



Qualisatis 373

WEB CUSTOMER QUALITY & SATISFACTION SYSTEM

*Management de la Qualité
Accueil Entreprise / Service Clients*





Solution

- Mesure de la Qualité de votre Accueil Entreprise
- Management Qualité des Ressources Humaines
- Alertes automatiques en cas de retard d'ouverture
- Reporting automatisé en continu et en temps réel
- Outil d'aide à la certification et de suivi de la norme AFNOR 373





Prestation

Q Evaluations « mystères » sur le terrain

- q Appels
- q Visites
- q Mails
- q Formulaire



q Tableaux de synthèse, enregistrements, suivis détaillés, statistiques, évolutions

q Multi accès différencié : acteurs du service, managers et clients



Prestation

Q Ecoutez :



Exemple d'un appel mystère

Appel			
	Satisfaisant	Moyennement satisfaisant	Peu satisfaisant
Nombre de sonneries au décroché	✓	✓	✓
Annonce de présentation	✓	✓	✓
Qualité de la voix	✓	✓	✓
Amabilité et ton	✓	✓	✓
Ecoute et implication	✓	✓	✓
Langage	✓	✓	✓
Bruits parasites	✓	✓	✓
Efficacité du traitement de l'appel	✓	✓	✓
Respect des procédures internes	✓	✓	✓
Prise de congé	✓	✓	✓

Commentaire :

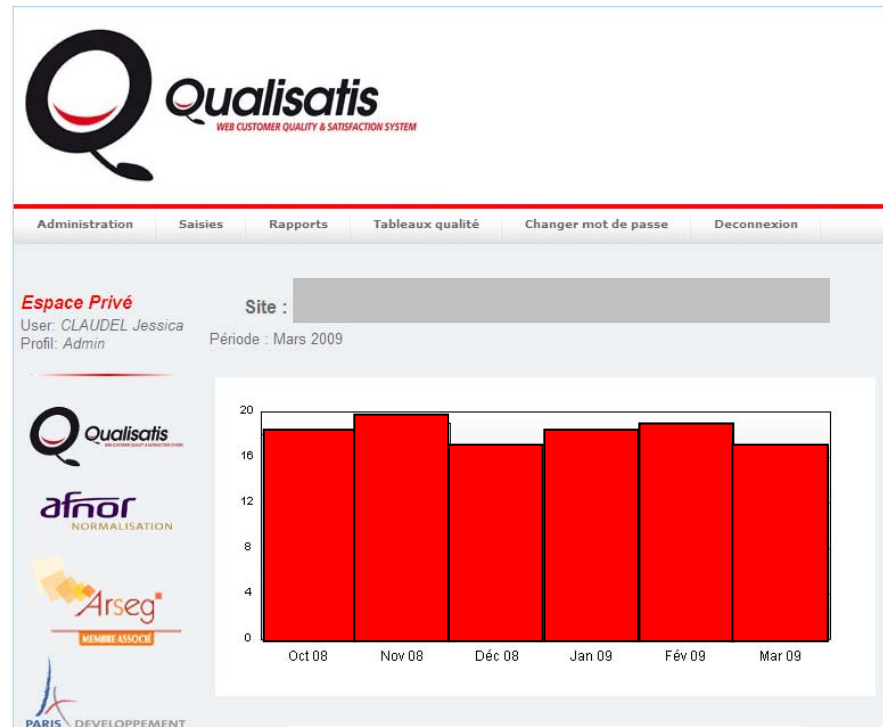
fsa décroché rapide, bannir"heu" soyez plus explicite dans vos propos

Grille d'évaluation



Prestation

Rapports :





Prestation

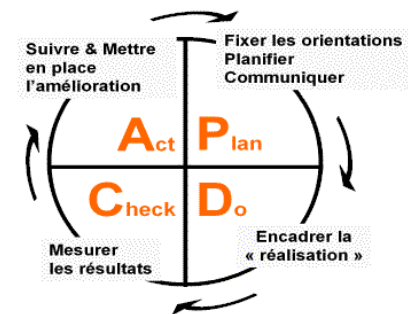
Q Indicateurs globaux :

The screenshot displays the Qualisatis web interface. At the top, the Qualisatis logo is visible, along with navigation tabs: Administration, Saisies, Rapports, Tableaux qualité, Changer mot de passe, and Deconnexion. Below the navigation, the user's profile is shown as 'Espace Privé' with user 'CLAUDEL Jessica' and profile 'Admin'. A dropdown menu for site selection is set to '-'. The main content area is titled 'Tous sites confondus' and shows a table of indicators for the period from October 2008 to March 2009. The table includes columns for Oct 2008, Nov 2008, Déc 2008, Jan 2009, Fév 2009, and Mar 2009. The indicators listed are: Qualité de service (90%, 88%, 82%, 74%, 80%, 74%), Appels mystères (17, 17, 17, 17, 18, 16), Contrôles sur site (18, 18, 18, 18, 18, 18), Quest. de satisfaction clients (14.93, 17), Quest. de satisfaction visiteurs (18, -), Quest. de satisfaction résidents (17, 18), Actions d'amélioration (8, 1, 3, 1, 0, 2), Dysfonctionnements techniques (1, 0, 0, 0, 0, 0), and Réclamations (1, 1, 0, 4, 2, 1). Logos for Qualisatis, afnor, Arseg, and PARIS DEVELOPPEMENT are also visible on the left side of the interface.

	Oct 2008	Nov 2008	Déc 2008	Jan 2009	Fév 2009	Mar 2009
Qualité de service	90 %	88 %	82 %	74 %	80 %	74 %
Appels mystères	17	17	17	17	18	16
Contrôles sur site	18	18	18	18	18	18
Quest. de satisfaction clients	14.93			17		
Quest. de satisfaction visiteurs	18			-		
Quest. de satisfaction résidents	17			18		
Actions d'amélioration	8	1	3	1	0	2
Dysfonctionnements techniques	1	0	0	0	0	0
Réclamations	1	1	0	4	2	1

Q *Pilotage de votre Qualité*

- Q Définition des normes à appliquer, indicateurs
- Q Analyse des niveaux de Qualité
- Q Mise en place opérationnelle
- Q Axes d'optimisations
- Q Orientations court et moyen terme
 - Q Définition nouveaux profils / coaching
 - Q Développement et intégration d'outils
 - Q Adaptation des programmes de formation



Q *Bénéfices Clients*

- Q Evaluations en continu
- Q Reporting en temps réel
- Q Qualité normée
 - Q V1 : sur norme AFNOR NF 373 Accueil en Entreprise
- Q Suivi rationnel des plans d'actions
- Q Amélioration des performances
- Q Fidélisation des Clients



Q *Abonnement*

- q Base: outil logiciel *Qualisatis*
WEB CUSTOMER QUALITY & SATISFACTION SYSTEM
 - q Service disponible via Internet sur abonnement
- q Options : Services *Q+*
 - q Terrain, enquêtes Qualité
 - q Enregistrements multimédia
 - q Equipe expérimentée de Qualiticiens
 - q Suivi des indicateurs et définition des plans d'actions



Evolutions programmées

o Adaptation à de nouvelles normes :

o NF 345 Service Clients

o HQE Exploitation
(Haute Qualité Environnementale)



o Intégration de l'analyse d'écoutes d'appels

o Restitutions vidéos de visites mystères

Contacts



Dominique THEVENEAU
Président Directeur Général



Thomas CZERNIAK
IT Support



Tél +33 (0)1 75 00 17 01
Mob +33 (0)6 18 44 39 24
Fax +33 (0)1 58 82 29 09

www.a-sc.fr

www.a-sc.fr/contact