

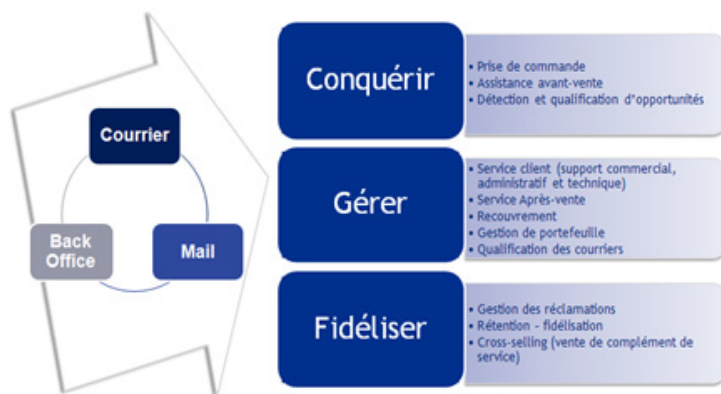
## Webhelp e-mail Management

Commandes de produits, support technique, demandes de renseignements, plaintes... les entreprises reçoivent toutes sortes de courrier électronique.

La gestion des mails influe directement sur la perception de l'entreprise par ses clients et prospects, et peut, dans certains cas, être le principal canal de communication - s'insérant ainsi de plus en plus dans toutes les étapes de la vie d'un client.

De surcroît, avec le développement d'Internet, et les conséquences de la Loi Châtel, les entreprises devront faire face à un volume croissant de courrier électronique.

Votre objectif est notre priorité : Trier les mails entrants et y répondre de manière cohérente et rapide.



Interaction client en asynchrone (email, courrier, fax)

## Les avantages de l'offre Webhelp e-mail Management

- **Rapidité** : Webhelp traite vos e-mails en 24h, 48h ou 72h selon vos engagements. Cette efficacité permet également d'éviter le phénomène courant de renvoi d'un deuxième e-mail par vos clients, ou d'un appel téléphonique de leur part en cas de non-réponse dans un délai court.
- **Coût de traitement maîtrisé** : la réduction des coûts salariaux à l'offshore, et la rationalisation du traitement des demandes grâce à la solution Webhelp e-mail Management System, vous permettent de réduire considérablement vos coûts de traitement. Le coût de traitement des e-mails par Webhelp varie en fonction des volumes à traiter.
- **Qualité** : nos opérateurs, qui maîtrisent parfaitement la langue française, portent une attention particulière lors de la saisie du message de réponse, à la qualité de la syntaxe, à la pertinence et à la personnalisation. Autant de points qui contribuent à valoriser l'image de l'entreprise aux yeux de vos clients.
- **Flexibilité** : la flexibilité des horaires de travail de nos opérateurs et la réactivité de nos centres de contacts à dimensionner les équipes en fonction des fluctuations de volumes assurent un traitement des e-mails de vos clients dans les délais et au niveau de service requis.
- **Accompagnement à l'optimisation de la stratégie e-mail** : mise en place de formulaire de saisie pour les internautes, rédaction des réponses-types, établissement des procédures de traitement et d'escalade, sont des compétences que nos Directeurs de comptes mettent entièrement à votre service.

## Les outils et les infrastructures techniques Webhelp

**[Cliquez ici pour voir la fiche technique au format pdf](#)**