



## Le service clients

Notre équipe de 55 personnes réunit différentes compétences pour vous accompagner au mieux, quel que soit votre besoin. Ainsi, votre chargé de clientèle, interlocuteur privilégié pour vous aider au quotidien, fait appel aux différents profils de notre équipe pour planifier et intervenir sur vos véhicules, établir un diagnostic ou encore prévoir une formation.

Parce qu'il est important pour nous d'être au plus près de nos clients, notre service est entièrement intégré à Masternaut.

## 55 personnes à votre écoute

Pour vous accompagner au mieux, notre équipe réunit différentes compétences :

21

### 21 Chargés de clientèle

Votre interlocuteur privilégié, expérimenté et spécialisé dans votre activité, pour :

- Vous aider
- Vous informer
- Vous conseiller

7

### 7 Gestionnaires de planification

Chargés d'organiser nos interventions en optimisant le temps de mise à disposition de votre flotte, leur rôle :

- Prendre en compte vos contraintes
- Organiser les interventions
- Communiquer les interventions

15

### 15 Installateurs et 90 sous-traitants certifiés

Ils sont chargés d'intervenir sur vos véhicules.

- Ils maîtrisent les montages des différents types de véhicules.
- Ils utilisent notre base de données et notre documentation de montage propre à Masternaut et en constante évolution.
- C'est aussi un réseau de professionnels chartés, contrôlés et engagés dans la politique qualité de Masternaut.

7

### 7 Techniciens hotliners

Ils assurent le support technique, surveillent l'ensemble du parc de véhicules clients, l'analysent et le diagnostiquent. Leur rôle, c'est aussi :

- Analyser et déclencher les interventions.
- Supporter notre réseau d'installateurs.
- Valider la qualité de chaque intervention.

2

### 2 Assistantes d'accueil

Lors de votre appel, elles sont votre premier contact avec Masternaut. Leur rôle :

- Vous accueillir
- Vous guider
- Vous orienter vers votre interlocuteur

3

### 3 Formateurs

Leur rôle : vous donner toutes les clés pour maîtriser rapidement et facilement nos applications. Ainsi vous rentabiliserez au mieux votre investissement.

- Maîtrise de nos solutions
- Pédagogie
- Ecoute, adaptabilité

# Le service clients c'est aussi :

## Des process efficaces et éprouvés.

Pour le suivi de nos clients, nous avons défini et validé nos propres process. Ceci pour vous répondre le plus efficacement possible. Ces méthodes nous permettent aussi de mesurer clairement notre réactivité et notre qualité de service.

### Process de suivi (simplifié)



Réception des éléments administratifs



Vérification de commande et création du compte



Préparation des expéditions



Planification des installations et des formations



Suivi des installations et des formations



Signature du PV d'installation

### Un outil de suivi spécifique à Masternaut

Nous avons développé notre propre solution pour gérer nos clients. Solution collaborative utilisée par l'ensemble de notre équipe, Mastergest nous aide à mieux vous servir.



Pour chaque client : résumé des demandes et interventions.



Pour chaque boîtier : écran de configuration (lecture des trames en temps réel).



Pour chaque client : paramétrages des options sélectionnées.



### Le service clients en bref

- ✓ 68 400 appels entrants en 2008.
- ✓ 616 formations effectuées en 2008.
- ✓ 15 500 interventions créées, gérées, planifiées et validées.
- ✓ 46 % des clients équipés commandent l'installation de nouveaux véhicules.
- ✓ 45% des problèmes rencontrés par nos clients sont résolus sans avoir besoin d'intervenir sur place.