

GoldMine® Premium Edition

Servicio al cliente y base de datos de conocimiento

Los centros de servicio técnico y atención al cliente pueden ser un elemento clave de fidelización, ya que ayudan a mantener una comunicación clara y homogénea en aquellos momentos de la relación con los clientes en los que éstos suelen necesitar más atención, la fase de prestación de servicios. Los agentes de los centros de soporte son la primera interfaz de esa comunicación y un reflejo de la empresa y de la forma en que ésta se relaciona con sus clientes.

Las funciones de gestión de casos (Case Management) de GoldMine® Premium Edition proporcionan a estos agentes la posibilidad de registrar las peticiones de servicio, filtrarlas y acceder a los datos de cada caso. El centro de servicios (Customer Service Center) permite a toda la división de servicios controlar, organizar y filtrar todas las peticiones de servicio para optimizar el rendimiento de su jornada laboral.

Los usuarios de GoldMine Premium Edition pueden aprovechar las potentes funciones de gestión de casos para prestar un servicio inmediato. Por su parte, las funciones de gestión de la base de datos permiten a los agentes analizar y resolver cualquier incidencia del servicio. Las funciones de gestión del servicio al cliente de GoldMine Premium Edition contribuyen a establecer unas relaciones más satisfactorias con el cliente y proporcionan a los agentes todo lo necesario para responder adecuadamente a cualquier petición de éste. El centro de servicio al cliente (Customer Service Center) de GoldMine Premium Edition ayuda a los agentes a administrar todas las actividades relacionadas con cada caso.

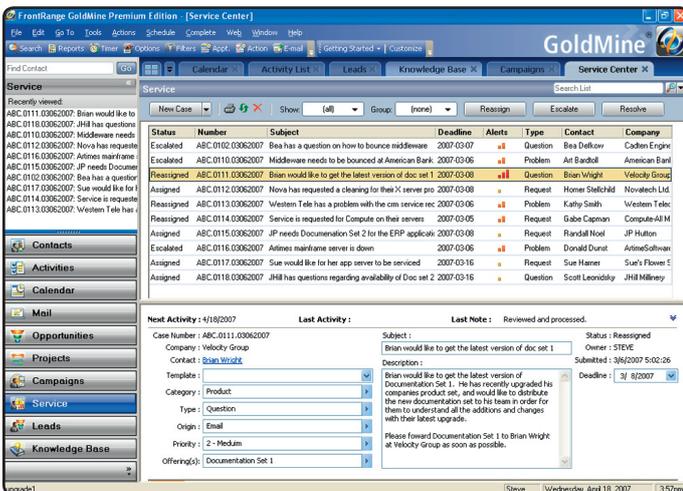
Centro de servicios

Las funciones de gestión de casos de GoldMine Premium Edition permiten a las compañías asignar, redirigir y resolver las peticiones de servicio de los clientes con la mayor rapidez posible. El centro de servicios de GoldMine permite acceder rápidamente a la incidencia, dirigirla al agente más capacitado para resolverla y mantener informado al cliente sobre el estado de la resolución.

A través del centro de servicios, los usuarios pueden aceptar todas las peticiones de servicio procedentes de numerosas fuentes, recibir avisos de incidencias nuevas y urgentes, y examinar los detalles de cada petición. Los agentes y supervisores del centro de servicios pueden filtrar las actividades diarias relacionadas con cada incidencia para trabajar con más eficiencia y proporcionar un nivel de atención óptimo.

El servicio de atención al cliente incluye:

- Registro de cualquier petición de servicio de los clientes a través de múltiples canales
- Asignación del caso al agente más capacitado para resolverlo
- Reasignación, redirección y solución de casos con sólo pulsar un botón
- Posibilidad de que cada agente filtre los casos por prioridad, estado y fecha
- Posibilidad de agrupar los casos por equipos de agentes, nivel de resolución, prioridad y características del cliente
- Registro y visualización de los detalles específicos de cada caso, tales como el historial del caso, la información del equipo de agentes, los documentos asociados y los datos de la resolución
- Análisis e informes de los casos en tiempo real



El centro de servicios de GoldMine Premium Editions ayuda a los agentes a administrar todas las actividades relacionadas con cada caso.

El acceso al historial de casos del cliente y a la documentación interna sobre productos y servicios son funciones muy necesarias para que los departamentos de soporte puedan prestar un adecuado servicio a sus clientes. La función de gestión de la base de datos de conocimiento de GoldMine Premium Edition hace exactamente eso. Su finalidad es dar al agente acceso a toda la información sobre los productos y servicios de la compañía a fin de obtener los datos y las cifras necesarios para resolver las peticiones de servicio en tiempo real.

Las funciones de servicio y atención al cliente (Customer Service and Support) de GoldMine Premium Edition contribuyen a fidelizar a los clientes porque proporcionan respuestas claras y homogéneas a cualquier petición de servicio de la forma más rápida y precisa posible. Esto se traduce en una mejora de la gestión de los servicios prestados que beneficia a toda la organización.

Base de datos de conocimiento de GoldMine

Las funciones de gestión de la base de datos de conocimiento (Knowledge Base Management) de GoldMine Premium Edition ayudan a manejar cualquier fuente de información necesaria para administrar con efectividad las bases de datos de clientes. Cualquier usuario de GoldMine puede acceder a la base de datos de conocimiento para recopilar información corporativa, así como mantener su propia base de datos personal. GoldMine proporciona un repositorio de información al que los usuarios pueden acceder para clasificar los datos por categorías o modificarlos siguiendo reglas predefinidas. Los mecanismos de consulta de GoldMine permiten buscar por palabra clave, expresión, tema y estructura de archivos para poder encontrar la información necesaria con rapidez.

Las funciones de la base de datos de conocimiento facilitan la distribución de la información a cualquiera de las divisiones de la compañía.

La gestión de la base de datos de conocimiento incluye:

- Información corporativa de distinto tipo contenida en una misma base de datos
- Estructuración de los materiales mediante tablas de contenidos e importación o exportación de los materiales según convenga
- Vínculo de los archivos existentes a la base de datos y vínculo del contenido a cada contacto en particular
- Posibilidad de ajustar y mejorar los criterios de búsqueda
- Posibilidad de otorgar derechos de acceso en función de reglas determinadas por la aplicación de las mejores prácticas
- Función para recuperar rápidamente la última información vista de la base de datos
- Asignación de palabras clave y temas de búsqueda para un acceso rápido al contenido de la base de datos

La base de datos de GoldMine ayuda a las empresas a mantener, archivar y acceder a información básica que los equipos de ventas, marketing y servicios pueden utilizar durante cualquier interacción con los clientes. Las funciones del centro de servicios de GoldMine Premium Edition ayudan a las empresas a prepararse mejor para cualquier actividad relacionada con la atención al cliente y la base de datos de conocimiento de GoldMine ofrece las herramientas

necesarias para analizar y resolver cualquier incidencia. Todas estas ventajas redundarán en beneficio de sus equipos de ventas, marketing y servicios.

FrontRange Solutions, una empresa con más de 16 años de experiencia en el mercado de soluciones de gestión de servicios y aplicaciones CRM, cuenta con más de 130.000 clientes en todo el mundo y es el proveedor idóneo para obtener aplicaciones integradas que le permitan fidelizar a sus clientes, incrementar la productividad y la efectividad de sus ventas, y crear unas relaciones de negocio excepcionales a lo largo de toda la cadena de valor.

Integración con otras funciones de GoldMine Premium Edition:

El servicio de atención al cliente es sólo uno de los aspectos de la solución GoldMine Premium Edition. También incluye otras funciones:

- Automatización de las acciones de marketing
Proporciona funciones para realizar campañas de marketing y obtener referencias con las que crear nuevas relaciones comerciales
- Automatización de la gestión de ventas
Proporciona una visión completa de las interacciones con los clientes para que los comerciales trabajen con más eficacia y cierren más operaciones de venta
- Gestión de las relaciones y las actividades diarias
Proporciona funciones de gestión de los servicios de atención al cliente con una visión completa de todas las interacciones con los clientes
- Análisis, informes y base de datos de conocimiento
Proporciona funciones de análisis y generación de informes para que usuarios y supervisores puedan ver la marcha del negocio y conocer las interacciones con los clientes

Para más información, póngase en contacto con nosotros:

Tel: +34 91 550.1646

E-mail: info.spain@fronrange.com
www.fronrange.es

HEAT y otros productos, nombres y marcas comerciales de FrontRange Solutions son propiedad de FrontRange Solutions USA Inc. y/o sus filiales en los Estados Unidos u otros países. El resto de productos, nombres y marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios o compañías para todas las líneas de productos FrontRange Solutions.

El logotipo de Windows y Windows Vista son marcas comerciales o registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos u otros países.