

CLOUD FOR CUSTOMER: SERVICE CLOUD

Es una solución integrada en el nuevo CRM en la nube de SAP, destinada a optimizar y gestionar el servicio postventa al cliente. Ofrece una gestión omnicanal para el servicio al cliente tanto en asistencia remota como presencial.



¿A quién va dirigido?

- A departamentos de atención al cliente y técnicos de servicio postventa.

¿Qué solución tecnológica cubre?

- Gestión del servicio postventa de productos y servicios.

Ventajas

- Apertura y seguimiento de tickets e incidencias.
- Gestión de contratos, garantías y productos registrados.
- Programación y optimización de soporte presencial en puntos de instalación del cliente.
- Programador de recursos.
- Escalado de niveles de servicio postventa.
- Registro y facturación de tiempos de soporte al cliente.
- Gestión de nuevas oportunidades originadas en el servicio postventa.
- Seguimiento de ANS e indicadores de calidad.
- Analíticas a tiempo real.
- Integración con distintas redes sociales para la apertura de incidencias.
- Integración con Outlook.
- Multi-dispositivo / Aplicación móvil

Por qué OREKA IT

- Somos SAP Gold Partner
- Especialistas en soluciones de gestión de negocio SAP para empresas e instituciones públicas de cualquier sector.

SAP C/4HANA®