

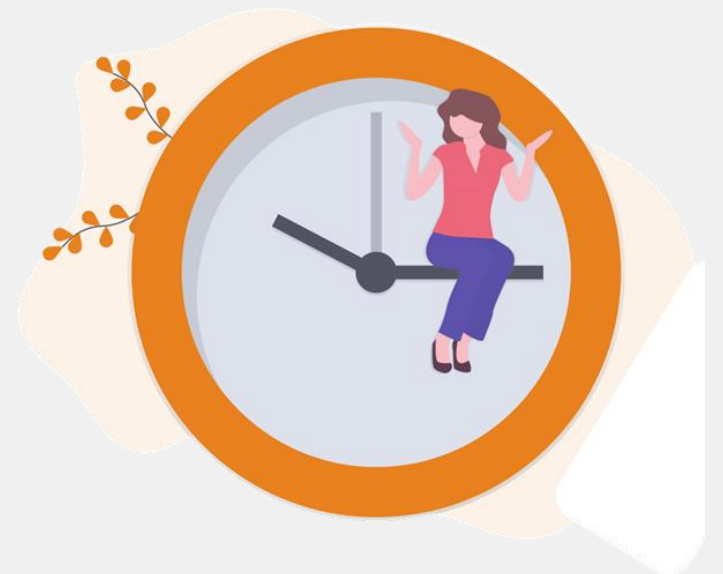
## AMELIORER LA QUALITE DE SERVICE



Non-respect des délais, orthographe aléatoire, réponses incomplètes ou inexactes, vous connaissez déjà toutes les difficultés liées au canal mail. OWI.Mail vous permet de résoudre ces problèmes et de libérer du temps à vos conseillers pour les repositionner sur des tâches qui les motivent.

### 1 DELAI DE TRAITEMENT

- La principale raison d'un délai trop long est une mauvaise affectation du mail. Grâce au routage intelligent, OWI.Mail attribue chaque email à la bonne compétence, en fonction de règles que vous définissez.
- Définissez des délais différenciés en fonction des risques, fixez des priorités en fonction des enjeux. Exemple : Un mail dans lequel est détecté un risque de fin de contrat doit être traité en priorité.



### TEMOIGNAGE VERSPIEREN

« Grâce à OWI.Mail, le taux de routage des thématiques est supérieur à 95%, ce qui est très bon. »

## 2 QUALITE DES REPONSES

Les réponses à vos clients doivent être **conformes, bien rédigées et complètes**.

- Conformité et qualité de la rédaction : vous devez vous assurer que les informations données à vos clients sont conformes à votre réglementation. Grâce à un assistant parfaitement ergonomique, vos conseillers utilisent les modèles que vous leur avez préparés.
- Complétude : Si un mail contient plusieurs demandes, OWI les met en évidence et assiste ainsi les conseillers à n'en oublier aucune.

Mise en évidence par OWI de 2 demandes

**OWI propose plusieurs onglets pour composer la réponse**

**OWI a identifié un souci de joignabilité et présélectionné le modèle adapté.**

Le client se plaint-il de la joignabilité ?

- OUI le client se plaint de la joignabilité
- NON le client ne se plaint pas de la joignabilité

Nous vous remercions pour cette remarque qui est un élément essentiel dans l'amélioration de la qualité et des services que nous voulons proposer et vous prions d'accepter nos excuses pour le désagrément occasionné. Sachez que cette situation est incompatible avec la qualité de service que nous souhaitons vous apporter. Aussi, nous tenons à vous présenter nos plus sincères excuses pour les difficultés que vous avez rencontrées.

**Modèle de réponse**

**Le gestionnaire clique : la rédaction de la réponse commence**

**Courrier**

Rech. dans les messages et contacts

Nouveau | Supprimer | Archiver | Courrier indésirable | Rendre | Annuler

Envoyer | Joindre | Ignorer

Bonjour,

Votre gestionnaire

De: Jessica Keraudren [jessica.keraudren@owi-tech.com]  
 Envoyé le: 11/10/2019 18:43  
 A: cc202 [cc202@owi-tech.fr]  
 Objet: Réclamation sur refus de résiliation

Bonjour,

Je cherche à vous joindre depuis une semaine sans réponse.  
 Merci de votre retour, cependant je souhaiterais que les enregistrements soient écoutés car j'estime ne pas être responsable des incompréhensions du service clientèle.  
 Votre interlocutrice m'a bien stimulé aux comme je ne recevais pas mes quib d'échéance et au...

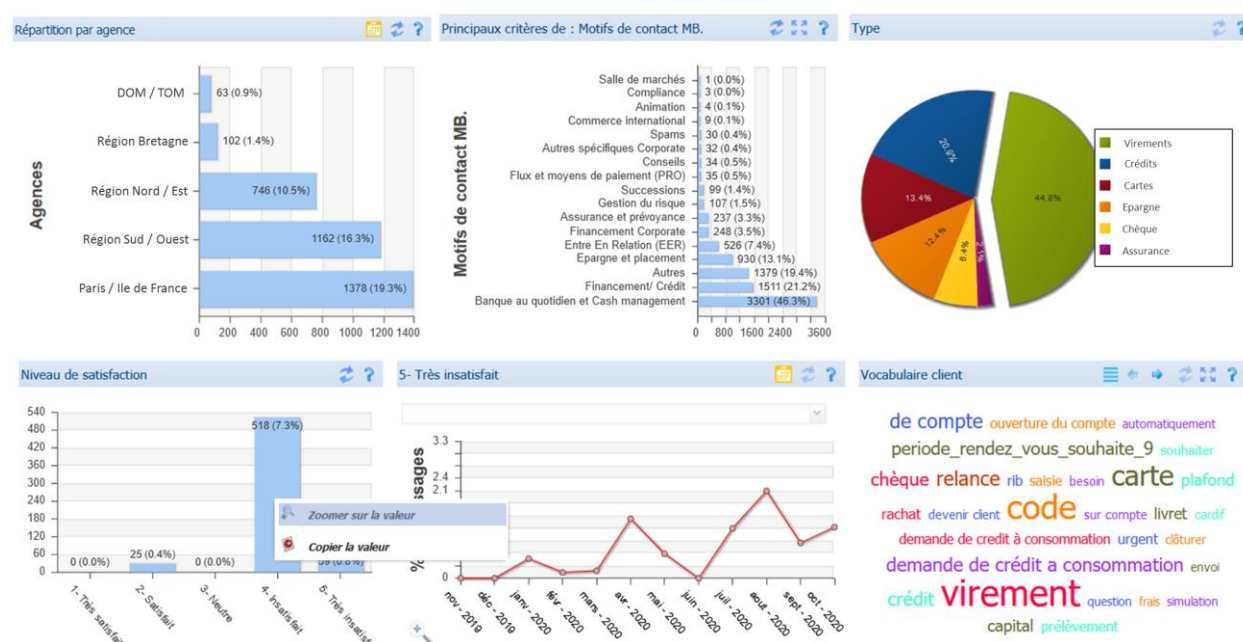
Envoyer | Ignorer

Brouillon enregistré à 19:00

## 3 SUPERVISION DE LA QUALITE

Fixez vos indicateurs de qualité et supervisez-les :

- Délai de traitement par type de demande
- Taux d'utilisation de la base de connaissance par conseiller
- Conseillers dont les réponses indiquent un besoin de formation



Pour simuler les améliorations qualité qu'OWI.Mail peut vous apporter, envoyez un mail à [lea.beriton@owi-tech.com](mailto:lea.beriton@owi-tech.com)