



## L'outil supplémentaire pour améliorer notre service assistance.

Parce que la satisfaction de nos clients et la qualité de nos services sont au cœur de nos préoccupations, nous avons développé un logiciel, accessible via notre site web, pour le suivi et la gestion des dossiers d'assistance : **CEYLINE**.

Disponible à tous nos clients ayant souscrit une assistance à CMRE, **CEYLINE** permet, pour un utilisateur autorisé (identifié par un code utilisateur et un mot de passe), de soumettre un dossier d'assistance, vérifier sa prise en compte, le suivre, le compléter, le clore, et de consulter l'historique des dossiers.

**CEYLINE** est la réponse aux attentes de nos clients, suite à une enquête montrant leur volonté de pouvoir consulter leurs dossiers.

Il améliore considérablement notre service assistance, gagnant en temps et efficacité de réponse, et permet d'être encore plus proche de nos techniciens. Nous tenons à préciser que ce moyen de communication (ouvert 24h/24) ne remplace pas le téléphone, mais le complète.

Ce nouveau service ne change pas le coût actuel de l'assistance, ni les modalités de traitement des dossiers. De même, les équipes d'assistance ainsi que vos interlocuteurs restent identiques.

Un seul point d'entrée pour tous les logiciels. Tout est au même endroit.

Création et modification des dossiers.

Suivi des dossiers.

Confidentialité des dossiers.

UN OUTIL COMPLET

Organisation claire et structurée des renseignements.

Facilité de consultation et de recherche.

Graphisme clair et moderne.

ERGONOMIE  
CONVIVIALITE

Dossiers consultables par tous : tous les dossiers en ligne.

Choix des utilisateurs habilités à soumettre des dossiers à l'assistance pour un logiciel précis.

Moyen de communication supplémentaire au téléphone, fax et email.

UN SERVICE EN PLUS

Des critères précis pour faciliter la recherche :

Service Assistance CMRE Logiciel 12 mars 2007 17:55

ceyLine Ceyzériat en ligne

ORGANISME | Contact Nom Prénom CODE CLIENT - SYNAPSE

Accueil Recherche Nouveau dossier Retour liste dossiers

Numéro de dossier [ ] Mot clé [ ] Imputable [ ]

Date [ Ouverture ] Du [ 28/08/2006 ] Dossier contenant le texte [ ]

Au [ ]

**Lancer la recherche**

Nombre de résultats : 6

N° Dossier	Date ouverture	Statut	Ouvert par	Objet	Z. Clé
33 475	04/09/2006 12:13:54	TERMINE	Annie GUICHON	Dossier n°1	MA
33 476	04/09/2006 12:14:04	ATTENTE REPONSE	Annie GUICHON	Dossier n°2	
33 477	04/09/2006 12:14:10	EN COURS	Annie GUICHON	Dossier n°3	
33 478	04/09/2006 12:14:16	SOU MIS	Annie GUICHON	Dossier n°4	
33 479	04/09/2006 12:14:22	SOU MIS	Annie GUICHON	Dossier n°5	
33 480	04/09/2006 12:14:28	SOU MIS	Annie GUICHON	Dossier n°6	

Options de l'impression : Liste recherche :  Contenu dossiers :  **Imprimer**

Statut des dossiers «soumis» ou «en cours» pour connaître en temps réel si la prise en compte de vos dossiers par nos techniciens a eu lieu.

Tous vos dossiers en cours sont en ligne, mais également ceux ouverts par vos collègues.

Impression de la liste ou du contenu des dossiers en un clin d'œil.

Une création de dossier simple et rapide :

Service Assistance CMRE Logiciel 12 mars 2007 17:55

ceyLine Ceyzériat en ligne

ORGANISME | Contact Nom Prénom CODE CLIENT - ORANI (droits en dossiers : 11 / 67)

Accueil Recherche Nouveau dossier Retour liste dossiers

Nouveau dossier

Objet [ ]

Exploitation [ ] Bovin [ ]

Historique du dossier

Pas d'historique disponible

Votre message

**Imprimer** **Enregistrer**

Des intitulés clairs et précis pour une meilleure qualité de réponse de nos techniciens (gain de temps et de productivité).

Le message est en texte riche, c'est-à-dire que vous avez la possibilité de modifier la mise en forme comme vous le souhaitez.

Outre les fonctionnalités présentées ci-dessus, vous pourrez :

- attacher des pièces jointes à vos dossiers (taille maxi : 5 Mo)
- suivre votre consommation de dossiers d'assistance en instantané
- consulter l'historique des dossiers
- relancer un dossier pour lequel aucune réponse n'a été apportée
- commander des dossiers supplémentaires
- clore vos dossiers facilement et y ajouter un commentaire