

# ExitAdmin

## Annexe contractuelle n°3 : Forfaits ExitAdmin

	<b>ESSENTIEL</b>	<b>CONFORT</b>	<b>PREMIUM</b>
Interactions mensuelles incluses <sup>1</sup>	<b>Jusqu'à 120</b>	<b>Jusqu'à 200</b>	<b>Jusqu'à 300</b>
Appels entrants et sortants	<b>V</b>	<b>V</b>	<b>V</b>
Messages entrants et sortants	<b>V</b>	<b>V</b>	<b>V</b>
Gestion des rendez-vous & planning <sup>2</sup>	<b>V</b>	<b>V</b>	<b>V</b>
Transmission d'informations <sup>3</sup>	<b>V</b>	<b>V</b>	<b>V</b>
Délais standards messages entrants	<b>4 h ouvrées</b>	<b>3 h ouvrées</b>	<b>2 h ouvrées</b>
Délais standards demandes sortantes	<b>8 h ouvrées</b>	<b>6 h ouvrées</b>	<b>2 h ouvrées</b>
Demandes urgentes incluses / mois	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
Plafond d'urgences par jour	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Délais de traitement des urgences	<b>2 h ouvrées</b>	<b>2 h ouvrées</b>	<b>1 h ouvrées</b>
Comptes-rendus	<b>Fin de journée</b>	<b>Milieu + fin de journée</b>	<b>Milieu + fin de journée</b>
Synthèse hebdomadaire	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>V</b>
Priorisation <sup>4</sup>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>V</b>
Traitement accéléré	<b>X</b>	<b>V</b>	<b>V</b>
Interaction supplémentaires	<b>3 € /interaction supplémentaire</b>	<b>3 € /interaction supplémentaire</b>	<b>3 € /interaction supplémentaire</b>
Blocage du forfait	<b>V</b>	<b>V</b>	<b>V</b>
Prix mensuel	<b>336 €</b>	<b>560 €</b>	<b>840 €</b>
	<i>Soit</i>	<i>Soit</i>	<i>Soit</i>
Heures / jour	<b>≈ 11,20 € /jour</b>	<b>≈ 18,67 € /jour</b>	<b>≈ 28 € /jour</b>

## **1 : Interactions mensuelles incluses**

### A : Définition

Une interaction correspond à :

- la prise en charge d'un appel ou d'un message entrant ;
- la réalisation d'un appel ou d'un message sortant ou d'une autre tâche administrative demandée par vos soins.

Une action correspond à une opération administrative réalisée dans le cadre du traitement d'une interaction (ex. : inscription dans l'agenda, modification de planning, transmission d'information, coordination, préparation ou mise à jour d'un élément administratif).

### B : Comptabilisation

#### B.1 Interactions entrantes

Chaque interaction entrante est comptabilisée, sauf :

- celles provenant de vous ;
- les messages ne nécessitant aucune action de ma part — ils sont bien entendu repris dans les comptes-rendus et vous transmis sans délai s'ils présentent un caractère urgent.

Lorsqu'une interaction entrante d'un tiers nécessite plusieurs actions et/ou interactions sortantes, son traitement global est comptabilisé comme une seule interaction.\*

\*Afin de garantir un usage raisonnable de la prestation, le nombre d'actions et d'interactions réalisées dans le cadre d'une même interaction entrante est limité à trois. Au-delà de ce seuil, chaque action ou interaction supplémentaire est comptabilisée comme une interaction distincte au sens du présent document.

Exemple :

Un mail informant d'un report de chantier.

Je prends en charge le message, j'informe les intervenants concernés et j'ajuste le planning.

→ Plusieurs actions, 1 interaction comptabilisée.

#### B.2 : Interactions sortantes et autres demandes

Chaque interaction sortante est comptabilisée, sauf celles qui vous sont destinées dans le cadre du suivi normal de la prestation.

Chaque action réalisée dans le cadre d'une demande est comptabilisée individuellement.

Exemple :

Vous me demandez d'appeler 3 clients pour leur transmettre des informations.

→ 3 envois = 3 interactions comptabilisées.

## **2 : Gestion des rendez-vous & planning**

Selon conditions définies dans le cadre de la prestation.

## **3 : Transmission d'informations**

Je transmets des renseignements simples à vos interlocuteurs, exclusivement sur base des supports écrits fournis par vos soins (horaires, disponibilités, coordonnées, tarifs, prestations, fiches produits, etc.).

Aucune, interprétation, estimation ou prise de décision n'est réalisée de ma part.

## **4 : Priorisation**

Délai standard équivalent au délai urgent des autres forfaits. Délai de traitement des urgences réduit à 1 heure ouvrée.