



Contáctanos:
info@vcc.com.mx
vcc.com.mx



Atención a Clientes

Réntalo desde
\$200.00 mensuales 

VCC Atención a Clientes

Somos VCC Sistemas S.A de C.V., líderes en soluciones CRM, ERP y MRP en México. El presente documento contiene información esencial respecto a las cualidades y funcionamiento de VCC Atención a Clientes, nuestro software CRM que permite atender las incidencias de sus compradores de manera eficiente y con un control total de la información. Para mayores informes, lo invitamos a contactar a nuestro departamento de ventas donde con gusto atenderemos sus dudas o comentarios.

-Sistema de Tickets: Un ticket, una incidencia. Este sistema garantiza la atención oportuna que cada uno de tus clientes necesita, sin dejar casos omitidos u olvidados: nuestro CRM organiza los casos de incidencias para que los operadores de atención a clientes den seguimiento hasta su resolución. Cada cliente puede levantar tickets según lo requiera.

-Base de conocimiento: Crea una base de conocimiento que ayude a los técnicos de soporte a brindar un servicio óptimo y eficiente. En ella podrán consultar una serie de incidencias comunes y sus respectivas soluciones. Así mismo, tus clientes podrán acceder a la base vía web para consultar sus dudas, dándoles la capacidad de resolverlas ellos mismos.

-Encuestas de satisfacción: Para garantizar la satisfacción total de tus clientes, VCC elabora de forma automática encuestas que cada prospecto o cliente podrá responder durante la etapa de seguimiento a la venta, posterior al cierre del negocio o tras la resolución de cada caso en el que requiera asistencia. Con esta herramienta tendrás un control total sobre la calidad de servicio que tu empresa está brindando.

-Sistema de alertas: Gracias a la herramienta de encuestas, podrás identificar fácilmente los puntos a mejorar para tu negocio y/o personal. VCC te alerta cuando un ticket está presentando alguna ineficiencia en su atención. Esto te ayudará a optimizar el servicio que brinda el personal de atención a clientes.

Módulo Atención a Clientes y Soporte Técnico

No importa el tipo de productos o servicios que maneje, VCC Sistemas le ofrece la solución definitiva para el departamento de atención a clientes de su empresa. VCC Sistemas integra el módulo CRM Atención al Cliente, el cual permite asistir eficientemente a cada cliente o prospecto de una manera estandarizada.

¿Cómo lo logra?

- A través de un control de tickets, el cual permite el seguimiento oportuno y sin omisiones a cada caso hasta su completa satisfacción.
- Mediante una base de conocimientos que permite el manejo óptimo de cada caso.
- Gracias a un sistema automatizado de encuestas que constantemente mide el nivel de satisfacción de los clientes o prospectos, creando de esta manera una base de datos con estadísticas publicables de cada caso de éxito.
- Se garantiza la satisfacción absoluta de los clientes y prospectos gracias al sistema de alarmas que identifica puntos a mejorar en el personal que atiende los tickets.
- Entre las funcionalidades del nuevo módulo se encuentran:
- Acceso a la base de conocimientos vía web para que nuestros clientes o prospectos puedan resolver por sí mismos sus dudas o incidencias.
- Si no resuelven el requerimiento, estos podrán abrir tickets vía web, con su Smartphone o Tablet.

- O comunicarse con nuestro personal de soporte para que el Operador cree el ticket y le dé atención al requerimiento.
- Manejo y administración de tickets.
- Búsqueda de tickets basada en diferentes patrones.
- Atención al ticket hasta su solución final.
- Documentación de tickets basado en experiencias anteriores y conocimientos de nuestros Operadores y Técnicos.
- Recopilación de estadísticas.

Beneficios

Nuestro CRM brinda una búsqueda personalizada basada en patrones como:

- Fecha de creación y terminación del ticket.
- Número de Identificación del ticket.
- Cliente o Contacto de la empresa.
- Departamento asignado.
- Tickets activos.
- Filtro por prioridad, entre otros.

CRM Atención al Cliente brinda al Operador un grupo de funcionalidades de alto nivel para darle atención al ticket, permitiendo lograr una resolución más eficaz de la incidencia, entre las que se encuentran:

- Modificar datos almacenados durante la creación del ticket, como información de contacto, prioridad, asunto, documentos asociados al ticket, entre otros.
- Crear una descripción precisa de las incidencias, añadiendo notas a lo largo de la solución del ticket.
- Utilizar el buscador de la base de conocimientos para añadir documentos asociados a la solución del ticket, los cuales ayudarán al personal de Atención a Clientes a dar solución a la incidencia.
- Posponer la atención del ticket en caso de que aparezca uno con mayor prioridad, o se le presente cualquier otra situación, y todos los avances que se hayan realizado, se van a mantener documentados cuando se vuelva a iniciar la atención a este ticket.
- Transferir el ticket a otro departamento en caso de que la solución corresponda a otros especialistas.

- Enviar la solución por email al Cliente con sus documentos asociados y toda la documentación de las incidencias.
- Documentar el historial del ticket con todas las incidencias, fechas en las que se ha trabajado, entre otros.
- Reabrir un ticket en caso de que al Cliente le vuelva a suceder la misma incidencia, o que haya que añadirle otro problema a la descripción.
- Poder brindar un seguimiento vía online. A través de su cuenta de usuario y visualizar todo el historial.

CRM Atención al Cliente destaca por las posibilidades que brinda para documentar las experiencias de nuestros Operadores en una amplia base de conocimientos, ventajas que se reflejarán al poder:

Desde el punto de vista del Cliente:

- Acceder a nuestra base de conocimientos vía web para dar solución a situaciones que se presenten sin tener que recurrir a Operadores.
- Documentación de tickets basado en experiencias anteriores y conocimientos de nuestros operadores.

Desde el punto de vista del Operador:

- Acceder a la base de conocimientos durante la atención al ticket para utilizar las experiencias adquiridas anteriormente, y realizar de manera más eficiente la resolución del ticket.

Desde el punto de vista del Administrador:

- Utilizar el filtro de búsquedas de documentos basado en patrones como Palabras Claves, Contenido del Problema, Contenido de la Solución y Título del Documento.
- Modificar Palabras Clave para la búsqueda, Título del Documento, Descripción del Problema, añadir o eliminar Documentos Asociados a la solución.
- Contar con el privilegio de poder añadir nuevos documentos.

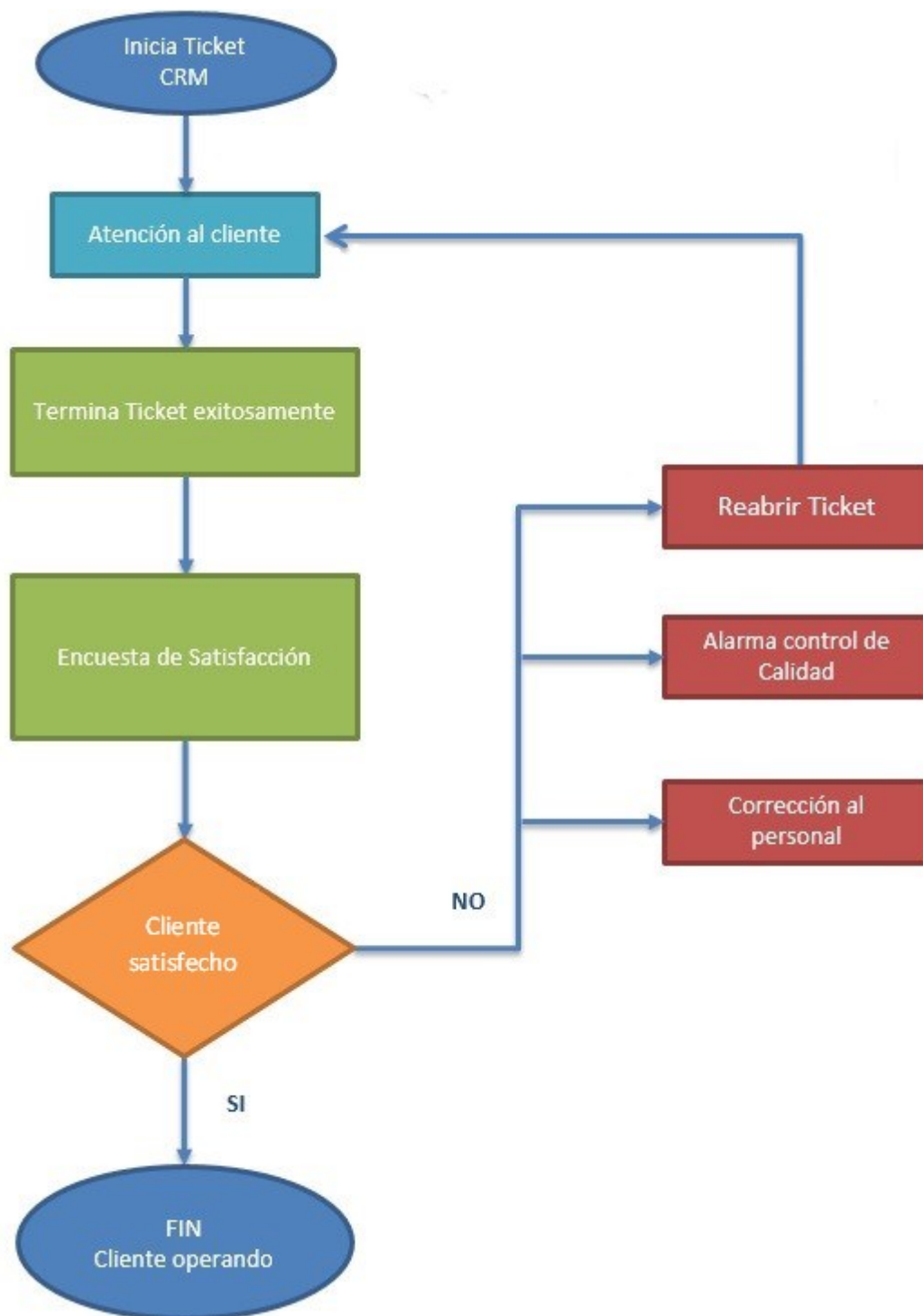
Gráfica de ticket:

- El usuario Supervisor del Sistema de VCC Atención a Clientes, podrá visualizar la estadística de todos los Usuarios que brindan servicio, mientras que los Operadores sólo podrán observar su propia estadística. Al mostrar la cantidad de tickets abiertos evaluaremos la carga de trabajo del área o la persona.

Vista Rápida de Tickets:

- Brinda la posibilidad de ver todos los tickets activos, y su origen (vía web, por Operador o por nueva venta). Algunas de las actividades que podrán realizar los usuarios son: Mostrar

el Asusto del Ticket, Tomar el Ticket, Consultar el Historial del Ticket y Ver Actualizaciones que se hayan hecho vía web; la posibilidad de elegir un departamento y así poder visualizar todos los Tickets del mismo con el permiso del Supervisor.



Incidencias:

- Son una organización de los casos que se pudieran presentar a los Operadores de Atención al Cliente, se muestra la cantidad de incidencias de cada tipo, las cuales pueden visualizarse mediante un gráfico.

Indicadores de Tickets:

- Si se es supervisor de Atención a Tickets, podrá visualizar los Indicadores de Tickets, los cuales señalan cuántos tickets se encuentran abiertos o activos, cuántos sin asignar, cuántos se han Creado, cuántos se han Cerrado, cuántos clientes están inconformes en los Tickets Abiertos y cuántos Tickets están sin calificar.

Casos de éxito

FLIT Manejo Integrado de Plagas

Jorge Humberto Rubio Valencia | Director General.

“[VCC CRM Servicio] ha sido de impacto por varias razones:

1. Al tener toda la información en el sistema, podemos resolver cualquier duda que tenga el cliente o prospecto, aun sin tener presente a la vendedora que lo atendió.
2. Nos ha sucedido que cuando el cliente llama a nuestras oficinas, usando el identificador de llamadas hemos buscado su teléfono en el sistema y cuando lo identificamos, el cliente se sorprende, ya que sin proporcionar información, nosotros ya sabemos con quién estamos tratando.
3. Siempre estamos vendiendo nuestros servicios de manera recurrente, de tal forma, que no dejamos clientes en el congelador; esto ha ayudado a que el cliente siempre nos prefiera porque estamos al pendiente de ellos oportunamente y que nuestras ventas crezcan.”

Réntalo desde
\$200.00 mensuales 