

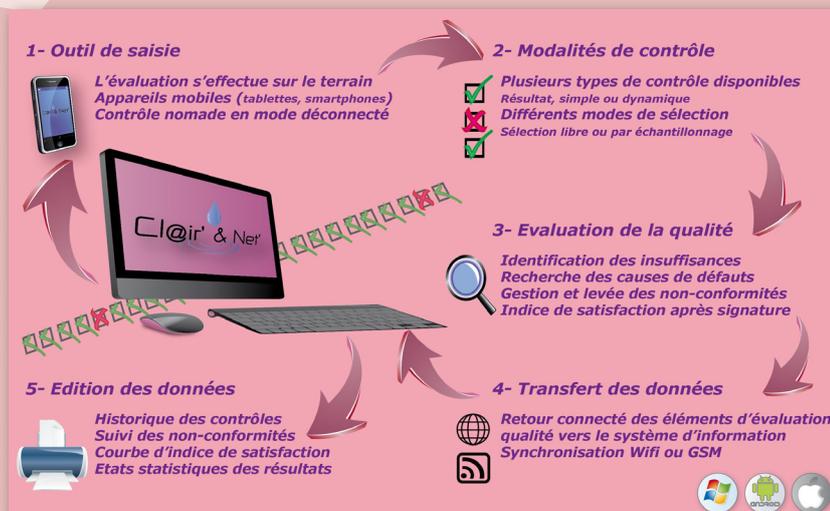


Sans évaluation régulière, pas d'amélioration possible de la qualité de service...

La solution mobile dédiée au contrôle de la qualité des prestations de services, avec gestion des actions correctives jusqu'à la levée des non-conformités.

Dans le cadre de l'obligation de résultat imposée par le prescripteur, comme pour vérifier en dynamique la bonne réalisation de l'intervention planifiée du jour, évaluez sur votre tablette ou un smartphone l'indice de satisfaction du service effectué.

Une démarche qualité objective, pour un meilleur management des équipes et une gestion optimale de la relation client.



Zéro papier, un gain de temps considérable, une grande fiabilité des mesures, la modernité de la démarche et une réduction de la charge administrative au profit de la relation client et de l'amélioration permanente de la qualité de service.

Le système propose plusieurs types de contrôle :

- Dynamique, (uniquement sur l'instruction de travail arrêtée pour les locaux planifiés du jour)
- Obligation de résultat sur une sélection libre ou par échantillonnage, (imposant une vision globale pour un nombre déterminé de locaux à évaluer)

L'évaluation se pratique sur le terrain en mode déconnecté via divers appareils mobiles tels qu'un smartphone Android ou une tablette PC...

Grâce au langage HTML5 faisant parti de nos dernières techniques de développement, les données nécessaires au contrôle sont collectées à partir d'une connexion sécurisée au serveur, pour être stockée directement dans la mémoire du navigateur web du terminal de l'utilisateur nomade.

Pendant les phases d'utilisation, vous bénéficiez d'une capacité d'action permanente en mode déconnecté, sans avoir l'obligation de recourir à de coûteux abonnements 4G, la couverture du réseau Wifi ou GSM n'étant indispensable que pour assurer le transfert de données.

Conduite d'une évaluation qualité :

Le contrôleur visualise les locaux sélectionnés et dispose instantanément de la liste appropriée des prestations à évaluer.

Dès qu'un défaut est identifié, il est possible d'en rechercher la cause, d'indiquer l'action corrective mise en œuvre et de gérer la non-conformité jusqu'à sa levée quand le problème est résolu.

L'ensemble des points examinés, la zone contrôlée est validée. Vous passez à la suivante jusqu'à ce qu'un nombre représentatif de locaux soit atteint.

Les interlocuteurs en présence sont invités à apposer leur signature électronique pour finaliser le contrôle.

Le système calcule alors l'indice de satisfaction et clôture définitivement le contrôle sans possibilité de le modifier.

Sans recopie fastidieuse ou risque d'erreur, une simple connexion renvoie l'information au système pour y être analysable en temps réel et permettre d'élaborer un plan d'amélioration qualité maîtrisé.

De nombreuses éditions récapitulatives, disponibles en ligne ou par mail, vous permettront de garantir une bonne gestion de la relation client, tout en disposant d'une visibilité parfaite sur l'ensemble des actions qualité entreprises. (États statistiques, historique des contrôles, courbes d'indices de satisfaction, suivi des non-conformités, gestion des réclamations, etc...)