



CUSTOMER SUCCESS KIT

Parce que votre satisfaction est notre priorité !



Sommaire

Un service client sur mesure

Une vision customer Centric

The Customer life cycle

Description de l'offre CSM

Présentation de la communauté

Présentation du portail client

SLA Customer Success

— 02



UN SERVICE CLIENT SUR MESURE

Vous vous apprêtez à souscrire à notre solution de gestion commerciale et l'activité de votre entreprise reposera bientôt sur les services délivrés par LUNDI MATIN.

Il est donc primordial pour vous d'obtenir une forte réactivité de nos équipes lorsque vous les sollicitez, et de bénéficier de leur expertise métier et outils pour vous aider à piloter votre activité.

Afin de vous apporter le meilleur service, LUNDI MATIN vous permet de bénéficier d'un Service Client doté du programme Customer Success.



04

SIDE BY SIDE JOURNEY



Votre succès est notre mission

Nous avons conçu une organisation centrée sur votre satisfaction. Ainsi, nous veillons en permanence à ce que vous puissiez toujours tirer le meilleur avantage de nos solutions.

Nous pensons que si votre expérience client commence lors de la prise en main de nos solutions, celle-ci se poursuit bien au-delà. Ce pourquoi, nous poursuivons également nos efforts afin de vous accompagner, vous guider, vous former dans le seul objectif que vous puissiez maximiser les bénéfices obtenus pour votre organisation.

Au travers d'un accompagnement de proximité, nous nous assurons que vous soyez toujours en contact avec la bonne personne au bon moment.

CUSTOMER CENTRIC



Our Customer



Customer Success

Partenaires dans l'adoption de nos produits, les Customer Success Managers sont les garants de votre satisfaction. Ils vous aident, en mode itératif, à trouver les axes d'amélioration de vos process en corrélation avec vos enjeux.



Community

La communauté vous informe de toutes les nouveautés produit, vous permet de contribuer à l'optimisation continue de ceux-ci.



Customer Care

Disponible et réactive, notre équipe de techniciens traite l'ensemble de vos demandes de support dans les meilleurs délais.



Team Project

L'équipe projet analyse vos besoins, organise, planifie et met en œuvre vos plans d'actions. Elle est l'interface entre vous et nos équipes de production tout au long de votre projet.

06

ACCOMPAGNEMENT STRATEGIQUE

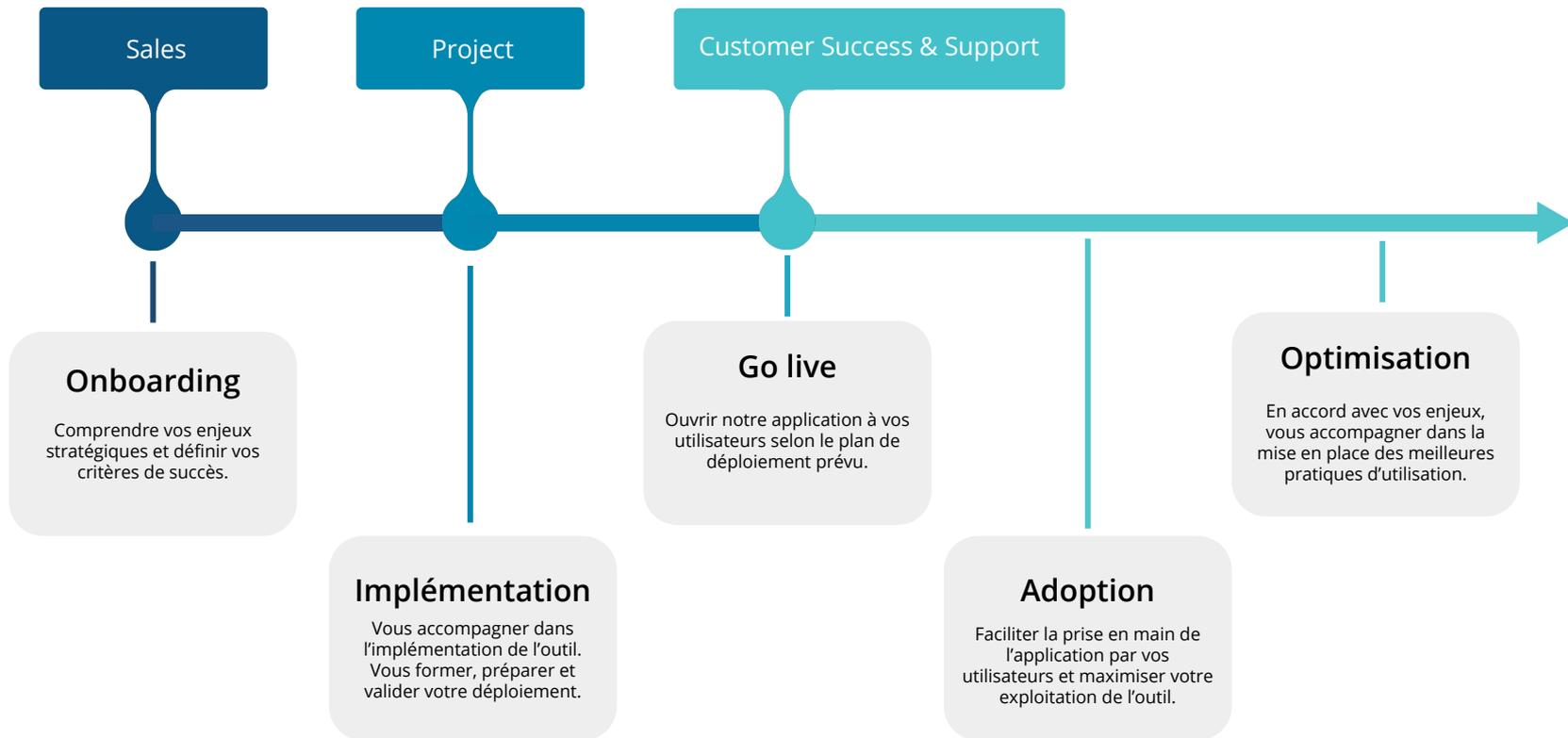
Forts de notre expérience, nous avons conçu nos méthodologies d'accompagnement en fonction des étapes clés de notre relation.

Pour cela, nous avons formalisé ce que vous êtes en mesure d'attendre de notre partenariat à chacune des phases clés de votre parcours.



+ PHASES CLÉS DE VOTRE EXPÉRIENCE LM

07



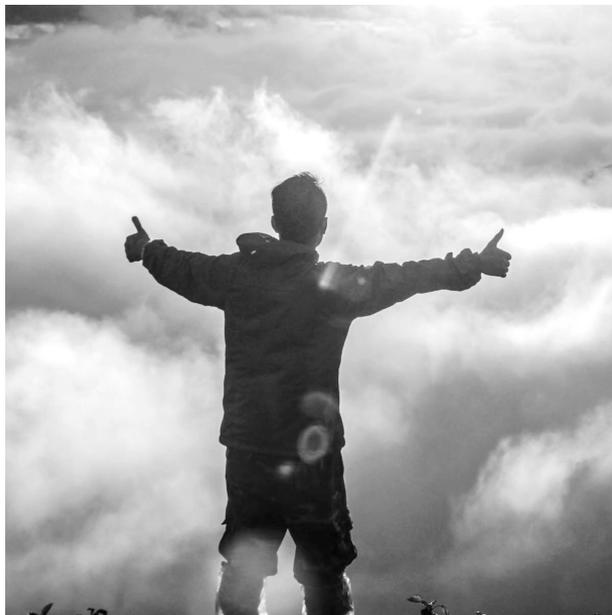
PROXIMITÉ & RÉUSSITE

Un accompagnement de proximité est la clé de votre réussite !

Nous pensons que vivre avec une nouvelle solution ne garantit pas que vous en tirerez le plein potentiel. Le programme Customer Success de LUNDI MATIN est pour vous la garantie que vous exploiterez tout le potentiel de notre application.

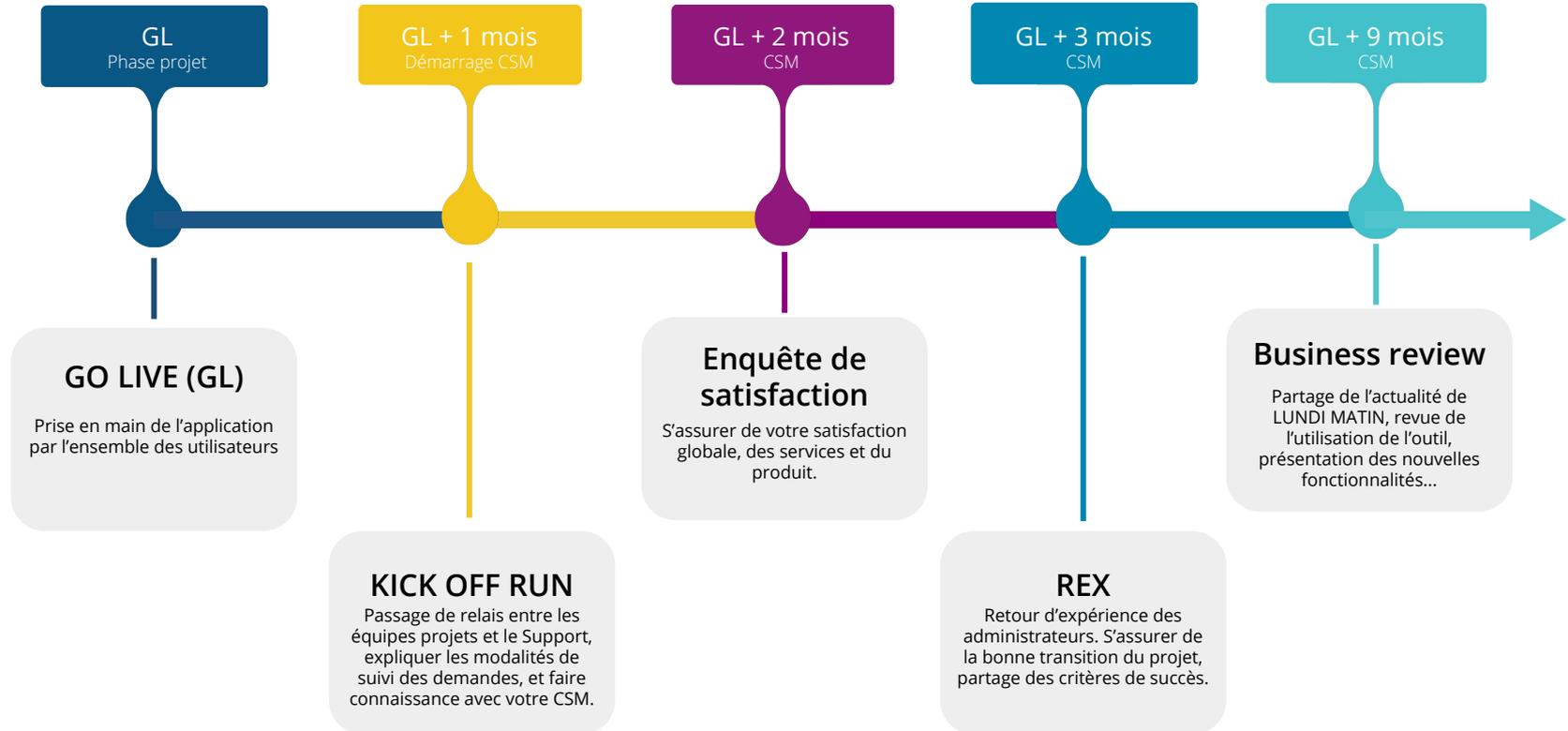
Votre CSM s'assurera que l'utilisation que vous faites de notre produit est en phase avec les bonnes pratiques en vous présentant les fonctionnalités clés existantes, ainsi que les nouvelles fonctionnalités. Il/elle échangera avec vous pour comprendre vos enjeux stratégiques et veillera à ce que vous disposiez de tous les outils pour vous aider à les piloter.

Votre CSM est votre interlocuteur privilégié au sein LUNDI MATIN et travaille en étroite collaboration avec toutes nos équipes (sales, customer care, chefs de projets), garantissant ainsi la qualité de notre programme d'accompagnement et notre réactivité.



+ PHASES D'ADOPTION et D'OPTIMISATION

09



LM Customer Community



DEVENEZ MEMBRE DE LA **COMMUNAUTÉ**



INFORMER

Accéder facilement à toute l'information !

Découvrez les dernières actualités et informations à la une.

Retrouvez toute la documentation en ligne

Recevez notre newsletter

Participez à notre Product Launch annuel



FORMER

Devenez expert de votre outil !

Venez vous former :

- Webinaires thématiques gratuits

- Dates et inscription sur le portail client LM

Découvrez les dernières fonctionnalités avec nos vidéos de présentation



INTERAGIR

Echangez avec la communauté

Participez à nos ateliers Best Practices

Rejoignez nous en Juin pour la conférence annuelle des utilisateurs



CONTRIBUER

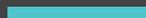
Contribuez à améliorer l'outil !

Votez pour les suggestions d'évolution sur le portail client LM

Participez à nos Programmes de Beta Test



Des moyens et des outils à votre disposition pour vous aider !





Nos Engagements de Support

SLA LUNDI MATIN

Les SLA suivants sont calculés dans les heures ouvrées du support LUNDI MATIN.

Les horaires du service sont les suivants :

LUNDI au VENDREDI de 8h30 à 12h30 et 14h à 18h

Le SAMEDI de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h

Soumission

Pour chaque ticket ouvert sur le centre de support en ligne, un accusé de réception vous est envoyé dans les 15 minutes.

Traitement

Lorsque la situation ne permet pas de clôturer le ticket immédiatement, le Support suivra le cas jusqu'à sa résolution. Ce suivi donne lieu à des comptes rendus réguliers sur le statut du travail en cours, dont la fréquence est directement liée au niveau de priorité du cas. Seuls les cas Critiques et Majeurs sont activement suivis par les techniciens de Support.

Résolution

Les tickets sont clos dans les deux situations suivantes :

- Une correction a été apportée, et est disponible dans une mise à jour ou une nouvelle version.
- Une solution de contournement a été proposée au client.

Une notification est adressée au Client dès que le correctif est disponible.

+ DÉLAIS DE TRAITEMENT **SUPPORT STANDARD**

13

Sévérité	Description	Délai réponse initiale	Fréquence de suivi	Délai de résolution*
Critique	Une interruption du système ou de sévères restrictions dans l'utilisation de la Solution Logicielle en production, empêchant totalement son utilisation.	1H	4H	1J
Majeure	Une perte sévère de fonctionnalité, engendrant des restrictions significatives dans l'utilisation de la Solution Logicielle en production.	4H	1 J	2J
Moyenne	Une fonction particulière de la Solution Logicielle en production ne s'exécute pas correctement.	1 J	3 J	1 sem.
Mineure	Toute anomalie de la Solution Logicielle autre qu'une anomalie Critique, Majeure ou Moyenne.	2 J	n/a	n/a

* ou de fourniture d'une solution de contournement

+ DÉLAIS DE TRAITEMENT **SUPPORT RENFORCÉ** *

13

Sévérité	Description	Délai réponse initiale	Fréquence de suivi	Délai de résolution*
Critique	Une interruption du système ou de sévères restrictions dans l'utilisation de la Solution Logicielle en production, empêchant totalement son utilisation.	1H	1H	2H
Majeure	Une perte sévère de fonctionnalité, engendrant des restrictions significatives dans l'utilisation de la Solution Logicielle en production.	2H	2H	4H
Moyenne	Une fonction particulière de la Solution Logicielle en production ne s'exécute pas correctement.	1J	1J	2J
Mineure	Toute anomalie de la Solution Logicielle autre qu'une anomalie Critique, Majeure ou Moyenne.	2J	n/a	n/a

* ou de fourniture d'une solution de contournement



NOTRE PRIORITÉ
VOTRE SATISFACTION

— 14



7 CLÉS POUR VOTRE SUCCÈS

CSM dédié garant de votre satisfaction

Suivi rapproché lors de la phase d'adoption

Analyse proactive de votre exploitation de la solution

Partage des critères de succès lors de business review

Présentation de nouvelles fonctionnalités et best practices

Implication dans la communauté

Enquêtes de satisfactions régulières



Reporting Customer Success Activity