

Mise en situation 1 – Correction

1. **Problème principal :**

Les conseillers client n'ont pas une **vision centralisée** des informations clients. Cela provoque une perte de temps, un manque de réactivité, et une expérience client dégradée.

2. **Solution recommandée :**

Synchroniser le **PGI** existant avec un **CRM** performant. Cela permettrait d'unifier les données de gestion et les interactions clients pour une vue à 360°.

3. **Bénéfices attendus :**

- **Côté téléconseiller :** accès immédiat à l'historique du client, ce qui permet de traiter les demandes plus rapidement et efficacement.
- **Côté client :** meilleure personnalisation des réponses, gain de temps, satisfaction accrue.

Mise en situation 2 – Correction

1. **Failles :**

- Traitement manuel inefficace (risque d'erreurs, lenteur).
- Manque de traçabilité et de transparence pour le client (aucune info sur l'état de sa demande).
- Communication fragmentée.

2. **Outil recommandé :**

Un **logiciel de gestion de tickets**. Ce type d'outil permet de centraliser, catégoriser, suivre, et automatiser le traitement des demandes clients.

3. **Avantages :**

- **Pour l'entreprise :** meilleure organisation, traitement plus rapide, réduction des erreurs.
- **Pour le client :** suivi en temps réel de sa demande, sentiment d'être pris en charge, réduction de l'insatisfaction.

✓ Correction exercice chapitre 6 – Outils digitaux