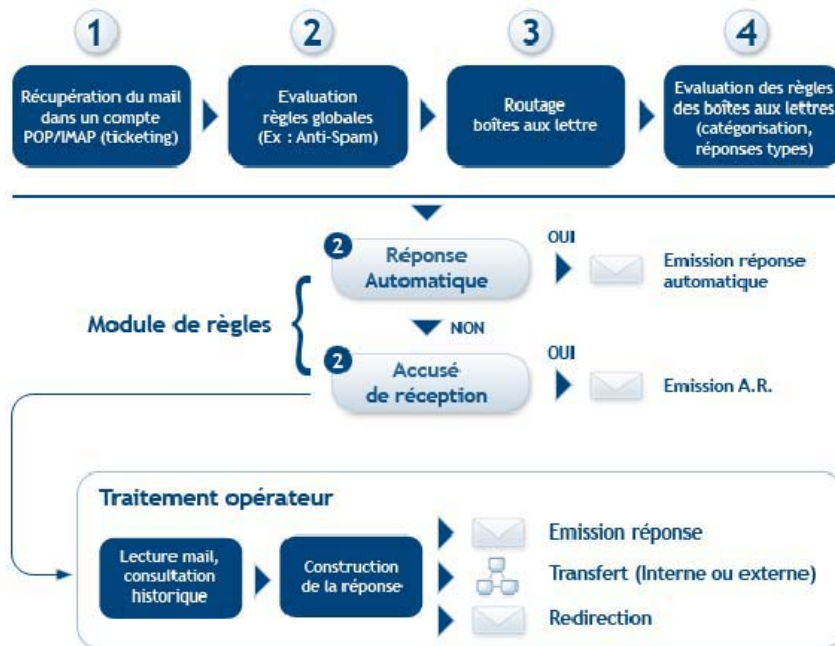


## Les spécificités de la solution Webhelp E-mail Management



### Une productivité accrue

- **Base de connaissance** : Une base de connaissance, intégrée à l'outil et actualisable facilement, est à la disposition des opérateurs pour les aider à construire leur réponse en un minimum de temps.
- **Suggestion des réponses** : véritable répondeur intelligent, Webhelp E-mail Management prépare la réponse à l'e-mail en s'appuyant sur la base de connaissance et une analyse sémantique et logique (les règles d'analyse sont paramétrables). Le logiciel de traitement joue alors un rôle d'aiguillage et s'appuie sur un historique de la relation avec le client.
- **Répartition des flux** : des règles de routage paramétrables analysant le contenu, l'origine, la date d'arrivée, le dernier opérateur ayant répondu au client permettent d'affecter automatiquement les e-mails vers les opérateurs en fonction de leur compétence.
- **Personnalisation automatique des réponses** : elle peut être suggérée par le logiciel sur la base de l'identifiant e-mail de l'émetteur (champs : prénom, nom, pseudo..., renseignés et non ambigus en tant que paramètres sur l'adresse ou sur le formulaire). Chaque réponse peut être également associée à une ou plusieurs pièces jointes.

### Une qualité de service optimum

- **Traçabilité** : chaque e-mail entrant est enregistré en base de données et simultanément un " numéro de ticket " lui est attribué. Ce système permet de suivre les délais de réponse du service, de conserver et d'accéder à l'historique de chaque échange et d'assurer un suivi client sur l'intégralité d'un échange.

- ▣ **Accusé de réception** : un accusé de réception peut être généré automatiquement. Le contenu du message (durée de traitement, message publicitaire...) est paramétrable facilement.
- ▣ **Reporting** : la solution permet de suivre de nombreux indicateurs (tickets ouverts, escaladés, temps de traitement,...) aux fréquences souhaitées.

## Une technologie performante

- ▣ Notre proposition de **location de la plate-forme** permet à nos clients d'éviter l'investissement initial et de bénéficier d'un espace privatif et étanche sur un serveur mutualisé, hébergé et administré techniquement en 24/7.
- ▣ **Technologies et ressources évolutives** : une capacité de maîtrise de plusieurs dizaines de milliers d'e-mails entrants quotidiennement.
- ▣ **Cohabitation** avec votre environnement e-CRM et CRM préexistant avec un système ouvert intégré au système d'information de votre entreprise.
- ▣ **Accompagnement dans l'Intégration** du formulaire d'e-mails sur votre site.

Pour en savoir plus sur notre offre, n'hésitez pas à nous contacter:  
Téléphone : +33 (0) 1 44 40 33 40

Email: [contact@webhelp.fr](mailto:contact@webhelp.fr)

Webhelp S.A.  
161, rue de Courcelles  
75017 Paris