

GESTIÓN DE SERVICIOS CON SAP® BUSINESS ONE

AUMENTE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y OPTIMICE LOS PROCESOS DE SOPORTE

Ganar nuevos clientes y conservar a los ya existentes es vital para el éxito de la empresa, es decir, para su crecimiento y rentabilidad. En consecuencia, su organización debe mantener un alto nivel de satisfacción del cliente. Sus representantes de servicio al cliente son su imagen en el mercado y, en su interacción diaria con los clientes, necesitan las herramientas adecuadas y la información oportuna para poder

ocuparse de todas las cuestiones y resolver los problemas de forma rápida y efectiva, al tiempo que cumplen los objetivos de costes de servicio.

La aplicación SAP® Business One puede ayudarle a alcanzar estos objetivos, ya que le permite administrar de forma eficiente las garantías de los clientes y los contratos de servicio, así como gestionar las llamadas de servicio.

Optimizar el potencial del departamento de ventas y servicios es esencial para mantener unas relaciones excelentes con los clientes. La aplicación SAP® Business One ofrece soporte al servicio, a las ventas y a la gestión de contratos, de modo que le permite gestionar de forma proactiva las interacciones con los clientes para obtener un beneficio empresarial máximo.

Funciones de gestión de servicios de SAP® Business One

Gestión de llamadas de servicio	Gestión de garantías y contratos de servicio	Informes de servicio
Cree y gestione informes de llamadas de servicio	Administre la información sobre garantías y servicios con contratos y tarjetas del equipo del cliente	Utilice el supervisor de servicios para visualizar todas las llamadas de servicio pendientes y las llamadas atrasadas
Utilice la base de datos de conocimientos para buscar soluciones a los problemas conocidos de los clientes	Configure la aplicación SAP® Business One para que cree tarjetas del equipo del cliente de forma automática a partir de documentos de ventas como entregas o facturas de deudores	Evalúe el rendimiento analizando los contratos de servicio y los datos de llamadas de los técnicos
Asigne técnicos y ubicaciones geográficas a los clientes	Defina distintas categorías para la gestión de contratos	Cree alertas para controlar si se sobrepasa el límite de duración o de volumen de las llamadas de servicio
Defina autorizaciones para restringir las opciones de componente de servicio de los usuarios	Supervise las condiciones de los contratos, las renovaciones y los plazos de vencimiento de productos concretos	Fomente que los técnicos vean sus propios progresos y tomen las medidas correspondientes



Optimización del potencial de sus operaciones de llamadas de servicio

El componente de llamadas de servicio de SAP Business One le permite gestionar de forma efectiva sus llamadas de servicio. Puede registrar todo tipo de información sobre llamadas, como las actividades realizadas, las tareas y reuniones, la solución que se ha implementado e incluso los gastos relacionados con dicha llamada de servicio.

“SAP Business One simplifica la gestión de procesos diarios de servicio al cliente que, con cualquier otro software, serían muy complicados”.

Sam Sinai, Presidente de DECO Lighting

Para organizar las llamadas de servicio de forma más eficiente, puede definir distintas colas relativas, por ejemplo, al soporte técnico, a los temas de contabilidad o a las promociones de ventas. Además, puede transferir cada llamada de servicio a su consultor, departamento o representante de ventas correspondiente. Y puede ayudar a garantizar una respuesta a tiempo reasignando sus recursos donde sean más necesarios en tiempo real, o estableciendo los tiempos de respuesta y de resolución que especifiquen sus clientes. Si se sobrepasan los límites de duración o de volumen de las llamadas, recibirá un aviso inmediato para que pueda tomar las medidas necesarias de forma inmediata.

Asimismo, el marco de autorización le permite restringir el acceso al componente de servicio para determinados usuarios. Por ejemplo, puede bloquear un usuario para que no pueda grabar o modificar el estado de una llamada de servicio sin un contrato o pasado el plazo de cobertura.

Optimización de la base de datos de conocimientos de las soluciones para una resolución más rápida de los problemas

SAP Business One ofrece una base de datos de conocimientos de las soluciones con la información solicitada con más frecuencia y las soluciones a los problemas habituales. Esta base de datos proporciona a los representantes de servicio soluciones inmediatas a los problemas expuestos, lo que les permite responder más rápido y de forma más efectiva a las llamadas de clientes, así como reducir la carga de trabajo de su departamento de soporte. Por ejemplo, sus técnicos pueden vincular una solución existente a una llamada de servicio o bien grabar una nueva solución, y también existe la posibilidad de vincular o relacionar llamadas de servicio entre sí.

Administración de contratos de garantías y de servicio de forma eficiente

SAP Business One le permite administrar todos los aspectos clave del ciclo de vida de los contratos de garantía y de servicio. Puede crear y gestionar contratos de servicio para clientes, grupos de productos y productos con números de serie. Las plantillas predefinidas le ayudan a establecer un sistema automatizado y estandarizado para todos los tipos de contratos. Al crear una entrega o una

factura de deudores, SAP Business One le permite generar contratos de servicio para los productos relevantes de forma automática.

Los contratos de servicio contienen detalles específicos del producto e información relativa a los gastos relevantes, como por ejemplo mano de obra, piezas o gastos de viaje. También incluyen los días y horas de servicio que se han acordado con el cliente, e incluso la hora de resolución propuesta. Por consiguiente, cuando el cliente solicita un servicio, el personal de ventas puede asegurar que las condiciones del contrato se aplicarán correctamente y que las expectativas del cliente se van a cumplir.

Además, mediante las tarjetas del equipo del cliente de la función de gestión del servicio, su personal de ventas puede realizar el seguimiento de los productos susceptibles de recibir servicio desde el día que se vendieron y durante todo su período de servicio. Puede obtener información rápidamente de los contratos de servicio y también de las llamadas de servicio, de las transacciones de inventario y de los detalles de ventas grabados para el producto.

SAP Business One le ayuda a analizar el volumen de llamadas de servicio, su duración y los tiempos de respuesta para que pueda tomar las medidas adecuadas al instante.

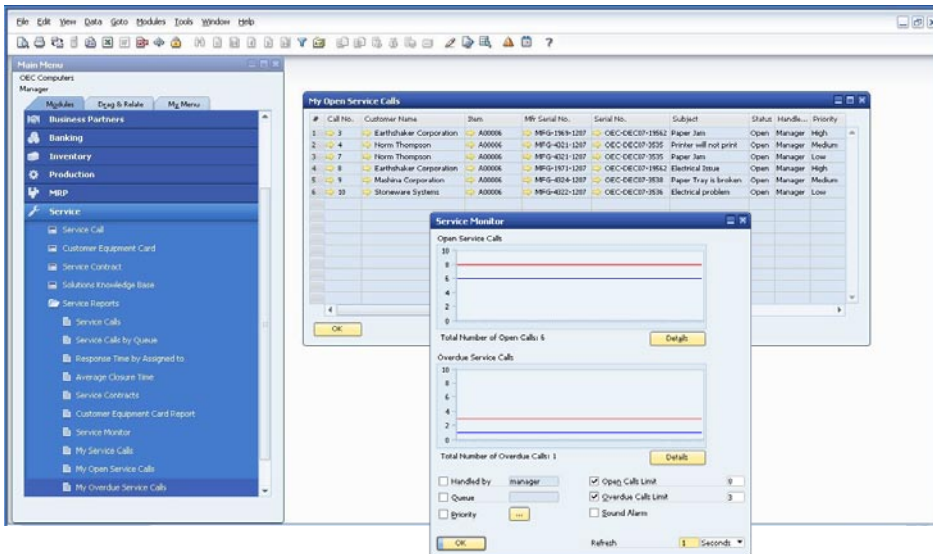


Figura1: Informe del supervisor de servicios y de llamadas de servicio pendientes

Acceso a informes de servicio en tiempo real

Las funciones de generación de informes de SAP Business One le permiten analizar el volumen de llamadas, su duración y los tiempos de respuesta. Los informes pueden incluir desde las llamadas de servicio por cola hasta los tiempos medios de cierre, pasando por la respuesta de la persona responsable.

Por ejemplo, el supervisor de llamadas de servicio del software le permite visualizar vistas dinámicas de las llamadas de asistencia y los servicios de atención al cliente pendientes o atrasados, lo que ofrece a la dirección la capacidad de analizar la eficiencia y el rendimiento del departamento. Asimismo, el personal de ventas adquiere visibilidad total sobre los problemas de los clientes y su estado antes de llamar o de hablar con un

cliente. Si se sobrepasan los límites de duración o de volumen de las llamadas, SAP Business One emite un aviso inmediato para que pueda tomar las medidas necesarias de forma inmediata y contribuir a cumplir a tiempo las demandas de los clientes (véase la figura).

Obtención de beneficios

Las herramientas de gestión de servicios de SAP Business One le permiten gestionar la interacción entre los representantes de servicio y los clientes. Puede entrar y actualizar la información de los contratos de servicio, de los productos, los números de serie, las reclamaciones de los clientes y las consultas. SAP Business One le ayuda a garantizar la satisfacción continua de los clientes gracias a una respuesta rápida a las llamadas de servicio y de asistencia.

Más información

Si desea obtener más información sobre cómo SAP Business One puede ayudar a su organización de ventas y servicios a hacer crecer su empresa y a ofrecer un servicio eficaz a los clientes, llame a su representante de SAP o visítenos online en www.sap.com/spain/sme.

Mediante las tarjetas del equipo del cliente de la función de gestión del servicio de SAP Business One, su personal de ventas puede realizar el seguimiento de los productos susceptibles de recibir servicio desde el día que se vendieron y durante todo su período de servicio.

Resumen

Optimizar el potencial del departamento de ventas y servicios es esencial para mantener unas relaciones excelentes con los clientes. La aplicación SAP® Business One ofrece soporte al servicio, a las ventas y a la gestión de contratos, de modo que le permite mejorar eficazmente los resultados de la interacción con los clientes.

Desafíos empresariales

- Gestionar puntualmente las consultas de los clientes
- Organizar todos los contactos relacionados con los servicios
- Mantener la satisfacción de los clientes
- Controlar las autorizaciones y el acceso a datos e informes de servicio específicos

Funciones clave

- **Gestión de llamadas de servicio:** Acceda y responda rápidamente las llamadas de servicio, y ofrezca soporte a las operaciones de servicio, a las actividades de interacción con los clientes y a la gestión de recursos.
- **Base de datos de conocimientos:** Acceda a los problemas habituales y a las soluciones clave a través de una base de datos de conocimientos central.
- **Gestión de contratos de servicio:** Gestione con eficiencia los contratos de garantía y de servicio y ayude a cumplir sus condiciones de forma precisa y oportuna.
- **Informes y análisis de servicio:** Cree informes detallados relacionados con el volumen, la duración y los tiempos de respuesta a las llamadas y convierta los análisis en información útil para pasar a la acción y en resultados.

Beneficios empresariales

- **Mejora de la eficiencia de las operaciones** debido a una gestión de contratos y de servicio automatizada y efectiva
- **Aumento de la satisfacción de los clientes** gracias a respuestas más rápidas a las llamadas y consultas de los clientes y a mejores funciones para la resolución de problemas
- **Toma de decisiones mejorada y más rápida** basándose en datos puntuales y precisos de todos los aspectos del proceso de ventas

Más información

Visite www.sap.com/spain.

50 092 938 esES (10/07)

© 2010 SAP AG. Reservados todos los derechos.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer y otros productos y servicios de SAP mencionados aquí, así como sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP AG en Alemania y en otros países.

Business Objects y el logotipo de Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius y otros productos y servicios de Business Objects mencionados aquí, así como sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de Business Objects Software Ltd. en Estados Unidos y en otros países.

Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus respectivas empresas. Los datos de este documento sólo tienen carácter informativo. Las especificaciones nacionales de los productos pueden variar.

Estos materiales están sujetos a modificaciones sin previo aviso. Estos materiales los proporciona SAP AG y sus empresas afiliadas ("SAP Group") con carácter informativo, sin representación ni garantía de ningún tipo y SAP Group no se hace responsable de los errores u omisiones en dichos materiales. Las únicas garantías para los productos y servicios de SAP Group son aquellas especificadas en los productos y servicios, si las hubiera. Ninguna información contenida en este documento debe considerarse una garantía adicional.