

## Actualités de JBM Logic : Juillet/Août - Bulletin 07

### **Le module gestion du service : Un outil indispensable à la qualité de vos services!**

Le module gestion du service est dédié à l'ensemble de votre clientèle qui profitera d'un endroit accessible 24/24, 7 jours sur 7 afin de gérer ses demandes de service grâce au comptoir libre service sur le Web. Ce module permet à un client de saisir un appel de service, une question, ou toute autre requête et d'y faire le suivi complet. En ce sens c'est un outil de fidélisation, il octroie à vos partenaires une facilité dans la gestion quotidienne de leurs opérations commerciales, ce qui dynamisera leurs échanges.

Le module service s'adresse à tous vos clients, il permet :

- La gestion des appels de service ou demande de retour (RMA)
- La résolution d'incidents et leur suivi
- Le traitement optimal des informations et leur orientation aux ressources compétentes.
- La gestion et la coordination des interventions préalablement planifiées et affectées par ressources compétentes.

Modernisez votre centre de support pour en faire un centre de profit!!

Le module de gestion de service d'INTEGRA e-business™ constitue un moyen d'entretenir des relations durables et de qualité avec l'ensemble de vos clients. Simple d'utilisation, ce module offre des fonctionnalités qui placent la qualité du service aux clients au coeur de la philosophie de votre entreprise. En voici une liste non exhaustive des différentes fonctionnalités du module service :

- Gestion des courriels clients entrants
- Gestion des urgences et incidents
- Gestion des demandes de retour (RMA)
- Affectation des ressources
- Base de connaissance (information de support, service après vente) interrogeable par mots clés

#### Pourquoi choisir le module service d'INTEGRA e-business™?

Vous rencontrez une problématique client?...Ouvrez un ticket!

Le module service vous permet de prendre note du problème ou de la question soulevés, d'évaluer le degré d'urgence, affecter la ressource compétente et planifier la livraison de la solution apportée.

#### Comment s'assurer d'apporter une réponse au problème?...Suivez chaque ticket avec précision!

Le numéro de ticket généré par le module de gestion du service offre une garantie de traçabilité et de suivi des actions posées pour le règlement définitif du problème ou de la réclamation enregistrée par un de vos clients. Chaque ticket relié à un incident va générer une demande de travail ou une tâche qui impliquera différents intervenants.

#### Qui sont les intervenants dans le dossier? ...Consultez la liste des tâches ou demande de travail!

La liste de tâche comprend la nature du problème à régler ainsi que l'affectation d'une ou plusieurs ressources compétentes. Le module de gestion du service permettra une gestion optimale des activités et surtout des communications.

La présence d'un calendrier dans ce module permet de planifier et de fixer des échéances en ce qui concerne le travail de chaque intervenant. Des dates précises de livraison sont ainsi déterminées que le service après vente peut communiquer aux clients.

*Un client souhaite savoir ou en est rendue sa requête... Donnez-lui accès à la base de données du module de gestion du service!*

Il suffit d'un identifiant et mot de passe et tous vos clients pourront directement visualiser à partir d'un portail l'évolution des tickets qu'ils ont ouverts ou que vous avez ouverts à leur attention. Cette fonctionnalité optimise le temps de vos équipes après vente car elle contribue à réduire le volume d'appel dans la mesure où le client peut suivre en un seul clic de souris l'état d'avancement de sa requête ou réclamation mais aussi le nom de la ressource qui intervient dans son dossier et cela 7 jours sur 7 et 24h/24. Le portail du module service a pour avantage de faire respecter les délais car vous vous êtes engagés auprès de vos clients qui visualisent également les dates de livraison. Respecter les délais renforce la qualité des services fournis par votre compagnie.

En résumé, le module service est un outil de gestion interne pour vos équipes commerciales mais également externe car tous vos clients peuvent s'en servir afin de consulter les dernières activités et interventions faites dans leur dossier.

Au niveau interne, il permet le développement d'une base de connaissance, car il archive toute réponse fournie aux clients. Cette réponse va constituer un savoir à transmettre car elle pourra être réutilisée si des cas similaires se reproduisent. Comme le module service est dynamique il suffira d'effectuer une recherche par mots clés, description du problème ou numéro de tâche, vous n'aurez plus besoin d'investir beaucoup de temps puisque la réponse existe dans le système et vos techniciens ou employés peuvent s'y référer!

Vos clients seront impressionnés par votre professionnalisme et la rapidité de vos réponses!

#### **La qualité d'INTEGRA e-business™ au coeur des préoccupations de JBM Logic Inc.**

INTEGRA e-business™ dispose d'un département de 'Contrôle Qualité' (CQ) dont le rôle est de valider et de vérifier que les principaux livrables répondent aux exigences des utilisateurs de la solution.

Le Contrôle qualité intervient par des actions de validation et de vérification sur chaque correctif et sur chaque phase d'un projet de personnalisation, ce département travaille en étroite collaboration avec les programmeurs-analystes en charge du développement de la solution.

Les actions de vérification consistent à s'assurer que les fonctionnalités des différents modules répondent aux attentes des utilisateurs. Ces contrôles sont faits sur une base régulière et empêchent ainsi la prolifération d'anomalies. De cette façon, la stabilité de l'application ainsi que les mises à niveau du logiciel est garantie.

La mission du contrôle qualité chez JBM Logic Inc. est de permettre l'entretien et l'exploitation ultérieure (développement) de l'application INTEGRA e-business™.

JBM Logic Inc. applique comme norme de qualité une procédure, qui vise à limiter le nombre d'installations et d'intervention dans les environnements de production de nos clients.

Seuls les problèmes urgents font l'objet de correctifs et sont installés immédiatement dans vos environnements. Pour ce qui est du reste, les problèmes mineurs, leurs correctifs sont regroupés et installés dans le sillon d'une mise à niveau (patch), nos clients pourront alors les recevoir en toute sécurité car la stabilité de l'application ne sera pas affectée.

A chaque mise à niveau (Patch), vous recevrez un rapport complet et détaillé du contenu de la nouvelle version.

Pour les tests de base, le contrôle qualité est épaulé par des tests automatisés sur chaque écran d'INTEGRA e-business™. Pour cela les techniciens à la qualité utilisent le logiciel 'Rational Robot' d'IBM, cliquez sur le lien pour plus de détail :

<http://www-306.ibm.com/software/awdtools/tester/robot/>

## QUOI DE NEUF ?

Les tests automatisés consistent en deux principes :

- Les tests d'acceptation : les 'robots' roulent principalement pour valider les fonctionnalités de base : ouverture et fermeture d'une fenêtre, faire une requête (F7, F8), effectuer une recherche, insérer, ouvrir et supprimer les données.
- Les tests d'implantation : le plus souvent exécuté lors de l'acquisition d'INTEGRA e-business™, les données de base sont insérées dans les principaux modules, puis c'est le début de tests plus approfondis auxquels les usagers peuvent prendre part.

De plus, ces 'robots' font l'objet d'une maintenance et d'une mise à niveau, parallèlement au développement de l'application sur de nouvelles fonctionnalités, des nouveaux écrans ou des nouveaux rapports.

En somme, le contrôle qualité de JBM Logic, couvre l'ensemble du cycle de vie de notre solution INTEGRA e-business™, les robots sous la responsabilité d'un technicien s'assurent que les fonctionnalités de base ne fassent pas défaut et la personne en charge du contrôle qualité test les nouveautés et pratique des tests de régression, ce qui octroie une double garantie sur la stabilité et le bon fonctionnement d'INTEGRA e-business™.

### Trucs et astuces

Lorsque vous tentez de sauvegarder une commande de vente et que vous obtenez le message suivant : **'Pas de ratio d'équivalence pour le produit ou la catégorie'** Cela signifie que vous n'avez pas saisi vos ratios de mesure pour les produits et les catégories de produit de vos items de commandes.

Pour éviter ce type d'erreur il suffit d'ouvrir l'écran unité de mesure dans le module Inventaire : Inventaire/Unité de mesure/Unité de mesure

Cet écran est utilisé lors de la création d'un nouveau produit pour définir, modifier ou mettre à jour les unités de mesure de ce produit. S'il s'agit de catégorie de produit, vous pouvez avoir des ratios équivalent, il suffit de définir la même unité de mesure ce type de produit.