

Procédure d'utilisation de la plateforme Customer Service

ITURRI France



1. DESCRIPTION DE LA PROCÉDURE	01
1.1. Objectif	02
1.2. De quoi avons-nous besoin de la part de nos clients	02
2. ENREGISTREMENT DU CLIENT SUR LA PLATEFORME	03
2.1. Pourquoi un client doit-il s'enregistrer	03
2.2. Comment le client Iturri peut-il s'inscrire pour la première fois ?	03
2.3. Comment accéder à la plate-forme si je suis déjà inscrit ?	05
2.4. Comment soumettre une demande ?	05
2.5. Comment puis-je garder trace de mes demandes ?	08
2.6. Où puis-je trouver des informations pertinentes ?	09
2.7. Iturri continue de privilégier la proximité avec ses clients	10
2.8. Enquête de satisfaction	11



1. DESCRIPTION DE LA PROCÉDURE

1.1 OBJECTIF

L'objectif de ce document est d'expliquer les raisons pour lesquelles Iturri a décidé d'utiliser un outil de Customer Service pour améliorer l'expérience client, ainsi que d'être un manuel d'utilisation de cet outil.

La mise en œuvre de cet outil vise à atteindre les objectifs suivants :

- Améliorer l'expérience client.
- Améliorer la traçabilité en temps réel des clients d'Iturri en ce qui concerne leurs demandes/consultations/incidents.
- Une description transparente, claire et facile de toutes leurs demandes auprès d'Iturri grâce à un numéro de gestion unique (numéro de ticket).
- Amélioration continue de l'efficacité des demandes, par le suivi et l'utilisation d'indicateurs.

1.2 DE QUOI AVONS-NOUS BESOIN DE LA PART DE NOS CLIENTS ?

Nous demandons aux clients d'Iturri d'être patients dans la première phase d'adaptation, et en même temps d'être exigeants afin d'atteindre l'excellence avec votre aide et vos commentaires d'amélioration.

Nous vous demandons également de suivre les étapes suivantes afin de tirer le meilleur parti de cet outil de communication :

- 1) **Accédez à l'outil de Customer Service** à l'adresse Web suivante : <https://customerservicesupport.iturri.com>

Nous vous encourageons à enregistrer cette adresse comme raccourci dans votre navigateur.

- 2) **Enregistrez-vous sur le site web du Customer Service** la première fois que vous y accédez avec votre adresse électronique et un mot de passe utilisateur (vous pouvez enregistrer un seul utilisateur ou enregistrer autant d'utilisateurs de votre organisation que nécessaire). Le site web reconnaîtra vos informations d'identification une fois que vous vous serez inscrit.
- 3) **Utilisez ce canal pour toute demande**, ou incident dont vous pourriez avoir besoin pour bénéficier de tous les avantages de l'outil. Pour ce faire, envoyez votre demande par le biais du formulaire disponible sur le site web.



- 4) **Gardez la trace de vos demandes et indications**, et modifiez vos demandes dans la section "**Mon activité**".

2. ENREGISTREMENT DU CLIENT SUR LA PLATEFORME

2.1 POURQUOI UN CLIENT DOIT-IL S'ENREGISTRER ?

Chez Iturri, nous recommandons de s'inscrire en tant que client sur la plateforme de Customer Service. Nous insistons sur l'importance de cette inscription afin d'améliorer l'expérience du client, car il aura accès en temps réel à l'état de sa demande, ainsi qu'à l'historique qui s'y rapporte.

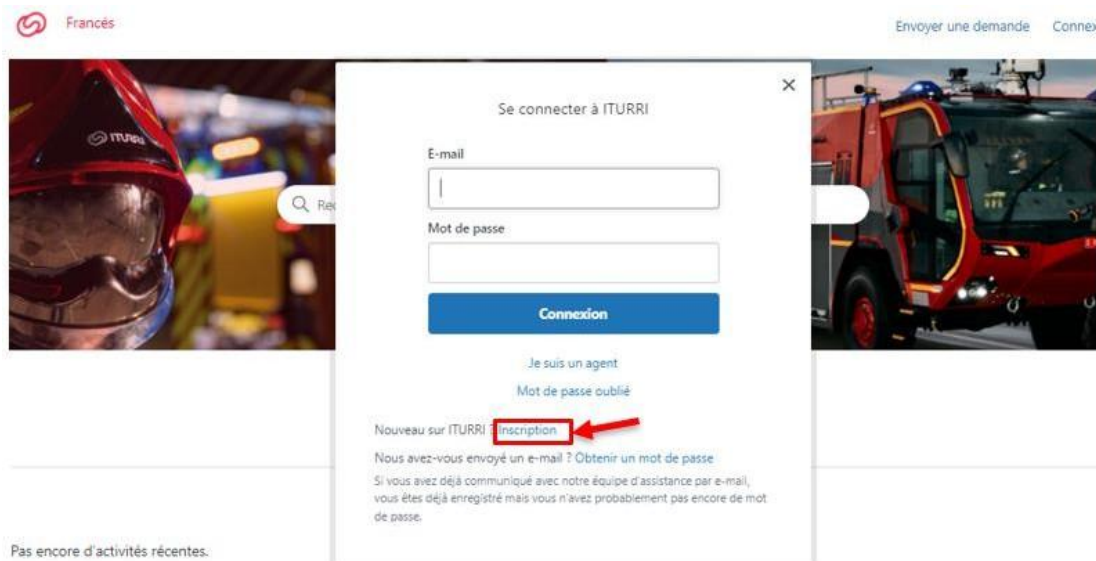
Il sera possible aussi de revoir les demandes précédentes et leur historique, ce qui permettra au client d'avoir une vue globale et ordonnée des demandes effectuées.

2.2 COMMENT LE CLIENT ITURRI PEUT-IL S'INSCRIRE POUR LA PREMIERE FOIS ?

1. Allez sur le lien suivant : <https://customerservicesupport.iturri.com>
2. Connectez-vous, en haut à droite de la page Web.



3. La première fois que vous vous connecterez, vous devrez vous enregistrer. Pour ce faire, nous devons nous inscrire en cliquant sur le lien qui apparaît sur l'écran suivant :



The screenshot shows a login modal titled "Se connecter à ITURRI". It features two input fields for "E-mail" and "Mot de passe", followed by a blue "Connexion" button. Below the button are links for "Je suis un agent" and "Mot de passe oublié". At the bottom, there is a link for "Nouveau sur ITURRI" with a red box and arrow pointing to the "Inscription" text. Below this, a note states: "Nous avez-vous envoyé un e-mail ? Obtenir un mot de passe. Si vous avez déjà communiqué avec notre équipe d'assistance par e-mail, vous êtes déjà enregistré mais vous n'avez probablement pas encore de mot de passe."

Se connecter à ITURRI

E-mail

Mot de passe

Connexion

Je suis un agent

Mot de passe oublié

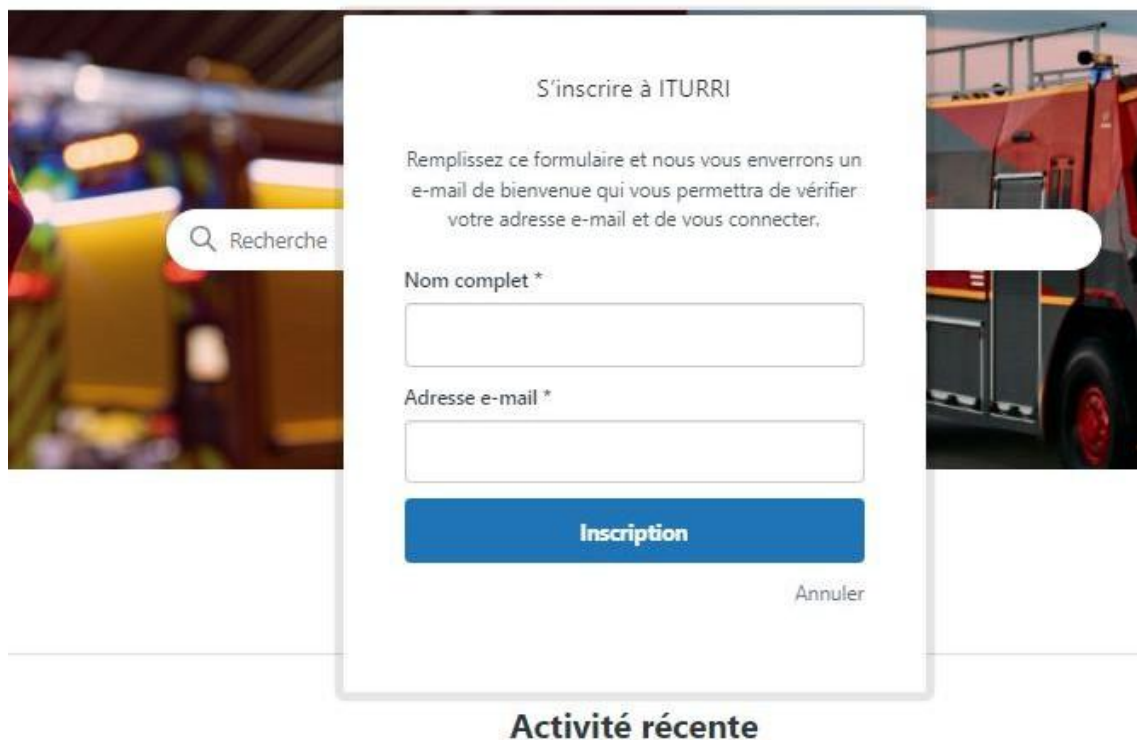
Nouveau sur ITURRI

Inscription

Nous avez-vous envoyé un e-mail ? Obtenir un mot de passe

Si vous avez déjà communiqué avec notre équipe d'assistance par e-mail, vous êtes déjà enregistré mais vous n'avez probablement pas encore de mot de passe.

4. Une fois sélectionné, il ne vous sera demandé que votre nom et votre adresse électronique :



The screenshot shows a registration modal titled "S'inscrire à ITURRI". It contains a paragraph: "Remplissez ce formulaire et nous vous enverrons un e-mail de bienvenue qui vous permettra de vérifier votre adresse e-mail et de vous connecter." Below this are two input fields for "Nom complet *" and "Adresse e-mail *", followed by a blue "Inscription" button and a grey "Annuler" link.

S'inscrire à ITURRI

Remplissez ce formulaire et nous vous enverrons un e-mail de bienvenue qui vous permettra de vérifier votre adresse e-mail et de vous connecter.

Nom complet *

Adresse e-mail *

Inscription

Annuler

Activité récente



Une fois les informations remplies, l'inscription sera terminée et nous devons vérifier l'adresse électronique où nous aurons reçu un lien de vérification afin que vous puissiez vous connecter.

2.3 COMMENT ACCEDER A LA PLATE-FORME SI JE SUIS DEJA INSCRIT ?

Dans ce cas, l'accès se fera via le même lien que ci-dessus, mais dans ce cas, une fois que vous aurez sélectionné "Connexion", vous devrez entrer vos données d'accès (nom d'utilisateur et mot de passe) :

Lien internet : <https://customerservicesupport.iturri.com>

Se connecter à ITURRI

E-mail

Mot de passe

Connexion

Je suis un agent

Mot de passe oublié

Nouveau sur ITURRI ? Inscription

Nous avez-vous envoyé un e-mail ? Obtenir un mot de passe

Si vous avez déjà communiqué avec notre équipe d'assistance par e-mail, vous êtes déjà enregistré mais vous n'avez probablement pas encore de mot de passe.

2.4 COMMENT SOUMETTRE UNE DEMANDE ?

Il existe trois façons d'envoyer une demande :

- 1) Sans s'inscrire sur la plateforme et donc sans pouvoir disposer d'une traçabilité et d'un suivi des incidents et de l'historique.**

Accédez au lien suivant :

<https://customerservicesupport.iturri.com>

Dans l'écran principal, sélectionnez Envoyer **une demande** :



Procédure d'utilisation de la plateforme Customer Service

ITURRI France



Remplissez les champs avec le plus d'informations possible et envoyez-le.

Francés [Envoyer une demande](#)

Francés > Envoyer une demande

Envoyer une demande

Adresse e-mail

Pays

Sujet

Sélectionnez votre demande

Description

T B I

☰ ☱

📎 🔗

- 2) En s'inscrivant sur la plateforme et en disposant ainsi d'une traçabilité et d'un suivi des demandes, y compris la possibilité d'ajouter d'autres personnes en copie afin qu'elles reçoivent également une notification de l'avancement de la demande.



Accédez au lien suivant : <https://customerservicesupport.iturri.com>

Connectez-vous et une fois connecté, sélectionnez envoyer la demande.

Dans ce cas, il ne nous est pas demandé de fournir notre propre adresse électronique après nous être connectés et nous avons la possibilité d'ajouter d'autres personnes à la liste des destinataires (« CC »)

 Francés

Envoyer une demande

Francés > Envoyer une demande

Recherche

Envoyer une demande

CC (valeur facultative)

Ajouter des adresses e-mail

Pays

-

Sujet

Sélectionnez votre demande

-

Description

T B I

☰ ☱

📎 🔗 📧



Envoyer une demande

CC (valeur facultative)

exemple@sdis.com x

Pays

FR France

Sujet

vanne cassée

Sélectionnez votre demande

Incidents de garantie

Numéro de plaque de production/numéro de châssis

8888

Numéro de référence du contrat de service (valeur facultative)

Numéro d'immatriculation du véhicule Iturri (valeur facultative)

FR9999

Type Incidents de garantie

Incident dans un équipement du type mécanique

Description

T B I [Liste à puces] [Liste à puces] [Image] [Liens] [Image] [Image]

la valve d'aspiration est cassée

3) Envoi d'un courriel à customerservicesupport@iturri.com

Dans ce cas, il n'y a pas de possibilité d'avoir une traçabilité, ni l'historique des demandes générées dans la plateforme du Service Client.

2.5 COMMENT PUIS-JE GARDER TRACE DE MES DEMANDES ?

Une fois que vous vous êtes inscrit sur la plateforme du service clientèle, cliquez sur votre nom et sélectionnez "**Mes activités**" dans le menu déroulant. Dans ce menu, vous verrez toutes les demandes effectuées sur la plate-forme (si vous vous êtes



préalablement enregistré), qui seront classées et nommées sous la forme d'un ticket avec un numéro associé à chaque demande.



2.6 OU PUIS-JE TROUVER DES INFORMATIONS PERTINENTES ?

Dans **Mes demandes**, nous trouverons toutes les informations, historiques et actuelles, concernant le(s) ticket(s) que nous avons enregistré(s) via la plateforme. Dans cet écran, nous pouvons trouver le sujet, le numéro du ticket, le temps qui s'est écoulé depuis sa création, quand une mise à jour a été faite sur ce ticket et son statut.

Il existe également un moteur de recherche qui permet de trouver par mot-clé le sujet lié à l'une des demandes formulées dans les billets

Demandes Contributions Abonnements				
Mes demandes				
Mes demandes Demandes que je reçois en CC				
Rechercher dans demandes				
Statut : Tous				
Sujet	ID	Création	Dernière activité ▼	Statut
Incidencia ruido transmisiones BUP	#45	il y a 3 mois	il y a 2 mois	Résolu
Pump vehicle issue	#25	il y a 3 mois	il y a 2 mois	Résolu
le vanne d'aspiration est bloquée	#49	il y a 3 mois	il y a 3 mois	Résolu



Si nous voulons examiner un ticket spécifique, il nous suffit de cliquer dessus et nous aurons la visualisation suivante. Voir à titre d'exemple :

The screenshot displays the ITURRI Customer Service interface. At the top, there's a navigation bar with 'Demandes', 'Contributions', and 'Abonnements'. Below it, a breadcrumb trail shows 'Francès > Mes activités'. The main content area features a ticket titled 'le vanne d'aspiration est bloquée' from a user named 'Test' (il y a 3 mois). The ticket description reads: 'Vanne d'aspiration bloquée', 'Bonjour,', 'Nous vous enverrons la valve XXXX sous garantie. Comme convenu, veuillez renvoyer l'autre valve à l'adresse indiquée : 12 Quai du Canal, 42300 Roanne, France', 'Merci.', 'Cdt.', 'Christopher'. To the right, a sidebar provides details: 'Demandeur: Test', 'Création: 21 octobre 2021 12:11', 'Dernière activité: 26 octobre 2021 11:01', 'Affecté à: Admin Zendesk', 'ID: #49', 'Statut: Résolu', 'Pays: FR France', 'Sélectionnez votre demande: Incidents de garantie', and 'Numéro de plaque de production/numéro de châssis: 8888'.

Sur ce même écran, vous trouverez l'option de répondre à la demande d'informations que l'agent a demandée concernant votre requête ou votre incident, ou toute note explicative ou information supplémentaire que vous souhaitez ajouter à l'enregistrement initial du ticket.

2.7 ITURRI CONTINUE DE PRIVILEGIER LA PROXIMITE AVEC SES CLIENTS

Iturri continue de mettre l'accent sur la proximité avec le client et, au niveau de la gestion, chaque client continuera d'avoir un gestionnaire de contrat ou de garantie qui lui sera attribué et qui sera son point de référence pour les questions opérationnelles.

Avec la mise en place de cet outil, l'objectif est d'être plus efficace en optimisant la réponse à nos clients et, à son tour, d'améliorer l'expérience client en ayant une traçabilité des informations liées à leurs demandes et incidents.

Grâce à cet outil, Iturri vous informera de l'état de votre demande (ticket) par e-mail



afin que vous soyez informé à tout moment :

- **Statut Nouveau** --> votre demande a été reçue de manière satisfaisante et a été enregistrée avec un numéro de ticket qui sera utile ultérieurement pour le suivi.
- **Statut ouvert** --> aucune notification n'est envoyée au client, mais dans ce statut, le gestionnaire travaille à la résolution de la demande ou du ticket.
- **Statut en attente** --> Le gestionnaire a envoyé une demande au client afin d'être en mesure de proposer la réponse la plus correcte. Dans ce cas, le client doit répondre au courrier électronique reçu, afin que des progrès puissent être réalisés dans la résolution de la question ou de la demande du client. De cette façon, le manager d'Iturri pourra continuer à travailler sur la résolution du ticket.
- **Statut Résolu** --> Le client est informé de la résolution de sa demande ou de sa requête, en indiquant les actions réalisées pour la résolution ou la gestion de la demande ou de l'incident. L'historique des tickets peut être consulté à tout moment.

A partir de la date de résolution, il y a une période de 4 jours pendant laquelle le client, s'il n'est pas d'accord, peut répondre à la résolution avec une nouvelle demande ou gestion, et dans ce cas, le ticket correspondant passerait de l'état résolu à l'état ouvert, c'est-à-dire qu'il est rouvert sur la plateforme, en attendant la réponse du contact d'Iturri.

2.8 ENQUETE DE SATISFACTION

Notre engagement envers nos clients est de nous améliorer chaque jour et d'être à l'avant- garde, pour cette raison, lorsqu'un ticket est fermé, la personne qui a créé le ticket recevra un courrier électronique l'informant de la résolution du ticket et à son tour, nous avons ajouté un lien vers une enquête de satisfaction afin d'avoir un retour sur



leur expérience, ce qui sera d'une grande aide pour améliorer le service aux clients, jour après jour.