

## **OBJECTIF DU MODULE « GRC »**

**OBLIGATOIRE : TOUTES LES RECLAMATIONS DOIVENT ETRE SAISIES  
AU TRAVERS DU MODULE « GRC »**

### **L'ORGANISATION DU MODULE « GRC »**

- L'onglet Client
- L'onglet Compte-dossier
- L'onglet Evénement
- L'onglet Réclamation-Intervention
- L'onglet Organisation
- L'onglet Contrats
- L'onglet Téléphonie
- L'onglet Messagerie
- L'onglet Questionnaire
- L'onglet Qualité.

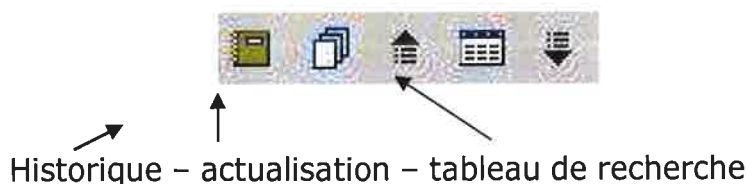
#### **Objectif du module**

Le module GRC permet de visualiser et de mieux définir le descriptif d'une réclamation à l'aide d'un questionnaire.

#### **L'organisation du module GRC**



Le module se présente sous forme d'une barre, qui après l'identification d'un locataire (remonte de numéro de téléphone via un PABX ou par la recherche), regroupe toutes les informations de celui-ci sous forme d'onglets.





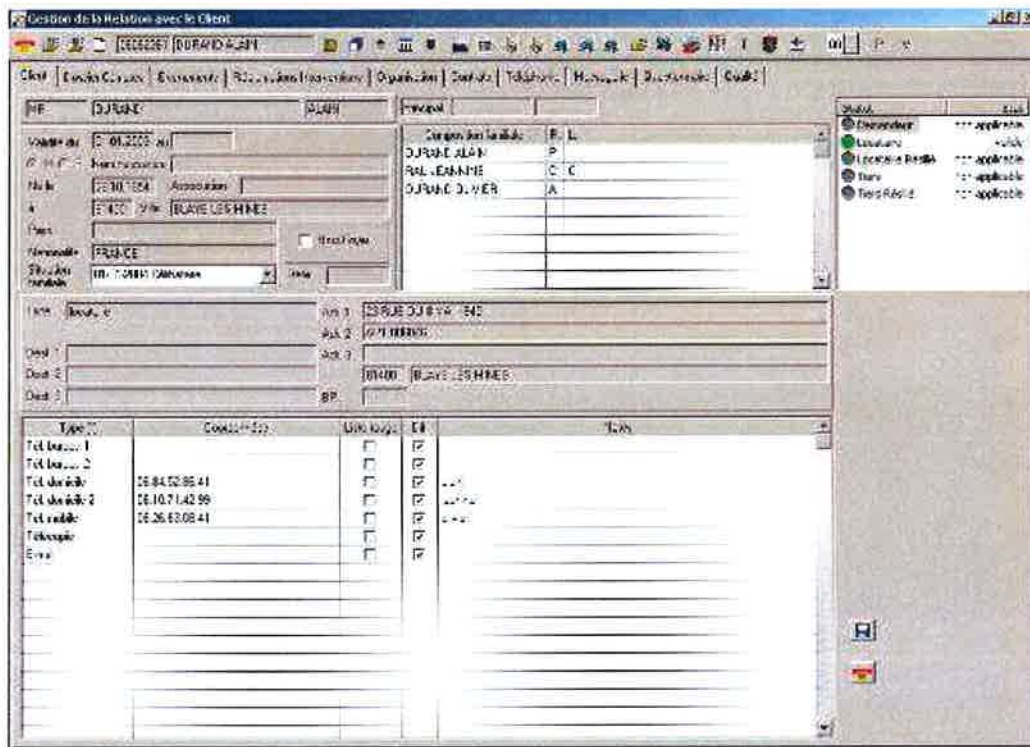
Accès aux modules : client - dossier - compte dossier - communication - demande - aide - décompte



Grille

Dossier - fichier Excel - module réclamation - module planning - transfert d'appel - gestion d'appel

### L'onglet « Client »



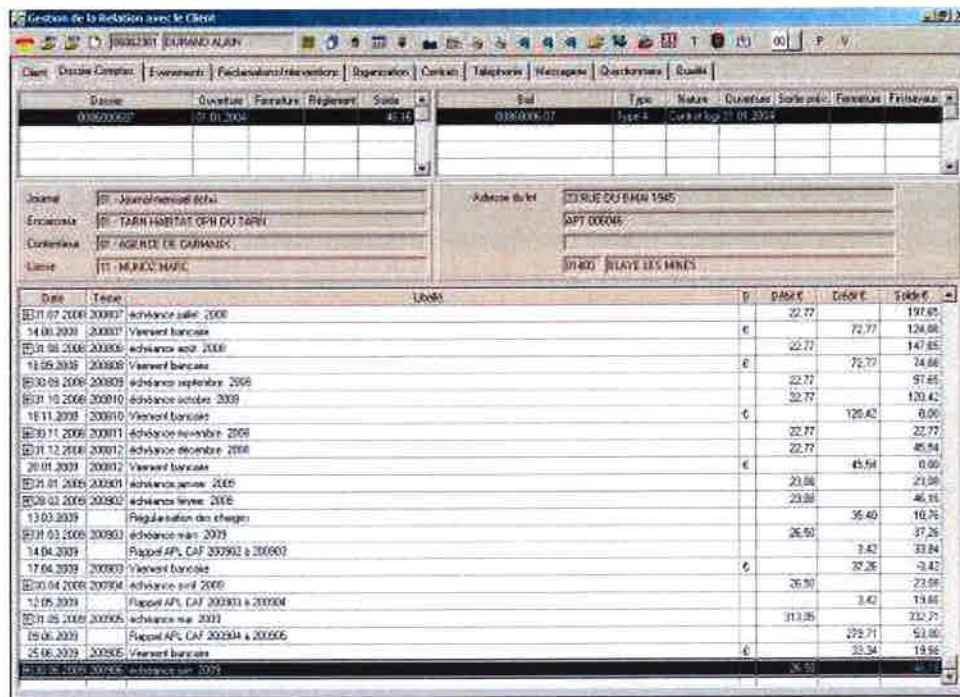
L'onglet « Client » regroupe toutes les informations sur le locataire ainsi que sur sa composition familiale.

Il nous indique le statut du locataire (si celui-ci est locataire, demandeur ou autre).

Les coordonnées téléphoniques et adresses mail peuvent être mises à jour via le module.

Toutes autres actions sur le client se font via l'accès au module par la barre de boutons.

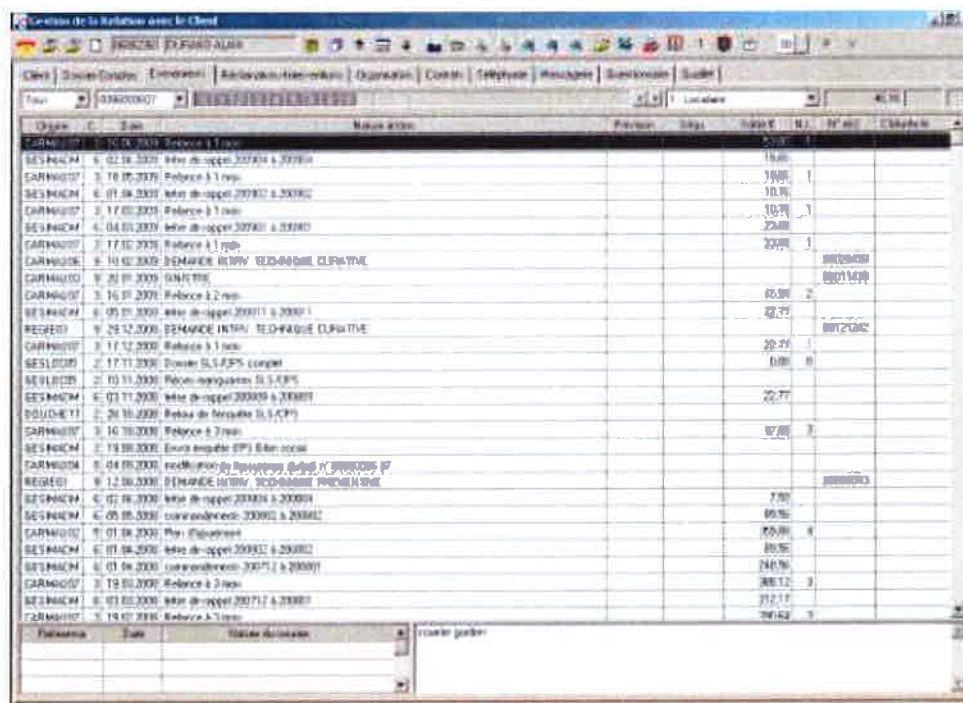
### L'onglet « Compte-dossier »



| Date       | Titre  | Libellé                        | D | DEBIT | CREDIT | Solde € |
|------------|--------|--------------------------------|---|-------|--------|---------|
| 03/07/2008 | 200807 | echéance juillet 2008          |   | 22,77 |        | 197,85  |
| 14/08/2008 | 200808 | Virement bancaire              | € |       | 72,77  | 126,08  |
| 01/09/2008 | 200809 | echéance août 2008             |   | 22,77 |        | 147,85  |
| 18/09/2008 | 200809 | Virement bancaire              | € |       | 72,77  | 74,08   |
| 03/10/2008 | 200810 | echéance septembre 2008        |   | 22,77 |        | 97,85   |
| 01/10/2008 | 200810 | echéance octobre 2008          |   | 22,77 |        | 120,42  |
| 18/11/2008 | 200811 | Virement bancaire              | € |       | 126,42 | 0,00    |
| 03/11/2008 | 200811 | echéance novembre 2008         |   | 22,77 |        | 22,77   |
| 01/12/2008 | 200812 | echéance décembre 2008         |   | 22,77 |        | 45,54   |
| 20/01/2009 | 200901 | Virement bancaire              | € |       | 45,54  | 0,00    |
| 01/01/2009 | 200901 | echéance janvier 2009          |   | 23,88 |        | 23,88   |
| 01/02/2009 | 200902 | echéance février 2009          |   | 23,88 |        | 46,95   |
| 13/03/2009 |        | Régularisation des charges     |   |       | 35,40  | 10,75   |
| 01/03/2009 | 200903 | echéance mars 2009             |   | 26,50 |        | 37,25   |
| 14/04/2009 |        | Rappel APL CAF 200902 à 200903 |   |       | 3,42   | 33,84   |
| 17/04/2009 | 200903 | Virement bancaire              | € |       | 33,26  | 0,42    |
| 01/04/2009 | 200904 | echéance avril 2009            |   | 25,50 |        | 23,58   |
| 12/05/2009 |        | Rappel APL CAF 200903 à 200904 |   |       | 3,42   | 19,66   |
| 01/05/2009 | 200905 | echéance mai 2009              |   | 11,35 |        | 31,21   |
| 01/06/2009 |        | Rappel APL CAF 200904 à 200905 |   |       | 229,71 | 53,00   |
| 25/06/2009 | 200906 | Virement bancaire              | € |       | 33,34  | 19,66   |
| 01/07/2009 | 200907 | echéance juin 2009             |   | 26,50 |        | 0,00    |

L'onglet « Compte-dossier » regroupe les informations sur le dossier locatif, le ou les baux et les termes.

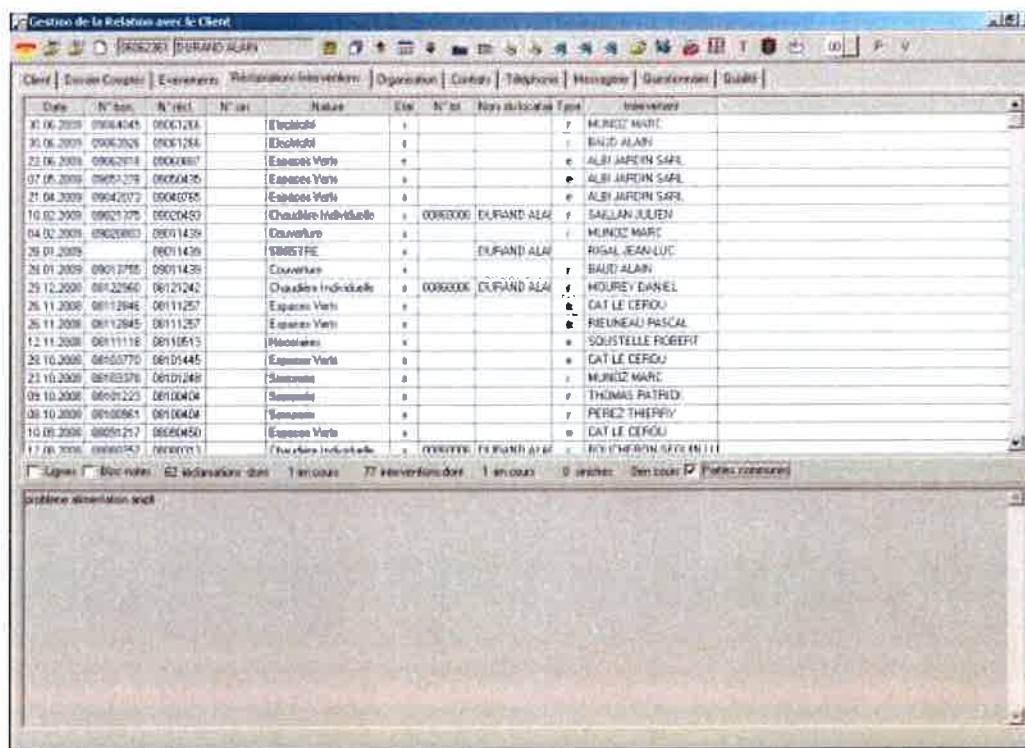
**L'onglet « Événement »**



| Date       | Client                           | Objet | Statut | Montant | N° | N° de | Statut |
|------------|----------------------------------|-------|--------|---------|----|-------|--------|
| 10/06/2010 | REBECE & 1 rue                   |       |        | 10,00   |    |       |        |
| 02/06/2010 | Info de appel 20070 à 20070      |       |        | 10,00   |    |       |        |
| 10/05/2010 | Rebucc & 1 rue                   |       |        | 10,00   | 1  |       |        |
| 01/06/2010 | Info de appel 20070 à 20070      |       |        | 10,00   |    |       |        |
| 17/05/2010 | Rebucc & 1 rue                   |       |        | 10,00   | 1  |       |        |
| 04/05/2010 | Info de appel 20070 à 20070      |       |        | 20,00   |    |       |        |
| 17/05/2010 | Rebucc & 1 rue                   |       |        | 20,00   | 1  |       |        |
| 10/05/2010 | DEMANDE INFO TECHNIQUE CLPATIVE  |       |        |         |    |       |        |
| 20/05/2010 | INFO INFO                        |       |        |         |    |       |        |
| 16/05/2010 | Rebucc & 2 rue                   |       |        | 05,00   | 2  |       |        |
| 05/05/2010 | Info de appel 20071 à 20071      |       |        | 05,00   |    |       |        |
| 29/12/2010 | DEMANDE INFO TECHNIQUE CLPATIVE  |       |        |         |    |       |        |
| 17/12/2010 | Rebucc & 1 rue                   |       |        | 20,00   | 1  |       |        |
| 17/11/2010 | Facture S.S.F.P.S complet        |       |        | 0,00    | 0  |       |        |
| 10/11/2010 | Facture régularisation S.S.F.P.S |       |        |         |    |       |        |
| 03/11/2010 | Info de appel 20000 à 20000      |       |        | 20,00   |    |       |        |
| 26/10/2010 | Rebucc de Rebucc S.S.F.P.S       |       |        |         |    |       |        |
| 16/10/2010 | Rebucc & 7 rue                   |       |        | 05,00   | 1  |       |        |
| 18/09/2010 | Info de appel 20071 à 20071      |       |        |         |    |       |        |
| 04/09/2010 | DEMANDE INFO TECHNIQUE CLPATIVE  |       |        |         |    |       |        |
| 12/06/2010 | DEMANDE INFO TECHNIQUE CLPATIVE  |       |        |         |    |       |        |
| 02/06/2010 | Info de appel 20070 à 20070      |       |        | 7,00    |    |       |        |
| 05/05/2010 | caractéristiques 20000 à 20000   |       |        | 05,00   |    |       |        |
| 01/06/2010 | Info de appel 20070 à 20070      |       |        | 05,00   | 4  |       |        |
| 01/06/2010 | Info de appel 20070 à 20070      |       |        | 05,00   |    |       |        |
| 01/06/2010 | caractéristiques 20071 à 20071   |       |        | 24,00   |    |       |        |
| 19/05/2010 | Rebucc & 2 rue                   |       |        | 05,12   | 3  |       |        |
| 03/05/2010 | Info de appel 20071 à 20071      |       |        | 212,17  |    |       |        |
| 19/05/2010 | Rebucc & 7 rue                   |       |        | 04,00   | 1  |       |        |

L'onglet « Événement » regroupe tous les événements de la communication.

**L'onglet « Réclamation-Intervention »**

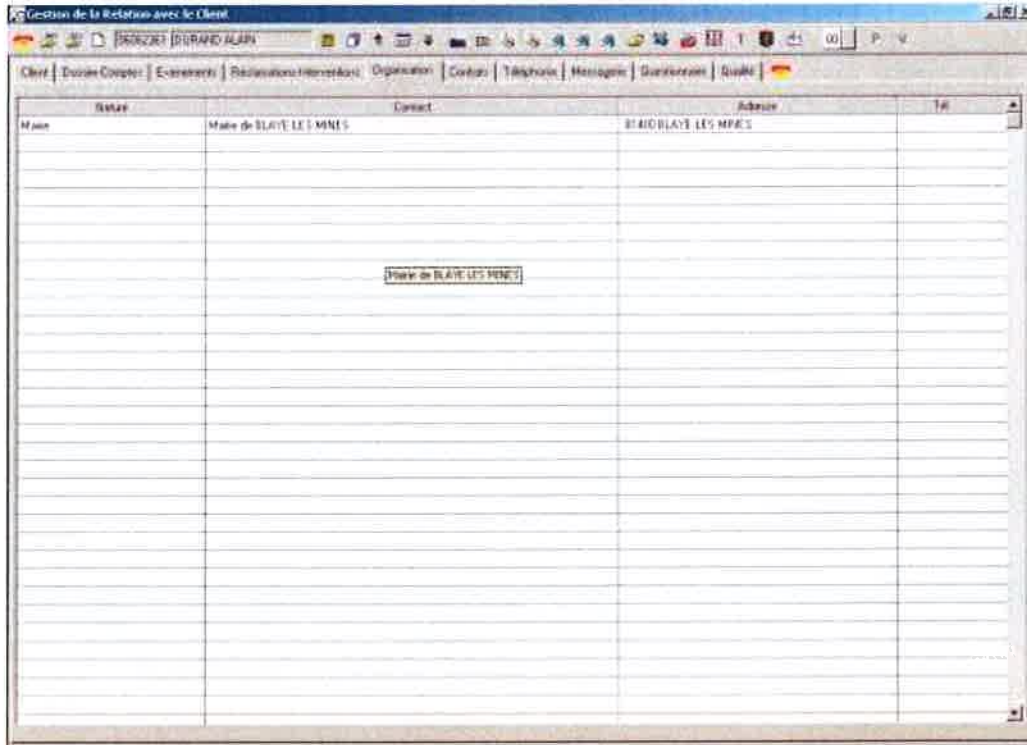


| Date       | N° bon   | N° récl. | N° cat. | Nature                 | Etat | N° int. | Nom du locataire | Type | Intervenant        |
|------------|----------|----------|---------|------------------------|------|---------|------------------|------|--------------------|
| 31.06.2009 | 09044045 | 0904288  |         | Electricité            |      |         |                  |      | MUNIZ MARI         |
| 31.06.2009 | 09042926 | 0904288  |         | Electricité            |      |         |                  |      | BAUD ALAIN         |
| 23.06.2009 | 09042918 | 09040807 |         | Espaces Verts          |      |         |                  |      | ALBI JACQUIN SARA  |
| 07.06.2009 | 09042929 | 09040826 |         | Espaces Verts          |      |         |                  |      | ALBI JACQUIN SARA  |
| 21.04.2009 | 09042072 | 09040785 |         | Espaces Verts          |      |         |                  |      | ALBI JACQUIN SARA  |
| 10.02.2009 | 09021375 | 09020452 |         | Chaudière Individuelle |      | 0000006 | DUFAND ALAI      |      | SARLAN JULIEN      |
| 04.02.2009 | 09020803 | 09011439 |         | Couverture             |      |         |                  |      | MUNIZ MARI         |
| 29.01.2009 | 09011439 | 09011439 |         | SBS/STRE               |      |         | DUFAND ALAI      |      | ROSAL JEAN-LUC     |
| 20.01.2009 | 09013785 | 09011439 |         | Couverture             |      |         |                  |      | BAUD ALAIN         |
| 29.12.2009 | 09122960 | 09121242 |         | Chaudière Individuelle |      | 0000006 | DUFAND ALAI      |      | HOUREY DANIEL      |
| 26.11.2009 | 09112846 | 09111257 |         | Espaces Verts          |      |         |                  |      | CAT LE CEROU       |
| 26.11.2009 | 09112845 | 09111257 |         | Espaces Verts          |      |         |                  |      | RIEUNEAU PASCAL    |
| 12.11.2009 | 09111118 | 09110615 |         | Placards               |      |         |                  |      | SOLISTELLE ROBERT  |
| 20.10.2009 | 09100770 | 09101445 |         | Espaces Verts          |      |         |                  |      | CAT LE CEROU       |
| 21.10.2009 | 09100378 | 09101249 |         | Sécurité               |      |         |                  |      | MUNIZ MARI         |
| 09.10.2009 | 09101225 | 09100404 |         | Sécurité               |      |         |                  |      | THOMAS PATRICK     |
| 08.10.2009 | 09100961 | 09100404 |         | Sécurité               |      |         |                  |      | PEREZ THIERRY      |
| 10.09.2009 | 09091217 | 09090450 |         | Espaces Verts          |      |         |                  |      | CAT LE CEROU       |
| 17.09.2009 | 09090947 | 09090701 |         | Chaudière Individuelle |      | 0000006 | DUFAND ALAI      |      | BOY THÉRON STEPHEN |

L'onglet « Réclamation-Intervention » donne une vue des bons effectués sur le patrimoine du locataire. Nous voyons ici, les numéros des bons (réclamation, entreprises ou régies ainsi que sinistre).

- ☐ **Lignes** : Affiche les lignes du bon de commande entreprises ou régies.
- ☐ **Bloc notes** : Affiche la note du bon sélectionné.
- ☐ **Parties communes** : Affiche les réclamations sur la partie commune du patrimoine présélectionné.

**L'onglet « Organisation »**

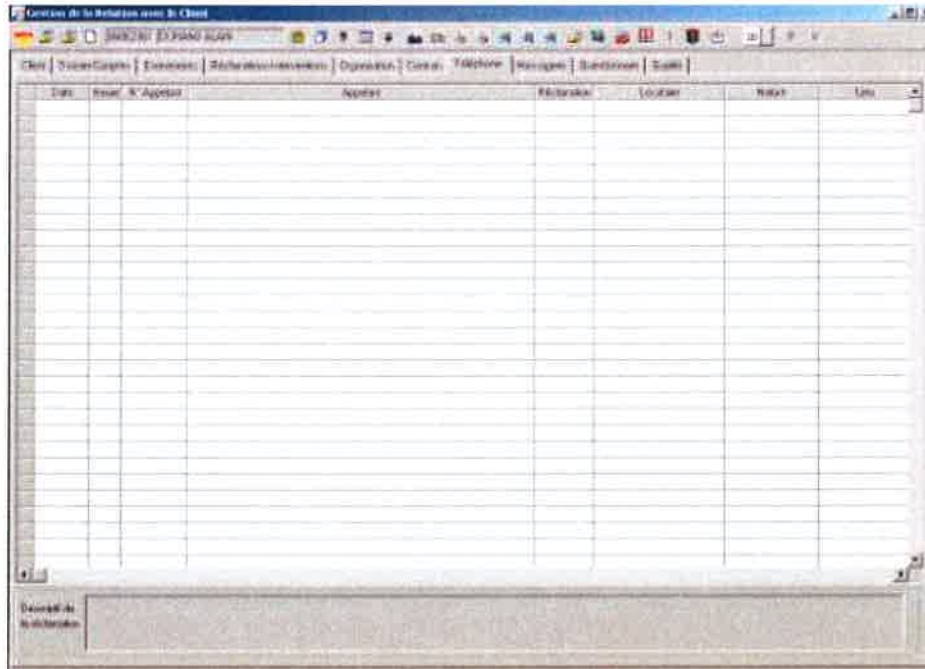


| Nom                      | Adresse         | Contact                  | Tél |
|--------------------------|-----------------|--------------------------|-----|
| Maire de BLAYE LES MINES | BLAYE LES MINES | Maire de BLAYE LES MINES |     |

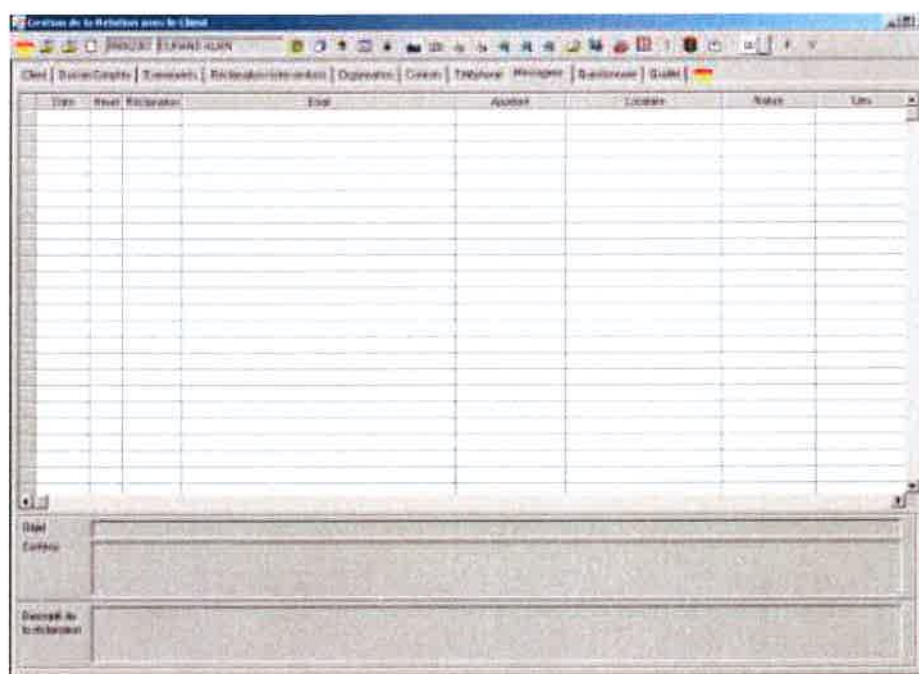
L'onglet « Organisation » donne les informations sur les contacts rattachés au patrimoine. Toutes les informations viennent du module patrimoine zone contact.



**L'onglet « Téléphonie »**

A screenshot of a software application window titled "Gestion de la relation avec le Client". The window has a menu bar with options: "Client", "Statistiques", "Échanges", "Préférences", "Paramètres", "Outils", "Téléphone", "Navigation", "Recherche", and "Aide". Below the menu bar is a table with the following columns: "Date", "Heure", "N° Appel", "Appelé", "Historique", "Durée", "Notes", and "Info". The table is currently empty. At the bottom left of the window, there is a small text box labeled "Dernière mise à jour".

L'onglet « Téléphonie » affiche la liste des tous les appelés entrants.

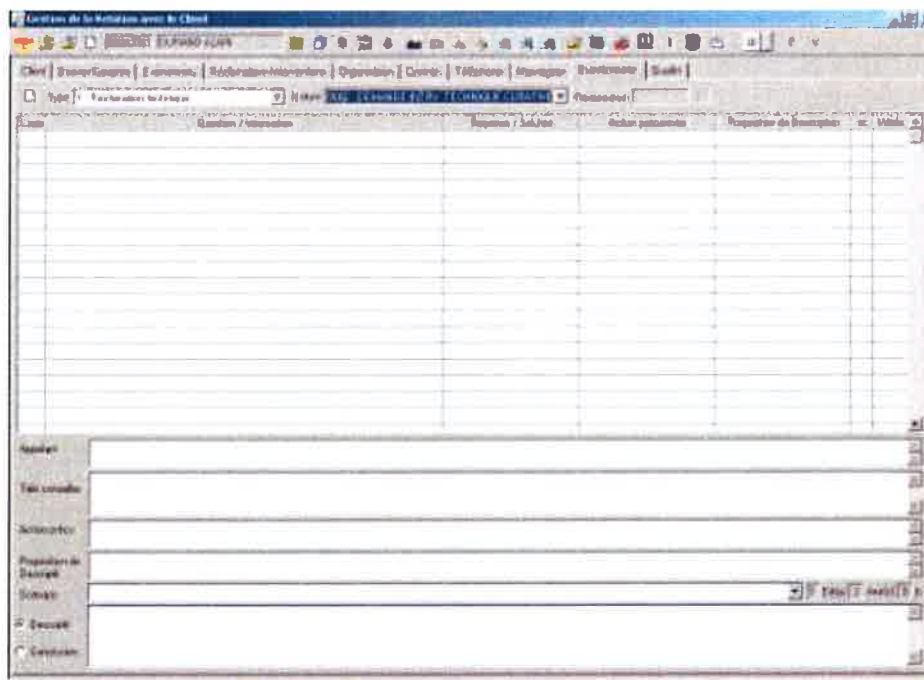
**L'onglet « Messagerie »**

L'onglet « Messagerie » permet de consulter une boîte de messagerie commune.



Bouton de lecture des mails.

### L'onglet « Questionnaire »



L'onglet « Questionnaire » a pour fonction l'aide à la création du descriptif de la réclamation.

Suivant le type de nature de la réclamation, il affichera les différentes questions à poser pour définir le contenu de la réclamation, ainsi que d'informer le Chargé de relation sur les actions à mener (action préconisée).

#### **Définition des zones**

Appelant : Question posée par le locataire.

Chargé de relation : Question à poser pour orienter le déroulement du questionnaire.

Action préconisée : action à réaliser par le Chargé de relation.

Proposition de descriptif : descriptif court en rapport avec la réponse du locataire.

Scénario : action qui se programme lors de la création de la réclamation.

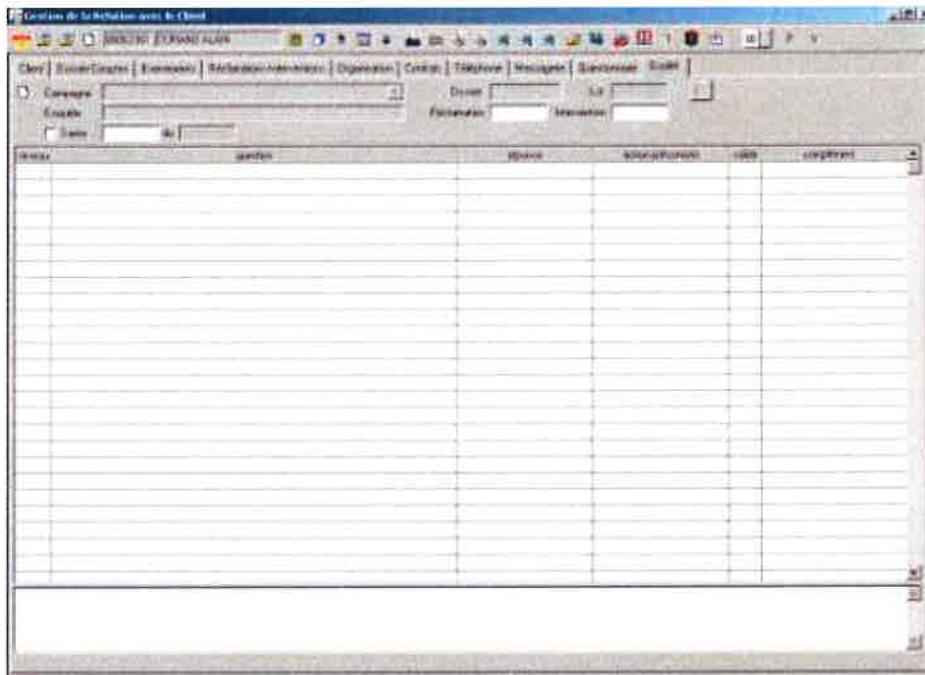
Descriptif : concaténation des différentes propositions de descriptif afin de former une phase, qui donnera le motif clair de la réclamation.

Ce champ est modifiable, ce qui permet d'ajouter des détails complémentaires.

Au niveau le plus fin du questionnaire, pour valider le chainage complet, effectuer un double-clic, cela générera le descriptif.

Pour créer la réclamation, un clic sur l'icône réclamation. 

### L'onglet Qualité



L'onglet « Qualité » permet de réaliser des enquêtes précises sur différents points.

Campagne : nom de la campagne d'appel sortant (office -> locataire).

Enquête : titre de l'enquête.

Réclamation : numéro de la réclamation, si l'enquête est en rapport.

Intervention : numéro du bon d'intervention, si l'enquête est en rapport.