

Retours internes & support

Chaque remarque traitée, chaque demande suivie.

COMPANYMESH · RETOURS & SUPPORT

File de traitement 3 urgents

#	SUJET	ORIGINE	URGENCE	STATUT
214	Joint à reprendre · Showroom	Client	Haute	En cours
213	Export factures incomplet	Équipe	Haute	Assigné
212	Idee : filtre par agence	Équipe	Basse	Nouveau
211	Accès espace client	Client	Haute	Résolu
210	Libellé à corriger	Équipe	Basse	Résolu

✓ Ticket résolu
#211 · Accès espace client
Client notifié · 42 min
Résolu

Chaque remarque traitée, chaque demande suivie.

Un bug remarqué, une idée d'amélioration, une demande client : ces retours se perdent souvent dans les conversations. Le module Retours & support les capture directement depuis l'écran concerné, les attribue et les suit jusqu'à leur résolution.

Des retours contextualisés

Page, capture et description envoyées en un clic.

Un suivi clair

Chaque retour a un responsable et un statut.

Des clients écoutés

Tickets d'assistance suivis jusqu'à la solution.

Un outil qui s'améliore

Les idées de vos équipes nourrissent l'évolution.

Au programme

- 1 Signalement en un clic
- 2 Attribution et traitement
- 3 Tickets d'assistance clients
- 4 Priorités et délais
- 5 Base de connaissance

1 Signalement en un clic

Le contexte capturé automatiquement.

Depuis n'importe quel écran, un bouton permet de signaler un problème ou de proposer une idée. La page concernée et les pièces jointes sont enregistrées avec le retour.

Ce que ça permet

- Bouton de retour sur chaque écran
- Page et contexte enregistrés
- Captures et documents joints
- Niveau d'urgence

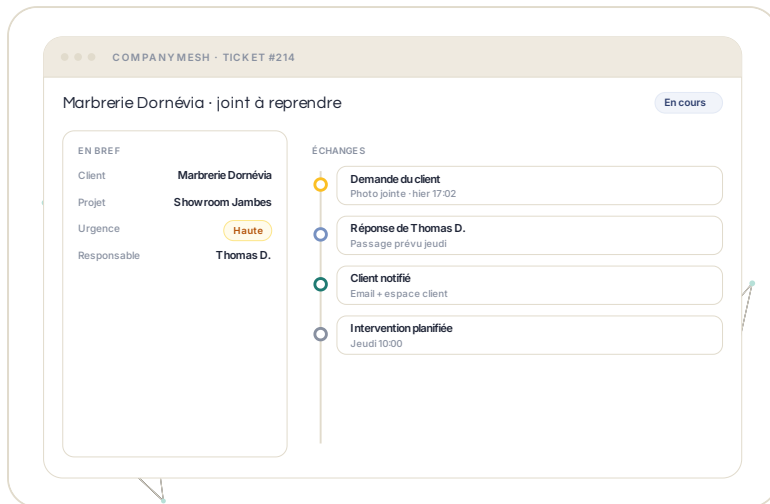
2 Attribution et traitement

Un responsable pour chaque retour.

Chaque retour est attribué, commenté et suivi jusqu'à sa résolution. Les mentions permettent d'impliquer un collègue.

Ce que ça permet

- Assignation et statut
- Commentaires avec mentions
- Liens entre retours
- Date de résolution



3 Tickets d'assistance clients

Un support structuré et rassurant.

Vos clients ouvrent des demandes depuis leur espace. Elles deviennent des tickets suivis, avec historique des échanges et notifications à chaque réponse.

Ce que ça permet

- Demandes depuis l'espace client
- Historique des échanges
- Notifications de réponse
- Formulaires de demande spécifiques

4 Priorités et délais

Traiter d'abord ce qui compte.

Urgence, catégorie et ancienneté ordonnent la file. Des alertes signalent les tickets qui dépassent le délai de réponse attendu.



Ce que ça permet

- File triée par urgence
- Délais de réponse suivis
- Alertes de dépassement
- Vue par responsable



5 Base de connaissance

Les réponses, à disposition.

Les solutions récurrentes deviennent des articles consultables par l'équipe ou par les clients, pour réduire les demandes répétitives.

Ce que ça permet

- Articles internes et publics
- Recherche plein texte
- Liens depuis les tickets
- Argumentaires pour les commerciaux

Adapté à votre métier

Catégories, niveaux d'urgence, circuit de traitement, délais de réponse, qui peut signaler quoi : nous paramétrons le support selon **votre** organisation, pour vos équipes comme pour vos clients.

Ce module n'arrive jamais seul

Nous l'installons, l'ajustons à vos règles et formons vos équipes. Et si une partie de votre métier n'entre dans aucune case, nous la développons.

01

Un atelier par profil

Au moins une heure avec chaque métier concerné, pour caler les écrans sur la réalité du terrain.

02

Le module qui manque

Un besoin que personne ne couvre devient un vrai module, conçu pour vous et maintenu comme le reste.

03

Des ajustements à l'usage

Un champ en plus, une étape en moins, un automatisme : l'outil se règle pendant que vous l'utilisez.

CONNECTEURS

Intégrations disponibles

Compatible avec les outils que vous utilisez déjà :

Communication

Email

Slack

Microsoft Teams

Suivi technique

GitHub

GitLab

Jira

Liste non exhaustive : d'autres outils peuvent être connectés selon vos besoins.

Se combine avec

crm.portal Espace client

comms.chat Messagerie interne & temps réel

ops.projects Projets & production

dms.documents GED & médiathèque

Parlons de votre futur outil

Démonstration sur mesure, sur rendez-vous.

companymesh.eu
simon@devlooper.io
+32 490 46 81 17