

FICHA TÉCNICA

PIVOTAL CRM: ATENCIÓN AL CLIENTE Y SOPORTE

Genera una experiencia de cliente única, con herramientas integradas y un servicio pionero.

El módulo de Atención al Cliente y Soporte de Pivotal CRM se integra con el módulo de Gestión de Contactos e incluye características innovadoras y herramientas administrativas. Desarrollado en la plataforma de Pivotal, aprovecha el diseño y las directrices existentes en el módulo base cumplimentando así la oferta del CRM más completo del mercado.

FLUJOS DE TRABAJO INTUITIVOS

Gestión multi-nivel de tickets de soporte

La herramienta permite hacer un seguimiento exhaustivo de cada interacción con un cliente así como controlar el tiempo que se invierte en cada fase hasta solventar la incidencia. También es posible escalar el problema teniendo en cuenta las condiciones del cliente, trazar el historial de tickets o definir y modificar los términos del contrato. Tanto los empleados como sus supervisores pueden suscribirse para recibir notificaciones de nuevas incidencias, el estado de las actuales, o un resumen en cuanto se cierran, filtrando si se quiere por compañía, producto, título de la incidencia o tema.

Trazar Productos Defectuosos

Los usuarios del sistema pueden abrir incidencias informando

del defecto en algún producto, área o tema y asignarla a un usuario específico para que la resuelva. Se puede guardar el proceso de resolución y notificar a los clientes del resultado final.

Definiciones flexibles

Permite a su equipo de Atención al Cliente, gestionar y seguir los tickets correspondientes a incidencias o sugerencias de sus clientes.

Acceso a la Base de Datos

Almacenar soluciones, información adicional y referencias sobre una categoría o producto específico y adjuntar documentos para cumplimentar la información en la bbdd.

Encontrar información relevante

Gracias a los campos de búsqueda, se puede encontrar toda la información disponible en el sistema. Con la búsqueda avanzada, se puede filtrar la problemática para encontrar tickets similares a los que se están procesando, y obtener así una mejor perspectiva y dar mejores respuestas a los implicados.

CARACTERÍSTICAS DE SOPORTE

Procesar emails automáticamente o manualmente

La herramienta Email Management Service (EMS) albergada en el servidor de Pivotal Server, reconoce patrones en los asuntos de los emails entrantes. Los usuarios pueden crear vínculos manualmente entre los emails y los tickets de soporte directamente.

Gestión de órdenes de trabajo y programación de tareas

Los equipos de campo se pueden aprovechar de funcionalidades como geo-localización, consulta de la ficha del cliente y registro de sus tareas antes y después de su actuación. Esta herramienta se integra con Outlook y permite gestionar los calendarios de los equipos de campo y resolver conflictos en las agendas.



HERRAMIENTAS MEJORADAS

Configuración simplificada

Los administradores del sistema puede elegir entre distintos flujos de trabajo, administrar la configuración y las notificaciones de suscripciones, y supervisar la escalabilidad. Del mismo modo, los usuarios también tienen acceso a los emails, tareas, calendario o notas desde cualquier sitio.

Contratos de servicios y órdenes de trabajo

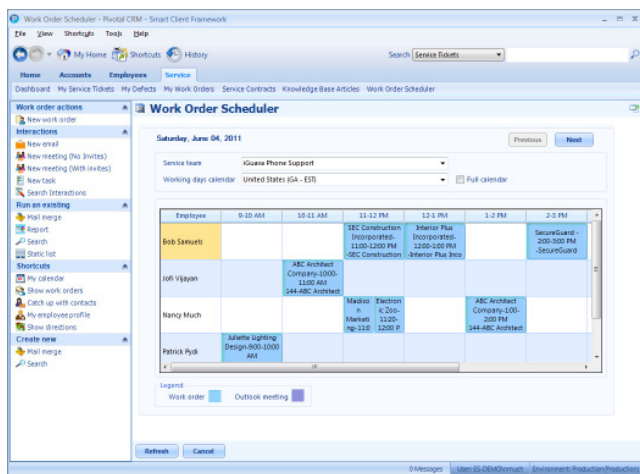
Los responsables de esta área pueden establecer que contratos de servicio son obligatorios para un cliente, decidir si las tareas son facturables o no, y crear automáticamente una orden de trabajo integrada con Outlook para una de las personas de su equipo.

Gestión de incidencias y niveles de servicio

Pivotal gestiona cada contrato de servicio de forma automática tras el registro de una incidencia, estableciendo directamente el equipo asociado y los plazos de resolución. Si el equipo asignado no puede resolver la incidencia dentro del plazo determinado, podrá escalarla a otro equipo.

Supervisar el calendario y las tareas de los empleados

Los componentes de configuración pueden ser utilizados para analizar equipos, tickets, crear productos o equipos. La visión de múltiples calendarios permite ver de manera rápida y resumida las vacaciones, los días y horas trabajadas en un proyecto, etc.



Mantenimiento de la información actual

Es muy fácil archivar tickets de soporte que no se utilizan diariamente pero que pueden ser necesarios en el futuro. También se pueden revisar aquellos emails recibidos por destinatarios desconocidos y crear tareas, tickets de servicios...

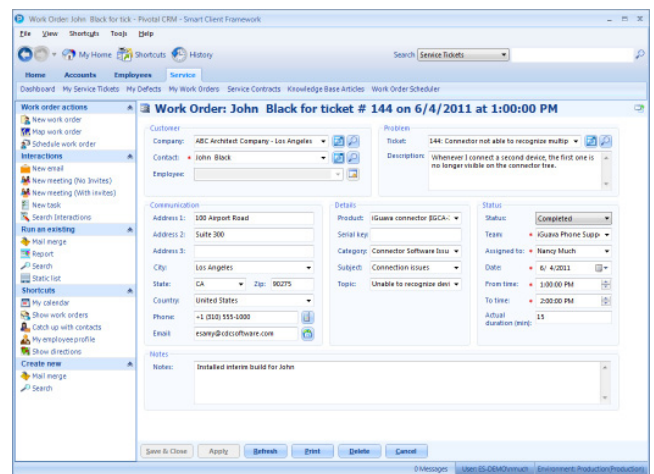
Cuadros de mandos e informes potentes

La herramienta permite analizar el rendimiento de los equipos y hacer un seguimiento de la relación que tiene servicio con un cliente viendo tickets u órdenes de trabajo.

APROVECHAR LA NUEVA GENERACIÓN DE APLICACIONES

Experiencia del usuario e integraciones mejoradas

Este módulo de Pivotal destaca por ser fácil de implantar, lleva incorporadas todas las mejoras de navegación y diseño integradas en la nueva aplicación base de Gestión de Contactos. La integración con el módulo de Fuerza de Ventas soporte las conexiones con el ciclo de ventas al crear leads y pedidos desde un ticket de servicio.



Más de 9.000 clientes en todo el mundo confían en nosotros para conseguir mejores ventajas competitivas. Mediante la innovación y el desarrollo de soluciones de última generación, Aptean ofrece la posibilidad de ser más eficiente, mejorar la relación con los clientes y ser más competitivo.

Para más información visite: www.aptean.com/es