

Solución para la gestión del centro de soporte a clientes

El reto

Imagine una empresa que ofrece un servicio de asistencia telefónica a sus clientes. Si simplemente soluciona las peticiones de intervención, sin guardar ninguna información asociada, tardará siempre el mismo tiempo en resolverlas. Si además sus técnicos la abandonan y la empresa no cuenta con una solución para la gestión del centro de soporte, perderá tiempo y dinero en volver a recuperar el conocimiento adquirido en este ámbito. Consecuentemente, acumulará más peticiones de intervención y éstas tardarán más tiempo del necesario en resolverse... Resultado: aumento de la insatisfacción del cliente y posibilidad de finalizar la relación comercial.

Con este ejemplo, las empresas deben ser conscientes del riesgo que corren si llevan a cabo una gestión "artesanal" de sus centros de soporte a cliente. En la actualidad, ninguna empresa puede permitirse este lujo si desea mantenerse en la economía global. Es necesario, por tanto, automatizar este proceso.

La solución

CCS Agresso ofrece a las empresas la mejor solución para gestionar de manera automática los departamentos de servicio postventa de las empresas (dicho de otro modo, su centro de soporte a clientes). Dentro de sus soluciones **ekon c²rm** y **Agresso CRM**, cuenta con un avanzado y completo módulo de automatización de servicios (también conocido como SAC+SAT, de Servicios de Atención al Cliente y de Asistencia Técnica).

Toda el área de SAC+SAT permite ofrecer el mejor soporte a clientes y un eficiente servicio postventa, ya que realiza ágilmente la planificación y asignación de técnicos para la resolución de incidencias, así como otros procesos complementarios:

- Gestión del conocimiento asociado
- Gestión del parque material e inmaterial
- Gestión de las llamadas (solicitudes de intervención), call-center
- Gestión y análisis de las intervenciones
- Situación y control de las garantías
- Gestión del parque en depósito

La gestión del SAT (Servicio de Asistencia Técnica) incluye los activos en préstamo y los productos vendidos a clientes, que pueden ser objeto de intervenciones de mantenimiento o reparación.

SAC+SAT permite gestionar las llamadas que demandan asistencia técnica y facilita su rápida resolución. Además, facilita que los técnicos se encarguen de realizar el estudio de la intervención y dar solución directa al cliente (si es posible) o, en el supuesto de que sea necesaria la intervención de personal más especializado, de asignar el problema al área especializada de realizar la gestión de problemas de la empresa. En función de la información recibida, muestra si se ha de realizar on-site, vía telefónica o en instalaciones especializadas.

En el momento en que se haya solucionado, se transmite la solución al cliente. Toda intervención se cierra en el momento en que el motivo que causó la llamada se ha resuelto. Además, este módulo:

- Permite confeccionar informes de intervención, incluyendo gastos facturables
- Facilita la rápida facturación y el control de equipos informáticos de clientes
- Mantiene un histórico de las intervenciones realizadas tanto por equipo como por cliente



Los beneficios

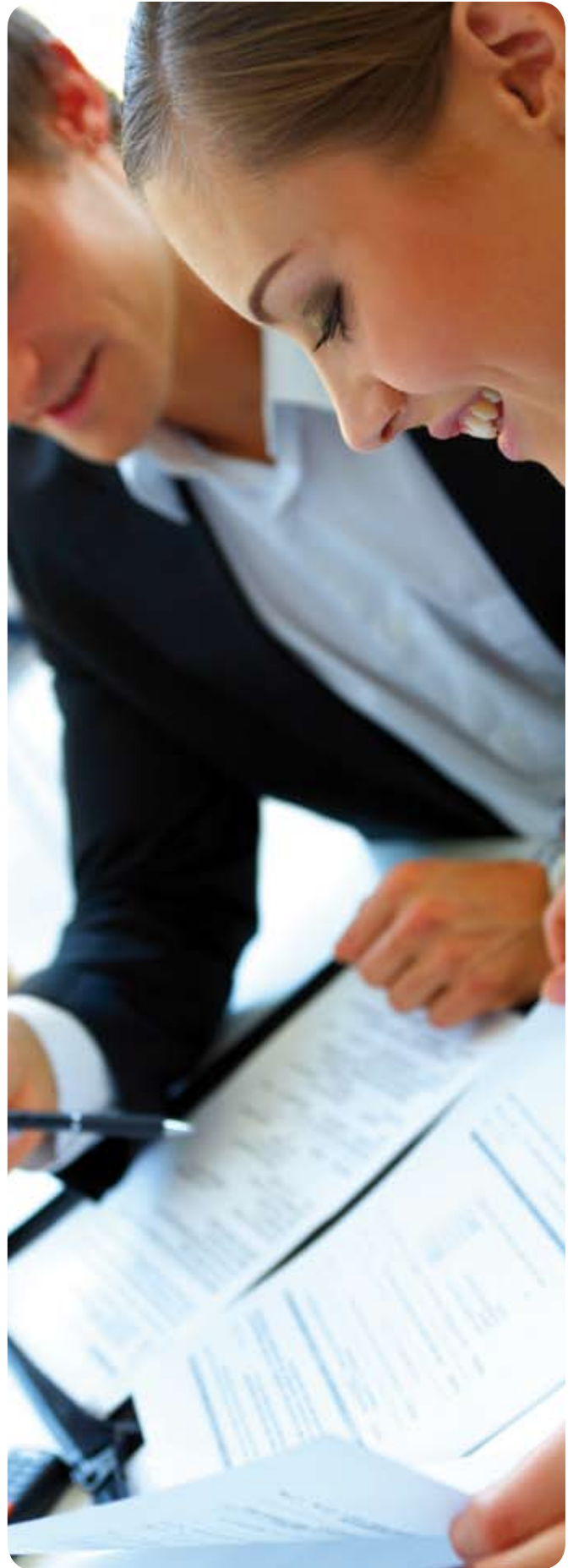
- Se industrializa el conocimiento asociado a la resolución de intervenciones
- Se acorta el tiempo de resolución y se facilita la creación de una base de conocimiento
- Permite atender a clientes de manera profesional y dentro de un clima de confianza
- Se produce una espectacular mejora del servicio
- Se reducen las tareas administrativas y el descontrol burocrático
- La empresa transmite mejor imagen, y consigue que sus clientes estén más satisfechos

Funcionalidades y características

- Gestión de atención telefónica
- Asignación, gestión y escalado de casos
- Autoservicio en línea para clientes y partners
- Automatización de las peticiones de servicio
- Gestión de programación de servicios
- Base de conocimientos actualizable
- Gestión de cuentas y contactos
- Gestión de productos y contratos
- Informes y análisis de los servicios



SOLUCIONES
y Servicios **CRM**



¿Desea más información? - Llámenos al 902 227 000
Tenemos una solución para su empresa
www.ccsagrosso.com