

# ADMINISTRACIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

## BENEFICIOS

**Comparta información.** A través del acceso fácil y preciso a la información, las organizaciones pueden proporcionar a los clientes un servicio de primera clase y garantizar el envío del técnico adecuado, con la comprensión de toda la historia del cliente.

**Aumente la satisfacción de los clientes.** Mejore el servicio al cliente y reduzca los costos a través de las herramientas basadas en Internet, las cuales permiten a los clientes resolver problemas por sí mismos.

**Tome decisiones empresariales inteligentes y rápidas.** Utilice solicitudes e informes estándar para localizar detalles de servicios de asistencia, utilización de repuestos y trabajo de los técnicos. Controle el estado de las llamadas de los clientes, los tiempos de respuesta y el volumen de trabajo de los técnicos. Analice el historial de llamadas de clientes y equipos, la rentabilidad de la contratación de asistencia y los temas sobre las garantías claves.

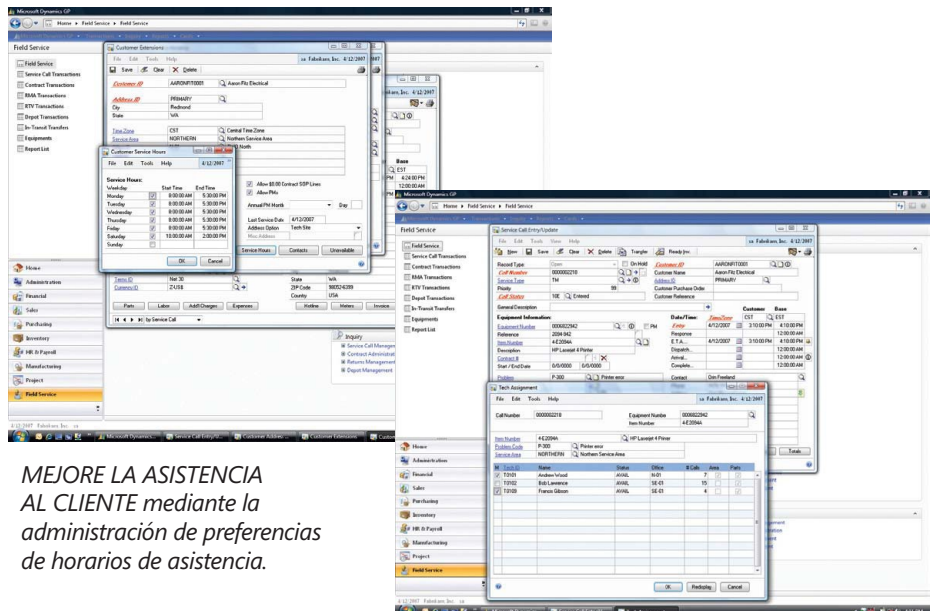
**Proporcione a los técnicos rápido acceso a mapas e indicaciones.** Garantice la llegada a horario mediante la integración del sistema GPS con Microsoft MapPoint®.

**Flexibilidad.** Revierta un contrato u otorgue a un cliente un crédito por un monto fijo o prorrateado cuando se cancela un contrato. Proporcione visibilidad a lo largo y a lo ancho de su empresa para garantizar que el recurso adecuado sea asignado a la orden de trabajo correcta.

## Gestión de la Asistencia a Domicilio en Microsoft Dynamics GP

Administre las operaciones de Asistencia a Domicilio complejas con mayores niveles de rentabilidad y satisfacción al cliente. Cuatro módulos integran los procesos de asistencia, distribución y contabilidad esenciales para aumentar la productividad de los técnicos, reducir los gastos generales y generar nuevas oportunidades de ganancias mientras se enfoca en lo más importante: sus clientes.

Aumente la productividad de su empresa mediante un rápido ajuste a los cambios: rastree la fecha de entrada en vigencia de los cambios de modo que estos puedan efectuarse antes de esa fecha, administre equipos y contratos con facilidad, y aumente la eficiencia al estimar la cantidad de tiempo que lleva completar llamadas de asistencia. Usted puede transformar su centro de asistencia en un centro que genere ganancias al iniciar de forma proactiva la renovación de contratos, rastrear las garantías de productos, incrementar el nivel de los programas de los técnicos y más.



*MEJORE LA ASISTENCIA AL CLIENTE mediante la administración de preferencias de horarios de asistencia.*

*RESUELVA UNA LLAMADA DE ASISTENCIA AL CLIENTE CON EFICIENCIA mediante la asignación de múltiples técnicos a una llamada.*

## CARACTERÍSTICAS

## GESTIÓN DE LA ASISTENCIA A DOMICILIO

<b>Administración de Llamadas para Asistencia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rastree y actualice llamadas nuevas e históricas realizadas fuera de un contrato o garantía de servicio. Puede cronometrar la ejecución, coordinar los calendarios de los clientes, asignar técnicos capacitados apropiadamente y priorizar las llamadas de forma automática.</li><li>• Rastree detalles de costos, mano de obra y repuestos. Cree un informe de Utilización de Repuestos. Administre los repuestos y las reservas del inventario rastreadas según el lote o baúl.</li><li>• Controle la facturación a los clientes. Automatice una sola factura consolidada.</li><li>• Genere informes estándar y particulares para rastrear y analizar fallas de los repuestos, utilización de los técnicos y volumen de trabajo.</li></ul>
<b>Administración de Contratos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conserve libros con precios de contratos ilimitados, controle la rentabilidad de las llamadas de asistencia y reconozca ganancias a través de cinco métodos diferentes.</li><li>• Cree y convierta presupuestos de clientes para distintas opciones y niveles de asistencia. Utilice opciones de contratos y tiempos de respuesta para brindar a los clientes acuerdos de múltiples niveles de asistencia. Renueve contratos: fije precios nuevamente y vuelva a emitir los contratos o utilice las capacidades de renovación automática. Confeccione las facturas para los clientes sobre la base del tiempo y medidor utilizado.</li><li>• Identifique el número del documento de la orden de pedido o de compra que creó el Registro de equipo mediante un rastreo de Registro de equipos. Garantice la facturación correcta y el cumplimiento de los acuerdos de asistencia al cliente.</li><li>• Excluya las "partidas vencidas". Desplace las partidas de un contrato de un documento a otro, o de un sitio a otro dentro de un documento. Resalte repuestos de equipos múltiples en la Búsqueda de equipos para agregarlos a un contrato en vez de tener que agregarlos uno por uno.</li></ul>
<b>Mantenimiento Preventivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pronostique requisitos de programación y compra sobre la base de la utilización del producto o tiempo en uso. Coordine pedidos de asistencia abierta con llamadas próximas de mantenimiento preventivo. Rastree detalles de actividades de Mantenimiento preventivo.</li></ul>

