



sage

## CRM – Soporte



### Soporte a Clientes - Versión Premium

Características principales:

- Gestión de incidencias
- Actividades y comunicaciones
- Informes
- Gestión del conocimiento
- Conocimiento corporativo y manual de buenas prácticas
- Portales de clientes
- Escalado y notificación

### Introducción

SageCRM proporciona al personal del servicio de atención al cliente las herramientas necesarias para construir relaciones duraderas y mutuo beneficio. No existe un ejemplo mejor de un departamento donde la tecnología y el cambio de los procesos pueden transformar un centro de costes en una fuente de generación de beneficios potenciales, que el servicio de atención al cliente.

SageCRM ha sido desarrollado para suministrar la funcionalidad y la facilidad de uso que requieren las medianas empresas para conseguir la excelencia en el servicio al cliente.

### Resuelve las incidencias de tus clientes eficientemente

SageCRM proporciona a los profesionales de servicio atención al cliente las herramientas que necesitan para hacer su trabajo más simple y eficiente.

Con SageCRM se puede hacer el seguimiento de cualquier interacción con los clientes, permitiendo al equipo de servicio postventa tener a su alcance la información más completa y actualizada, que les ayuda a resolver las incidencias, de forma rápida y eficaz, y a detectar oportunidades de venta cruzada y ampliación de productos y servicios.

### Encuentra la información correcta rápidamente

SageCRM permite reunir todas las transacciones y el histórico de comunicaciones en una única pantalla.

SageCRM suministra a los profesionales del servicio de atención al cliente una visión de 360° de los clientes. Con herramientas de fácil uso pueden acceder a los datos relevantes de cada cliente, incluyendo compras, llamadas e histórico de notificaciones, interacciones, correos, documentos enviados y recibidos.

Toda esta información se almacena de forma centralizada, permitiendo al personal de soporte acceder desde cualquier lugar de la oficina y compartir información vital sobre sus clientes.

Provistos de este conocimiento se pueden gestionar las consultas de forma más eficiente, aumentando y reforzando la experiencia con los clientes.

### Integración con soluciones Back-end para un conocimiento más profundo

SageCRM se integra con las principales aplicaciones de *back office*, permitiendo que los responsables de cuentas puedan acceder a la información clave de sus clientes.

También pueden consultar información actualizada de los productos, precios y descuentos para generar oportunidades potenciales de venta cruzada y ampliaciones cuando interactúan con los clientes.

## Funcionalidades principales

### Gestión de incidencias

- Captura y realiza el seguimiento de todas las interacciones con los clientes independientemente del canal de entrada o comunicación.
- Mantiene un historial completo de las incidencias, con acceso instantáneo a todas las incidencias e interacciones anteriores con los clientes.

### Actividades y Comunicaciones

- Asigna, programa y hace el seguimiento de llamadas y reuniones, viendo en todo momento el registro de actividades históricas.
- Envía correos electrónicos (en texto plano o HTML), archivos adjuntos y registra comunicaciones para futuras referencias.

- Adjunta documentos, especificaciones técnicas, presupuestos o cualquier tipo de documento de la biblioteca.

### Informes

- Analiza el tiempo de respuesta y entiende qué es lo que consume más tiempo y por qué.
- Visualiza incidencias por categorías, pendientes y no resueltas.
- Extrae informes gráficos para las reuniones de seguimiento y para el comité directivo.

### Gestión del conocimiento

- Comparte la información, interna o externamente, para permitir a los clientes y partners resolver, por ellos mismos, sus incidencias.
- Construye una biblioteca de soluciones a las incidencias más frecuentes, para reducir el tiempo medio necesario para su resolución.

### Portal de Autoservicio para clientes

- Provee a los clientes con acceso Web a su propio "Portal de cliente", al cual puedan acceder cuando lo necesiten (24x7).
- Autoriza a los clientes a introducir consultas, peticiones de servicio y ver el estado de las peticiones actuales o pasadas.
- Personaliza el portal de autoservicio para que tenga un aspecto acorde con la imagen corporativa, asegurando la coherencia en todos los puntos de contacto con los clientes.

## Escalado y Notificación

- Define reglas para priorizar las incidencias que no hayan sido resueltas en el periodo de tiempo estipulado.
- Recibe notificaciones automáticamente cuando las incidencias no se resuelven en el periodo de tiempo fijado.
- Recibe notificaciones instantáneas a través del correo electrónico, navegador web, teléfono, etc.

## Seguimiento de incidencias

- No se pierde nunca una incidencia, gracias al seguimiento y registro de todas las peticiones de servicio a través de todas las etapas del proceso de respuesta.
- Todas las incidencias tienen un registro del plazo de resolución o escalado de prioridad, para la gestión interna y la auditoría externa de los ratios de éxito del servicio.
- La persona que está trabajando en la resolución de la incidencia queda registrada, a medida que la resolución de la incidencia progresa en la organización, asegurando en todo momento el seguimiento y la asignación de una persona en todas las etapas de la resolución de la incidencia.

### INFORMACION COMERCIAL:

Madrid: 902 884 884

Barcelona: 902 884 864

[www.sagecrm.es](http://www.sagecrm.es)

La información contenida en este documento puede ser objeto de modificaciones sin notificación.

ES-HPCRMSoporte-2007-06-29