
RE: WelcomeTrack - point de suivi / plan d'action

À partir de Germain CARNOY <g.carnoy@florajet.com>

Date Jeu 16/01/2025 13:07

À Franck STOESSEL <f.stoessel@florajet.com>

Ah oui bien sur 😊

Alors on a choisi Welcometrack afin que le service client puisse suivre et anticiper les problèmes de livraison afin de les traiter en amont.

Il y avait normalement des formations (Academy Welcometrack) lors de l'onboarding malheureusement elles n'ont été réellement suivies.

Bien cordialement,



Germain CARNOY
Responsable Développement Web

Email : g.carnoy@florajet.com

Fixe : [0490070713](tel:0490070713)

www.florajet.com

26 Chemin de l'Esqueiras 84240 Cabrières d'Aigues,
France



Depuis **1992**

4500 artisans fleuristes

Livraison dans **100** pays



De : Franck STOESSEL <f.stoessel@florajet.com>

Envoyé : jeudi 16 janvier 2025 12:58

À : Germain CARNOY <g.carnoy@florajet.com>

Objet : TR: WelcomeTrack - point de suivi / plan d'action

re,

Tu as des infos sur le sujet WelcomeTrack ?

A++

Franck

De : Aude GRAS <a.gras@florajet.com>

Envoyé : jeudi 16 janvier 2025 11:12

À : Mikael ROLLY <m.rolly@florajet.com>; Germain CARNOY <g.carnoy@florajet.com>; Franck STOESSEL <f.stoessel@florajet.com>;

Sandrine SOUSA <s.debrun@florajet.com>

Objet : TR: WelcomeTrack - point de suivi / plan d'action

Bonjour à tous,

J'avais un rappel sur ce sujet, je pense qu'il serait intéressant de reprendre le dossier.
Et voir un peu l'avancé et les manquements à ce jour avant la prochaine FAF

Bien à vous

Aude



Aude GRAS
Office Manager

Email : a.gras@florajet.com

Fixe : [04.90.07.23.50](tel:04.90.07.23.50)

www.florajet.com

26 Chemin de l'Esqueiras 84240 Cabrières d'Aigues,
France



Depuis **1992**

4500 artisans fleuristes

Livraison dans **100 pays**



PARTENAIRES AFFIRMÉS,
BOUQUETS OISELÉS,
ET TALENTS BIEN CULTIVÉS,
NOTRE COMPOSITION
POUR 2025.
L'ÉQUIPE FLORAJET



MEILLEURS VŒUX
2025

De : Camille Moinet <support@welcometrack.com>

Envoyé : jeudi 12 décembre 2024 10:30

À : Caroline KARAGULIAN <c.karagulian@florajet.com>; Virginie LEFRANCQ <v.lefrancq@florajet.com>; Sandrine SOUSA <s.debrun@florajet.com>; Aude GRAS <a.gras@florajet.com>; Germain CARNOY <g.carnoy@florajet.com>

Objet : WelcomeTrack - point de suivi / plan d'action

Bonjour,

J'espère que vous allez bien !

Je me permets de revenir vers vous car nous n'avons pas eu de contact depuis un moment et il semble qu'il y a eu quelques questionnements sur le fonctionnement de WelcomeTrack depuis le départ d'Elodie.

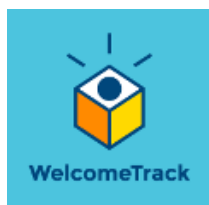
Nous ne sommes pas complètement allés au bout de l'onboarding et certaines fonctionnalités WelcomeTrack ne sont pas utilisées.

Afin que vous puissiez pleinement tirer parti de la solution, je vous propose de refaire un point prochainement pour définir vos besoins et les actions à mettre en place sur WelcomeTrack (alertes internes, notifications clients, page de suivi...).

Quand seriez-vous disponibles ?

Je vous remercie.

Bonne journée,



Camille Moinet
Customer Success Manager
84 rue d'Hauteville - 75010 Paris



----- Forwarded message -----

From: support@welcometrack.com

Date: April 11, 2024 at 1:58 PM GMT+2

Subject: WelcomeTrack - suite Atelier 1 onboarding

To: e.forissier@florajet.com, v.lefrancq@florajet.com, c.karagulian@florajet.com, a.gras@florajet.com, s.debrun@florajet.com

Bonjour à toutes,

J'espère que vous allez bien.

Suite à notre premier atelier cette semaine, je vous rappelle les éléments à préparer pour la prochaine fois (date à définir). Je vous envoie également en PJ un petit support qui résume ce que nous avons vu.

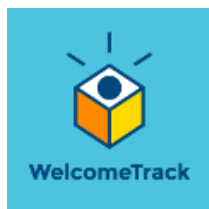
- Alertes internes : quels sont vos besoins en termes de situations à monitorer (exemple : colis en retard, refus...)
- KPIs : revoir la partie "Rapport" + questions éventuelles
- Préparation de votre stratégie de communication clients : page de suivi, emails...vos besoins
 - Enregistrement de vos adresses emails expéditeurs
 - Import de vos images / logos
- Finaliser le e-learning

De notre côté => ajout du numéro de commande en colonne sur la page de suivi de commandes (liste) : je vous tiens au courant.

Nous pourrions bien sûr revoir tout cela la prochaine fois, ce sont des pistes de réflexion pour avancer 😊

Je reste disponible si vous avez des questions entre temps.

Bonne journée,



Camille Moinet

Customer Success Manager

84 rue d'Hauteville - 75010 Paris