

Domaine d'application « Tarif Dynamique » : support technique










Le « Tarif Dynamique » de SmartPhone constitue une nouvelle façon de travailler en vous permettant d'adapter le prix de votre prestation en fonction de la demande et du besoin de vos clients.

Vous pouvez à tout moment décider du tarif que vous souhaitez appliquer selon :

- l'objet de la demande (problèmes logiciel, matériel, installation, configuration, montage, etc.) ;
- la valeur de la prestation fournie (service après-vente, support technique, dépannage, expertise et conseil, etc.) ;
- la difficulté ou l'importance du problème à résoudre ;
- l'urgence de l'intervention ;
- l'heure et le jour de l'intervention (soir, nuit, week-end, jour férié) ;
- la vente de logiciel ou matériel ;
- autres services et prestations.

Cas pratique :

1. Vous décidez de disposer de 7 tarifs pour votre 0901 actuel, par exemple :
Fr. 0.08/min. (tarif de départ/file d'attente) ; Fr. 1.20/min. ; Fr. 2.50/min. ; Fr. 3/min. ; Fr. 4.23/min. ; Fr. 10.- (tarif fixe) ; Fr. 100.- (tarif fixe).
2. Durant l'appel, vous décidez du tarif que vous souhaitez appliquer.

	CLIENT	SUPPORT	DURÉE	COÛT
1) Au début de l'appel, votre client sera mis en file d'attente au tarif normal du réseau fixe de Fr. 0.08/min.			2 min.	Fr. 0.08/min.
2) Après 2 minutes d'attente, l'appel est pris en charge par le technicien du support qui génère alors le tarif de Fr. 2.50/min. sur son téléphone en tapant simplement #250# . Le changement de tarif est automatiquement annoncé. Le technicien procède à l'identification et à la résolution du problème.			20 min.	Fr. 2.50/min.
3) Après 20 minutes de support à Fr. 2.50/min. , le technicien propose au client une mise à jour logicielle pour Fr. 10.- (taxe fixe). Après accord de ce dernier, le technicien génère ce tarif en tapant *1000# sur son téléphone. Le changement de tarif est automatiquement annoncé et l'appel se trouve majoré d'une taxe de Fr. 10.- .				Fr. 10.-
4) Ensuite, le technicien propose au client une extension de garantie d'une année au prix de Fr. 100.- (taxe fixe). Après accord de ce dernier, le technicien génère ce tarif en tapant *10000# sur son téléphone. Le changement de tarif est automatiquement annoncé et le client est invité à le confirmer vocalement et à taper 0* . Une fois la confirmation effectuée, la transaction est validée. Puis il est mis fin à l'appel.				Fr. 100.-
				Fr. 100.-
				Fr. 160.16

Cet appel aura finalement été facturé à votre client **Fr. 160.16** pour une durée d'environ 24 minutes.

Soit, Fr. 0.16 (2 min. à Fr. 0.08/min.) + Fr. 50.- (20 min. à Fr. 2.50/min.) + Fr. 10.- (mise à jour) + Fr. 100.- (extension de la garantie).

Le « Tarif Dynamique » crée une interactivité permettant de vendre à vos clients un panel plus large de produits et de services à différents tarifs avec le même numéro. Vous alliez ainsi à votre offre flexibilité et rentabilité.