes clients (SAV, réclamations...).	Suivi et historique des commandes, historique des demandes clients, informations commerciales...

### Organisation des Demandes : Efficacité et Suivi

#### L'Apport des Logiciels dédiés au traitement des demandes client

Organisation, traitement, suivi des demandes (téléphone, e-mail, tchat...).

#### La Gestion des Tickets

Chaque demande crée un "ticket" unique.  
Le téléconseiller renseigne le nom du client et décrit précisément la demande.  
Catégorisation des tickets (urgence, priorité...).  
Envoi d'un mail ou SMS de réponse ou accusé de réception.  
Historique des échanges accessible.