



Customer Relationship Management (CRM)

Un service réactif et efficace

Avec Salesforce CRM, notre système rationalise et gère efficacement les interactions et les données de nos clients en veillant à ce que les requêtes soient dirigées vers la bonne équipe, pour répondre rapidement et efficacement aux restaurants.

Fonctionnalités

- Tableaux de bord, indicateurs et rapports pour évaluer les performances
- Téléchargement des images et des pièces jointes
- Communication centralisée et détaillée concernant les problèmes en restaurant et les réponses des fournisseurs
 - détail de l'heure et du responsable de la réponse avec suivi des informations
 - fournit aux équipes RC, marché, planification et transport une vision des interactions avec restaurant
 - permet de générer des indicateurs sur ces interactions
 - fournit l'historique des interactions
- Traçabilité des communications téléphoniques
- Un interlocuteur Martin Brower unique pour les restaurants
- S'intègre à la plate-forme MBSync pour des fonctionnalités améliorées
- Les communications envoyées via MBSync sont gérées via le CRM et dirigées vers la ressource de planification de MB dédiée.
- Technologie à l'épreuve du temps offrant des fonctionnalités et des capacités supplémentaires pouvant être intégrées à l'évolution de MBSync

Bénéfices

- Affectation claire de la responsabilité interne, du statut de la question (fermée, en attente, attribuée) et de transmission à la bonne équipe ou personne pour une résolution efficace et rapide
- Une seule «source de vérité» pour chaque restaurant
- Augmentation de la communication en ligne et traçable entraînant une réduction de la communication téléphonique et des processus manuels associés
- Aucune communication manquée
- Le système de billetterie suit et permet de fermer toutes les demandes entrantes
- Les communications sortantes sont également consignées
- Toutes les requêtes sont traitées conformément aux accords de niveau de service convenus
- Les niveaux d'escalade fixés en fonction du temps assurent une gestion efficace du personnel
- Prise en charge de la supervision de la gestion - mesure et amélioration de la performance de l'équipe de planification
- Le suivi historique des communications permet de résoudre rapidement les problèmes de crédit