

Sector

Distribución y / o Fabricación y / o Servicios

Solución

CRM - Enterprise Service Suite

Beneficios

- Aumenta la satisfacción del cliente
- Mejora la calidad del servicio
- Resuelve el control de contratos
- Resuelve el control de incidencias

En un entorno de negocio cada vez más competitivo, nuestros clientes reciben una media de 5 acciones comerciales diarias de nuestra competencia. Por otra parte, el coste de retención de un cliente en cartera es una décima parte de la inversión necesaria para conseguir un cliente nuevo. Hasta ahora nuestras armas para evitar fugas comerciales se han basado en promociones, descuentos o programas de fidelización. Enterprise Service Suite da un paso más permitiéndole integrar todas estas acciones orientadas al producto con el factor competitivo más valorado por los clientes; la calidad en el servicio.

Generalidades

CRM - Enterprise Service Suite aúna funcionalidades de front-office y back-office integrándose con todos los demás módulos de la solución Enterprise: Financiero, Ventas, Compras, Logística, SCM o Fabricación.

A través de sus funcionalidades se recoge todo el ciclo de vida de un servicio desde la solicitud del mismo, pasando por la verificación de la cobertura contractual, hasta la preparación de la facturación final.

CRM - Enterprise Service permite transformar las relaciones con los clientes, controlando y distribuyendo el conocimiento de su empresa con cada uno de sus clientes. De esta forma se consigue:

- Mejorar el soporte al cliente, mediante accesos ágiles a datos actuales o históricos.
- Mejorar la pertinencia en servicio al guiar las incidencias a través de los departamentos más adecuados.
- Optimizar el tratamiento de las reparaciones o acciones correctoras
- Resolver la problemática de garantías y determinar la cobertura de las mismas.

El alto nivel de parametrización de este módulo permite gestionar una gran diversidad de servicios: garantías, mantenimientos, alquileres, asistencia técnica in situ, helpdesk...

La integración de los canales

¿En cuantas ocasiones su personal de mantenimiento ha estado trabajando a la vez sobre un mismo incidente?

En su afán por lograr una pronta respuesta, a menudo los clientes nos hacen una misma solicitud de servicio a través de distintos interlocutores o canales.

Con el fin de controlar estas redundancias, CRM - Enterprise Service integra toda la información recibida, permitiendo al personal de soporte detectar rápidamente la duplicidad de tareas. Asimismo, permite ofrecer la respuesta a cada solicitud a través del medio más adecuado a cada situación (teléfono, fax, e-mail, web, visitas, etc.).

Definir y controlar el ciclo del servicio

Cuando un cliente o posible cliente se pone en contacto con el Centro de Atención al Cliente se verifica la legitimidad del mismo y se crea una incidencia o solicitud de servicio en función de los múltiples tipos de acciones configurables. Dependiendo de la parametrización de las reglas del negocio o flujo de trabajo, la incidencia o solicitud viaja por los departamentos apropiados hasta encajar con el personal más cualificado para resolverla. A continuación se generan los controles y cargas de trabajo adecuadas, con seguimiento de los costes asociados, coberturas contractuales y enlaces con los módulos de presupuestos, almacenes, pedidos y facturación.

Integración con dispositivos móviles

CRM - Enterprise Service dispone de automatismos mediante los cuales, es posible avisar automáticamente a un técnico, a través de un mensaje corto GSM, recibir la Orden de Servicio vía e-mail en un teléfono móvil o un dispositivo PDA, imprimir por infrarrojos la Orden de servicio en una impresora portátil, e incluso emitir la factura una vez acabado el servicio mediante una pequeña aplicación cargada en un terminal portátil.

La factura emitida, así como las incidencias originadas y el cierre del servicio, pueden ser transmitidas al módulo central de Enterprise.

Contratos

La falta de herramientas adecuadas para el control y seguimiento de los contratos ha permitido que, en la mayor parte de las empresas, las soluciones no estén integradas con el resto de las aplicaciones de gestión.

Sin un rápido acceso al contenido del contrato suscrito por un cliente, el personal de la compañía desconoce hasta qué punto la petición recibida está o no cubierta. CRM - Enterprise Service proporciona el estado completo de la cobertura a la que tiene derecho un cliente y a los productos adquiridos.

Asimismo informa si se encuentran en garantía, o si se han firmado acuerdos de mantenimiento total o parcial.

CRM - Enterprise Service simplifica la actualización, mantenimiento y baja de los contratos, el procesamiento de los derechos de los usuarios y la facturación.

La innovación y flexibilidad en los contratos es un factor añadido en la calidad del servicio. CRM - Enterprise Service permite crear contratos a la medida de su negocio y de las necesidades de cada cliente, de manera que puede satisfacer sus necesidades al mismo tiempo que mejora su rentabilidad.

Puede adecuar el contrato en función de las condiciones del mercado, definir detalles como tiempos cubiertos, tipos de incidencias cubiertas, máquinas y artículos protegidos, acuerdos y cláusulas, condiciones y frecuencia de la facturación.

Ejemplo: un agente puede configurar un contrato para que se renueve cada seis meses o para que el precio cambie dependiendo de los niveles de uso (Service Level Agreement). Los contratos se facturarán automáticamente con la frecuencia predefinida y los importes acordados.

Servicio de Asistencia Técnico - SAT.

CRM - Enterprise Service le ayuda a manejar las complejidades de la administración de las reparaciones con el fin de ayudarlo a ahorrar tiempo y dinero en todo el proceso.

La integración de la gestión de incidencias con el submódulo de contratos, permite incrementar la eficiencia de su negocio evitando que sus técnicos inviertan tiempo en reparar maquinaria fuera de cobertura.

Asimismo proporciona una importante ayuda puesto que elabora automáticamente la facturación, en función de la cobertura de la garantía y los acuerdos de servicio.

CRM - Enterprise Service permite gestionar cualquier tipo de avisos, incidencias y mantenimientos programados, así como el tratamiento de contratos de servicios.

Se definen cuatro tipos de servicios asociados

- Mantenimiento Preventivo: contratos de mantenimiento, garantías, servicio 24 horas, etc.
- Mantenimiento Conductivo: contratos de servicio continuo.
- Mantenimiento Correctivo: incidencias asociadas a fallos de sistemas.
- Mantenimiento Inductivo: incidencias asociadas a eventos o avisos.

La puerta de entrada a la gestión se realizará a partir de la recepción de incidencias o solicitudes de servicios de asistencia o avisos.

Los avisos podrán ser introducidos en el sistema a través de los distintos canales y generarán Ordenes de Servicio (facturables o no en función de lo especificado en los contratos).

El mantenimiento preventivo es la base de donde se toman las categorizaciones de los incidentes. Basado en un sistema de contratos, se especifica la cobertura que se le otorga a cada cliente. Dentro de cada contrato se definen los tipos de incidencia cubiertos. Una vez que se cierra un incidente se comprueba que coincida con lo especificado en el contrato. En caso negativo el sistema genera una prefactura o albarán que pasará automáticamente al proceso de facturación.