



Sage SalesLogix | Εξυπηρέτηση & Υποστήριξη

Για να μπορέσετε να προσφέρετε ξεχωριστές εμπειρίες στους πελάτες σας, οι οποίες καταλήγουν σε επικερδείς σχέσεις εμπιστοσύνης μαζί τους, οι ομάδες εξυπηρέτησης και υποστήριξης της επιχείρησής σας πρέπει να μπορούν να αντιδρούν γρήγορα και πληροφορημένα στα ερωτήματα ή προβλήματα τους. Το Sage SalesLogix παρέχει στις ομάδες σας μια πλήρη εικόνα όλων των αλληλεπιδράσεων με τους πελάτες έτσι ώστε να μπορέσουν να εξυπηρετήσουν, να υποστηρίξουν και, εν τέλει, να πωλήσουν καλύτερα. Μπορούν να επιλύσουν προβλήματα και ερωτήματα ταχύτερα και να προσφέρουν ανωτέρου επιπέδου εξυπηρέτηση στους πελάτες, έχοντας πρόσβαση σε εργαλεία διαχείρισης αιτημάτων, ελαττωμάτων, επιστροφών και συμφωνητικών. Μπορείτε ακόμη να προσφέρετε στους πελάτες σας βολικές επιλογές αυτοεξυπηρέτησης επιτρέποντας τους να βρουν οι ίδιοι τις απαντήσεις που χρειάζονται ή να καταχωρήσουν αιτήματα και ερωτήματα 24 ώρες το 24ωρο. Επιπλέον, το Sage SalesLogix είναι αρκετά ευέλικτο και μπορεί να διαμορφωθεί έτσι ώστε να ενσωματωθεί στις υπάρχουσες δομές και διαδικασίες της επιχείρησής σας, βελτιώνοντας τις επιδόσεις των τμημάτων σας.

Μια πλήρης εικόνα των πελατών σας

Προβάλετε όλες τις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες σας σε ένα απλό, εύκολο στη χρήση περιβάλλον που δίνει σε εσάς και τις ομάδες σας τις πληροφορίες που χρειάζεστε για να παρέχετε απaráμιλλη εξυπηρέτηση και υποστήριξη στους πελάτες σας. Όλες οι αλληλεπιδράσεις με αυτούς, όπως οι αγορές, οι επιστροφές, οι εκστρατείες μάρκετινγκ, τα αιτήματα, οι σημειώσεις και άλλα, μπορούν να προβληθούν και να μοιραστούν στους υπεύθυνους. Και μπορείτε επίσης να ενσωματώσετε τις λύσεις back-office που πιθανώς έχετε, όπως λογιστικές εφαρμογές, ώστε οι ομάδες σας να έχουν πρόσβαση στα σημαντικά δεδομένα του αρχείου σας όπως ιστορικά παραγγελιών, πληρωμές, τιμολόγια, και πληροφορίες διαθεσιμότητας και αποστολής προϊόντων.

Μεγιστοποιήστε την απόδοση της υποστήριξης και των ομάδων σας

Αποκτήστε μια βαθύτερη κατανόηση των επιδόσεων των διαφόρων ομάδων σας και των επιπέδων υποστήριξης και εξυπηρέτησης που παρέχετε, κάνοντας χρήση εξελιγμένων εργαλείων επιχειρηματικής ανάλυσης και ειδοποιήσεων γεγονότων. Δημιουργήστε γρήγορα αναφορές για να κατανοήσετε τους χρόνους επικοινωνίας, να δείτε στατιστικά των απαντήσεων, να βρείτε αιτήματα σε εξέλιξη, και πολλά άλλα – έτσι ώστε να δράσετε ταχύτερα. Εκμεταλλευτείτε το SalesLogix Visual Analyzer, ένα προχωρημένο εργαλείο επιχειρηματικής ανάλυσης, για μια άμεση εικόνα των επιπέδων υποστήριξης και μια γρήγορη αξιολόγηση του όγκου και των τάσεων των αιτημάτων και της γενικής εμπειρίας των πελατών. Μπορείτε ακόμη να λαμβάνετε αυτόματα ειδοποιήσεις για κρίσιμα γεγονότα, μέσω τηλεφώνου, e-mail ή ειδοποιητή, ώστε να παίρνετε τα κατάλληλα μέτρα.



◆ Παρέχετε υψηλά επίπεδα εξυπηρέτησης και υποστήριξης με όλα τα εργαλεία που χρειάζεστε – όπως την προβολή Ροής Χρόνου που οπτικοποιεί τις δραστηριότητες για μια χρονική περίοδο.

ΤΑ ΟΦΕΛΗ

- Δείτε μια πλήρη εικόνα των πελατών σας, και αυξήστε τις αλληλεπιδράσεις μαζί τους
- Επιλύστε τα προβλήματα των πελατών σας με γρήγορη πρόσβαση στις πληροφορίες που χρειάζεστε.
- Παρακολουθήστε τις επιδόσεις των ομάδων σας κάνοντας χρήση εργαλείων ανάλυσης
- Λάβετε ειδοποιήσεις αυτόματα ώστε να ενημερώνεστε συνεχώς για τα επείγοντα ζητήματα
- Συγκεντρώστε και διατηρήστε κρίσιμες γνώσεις για να αυξήσετε την απόδοση των τμημάτων σας και την ικανοποίηση των πελατών σας
- Παρέχετε στους πελάτες σας βολικές επιλογές αυτοεξυπηρέτησης μέσω web
- Αυξήστε τα επίπεδα εξυπηρέτησης και εμπιστοσύνης των πελατών σας, προσφέροντας μια ξεχωριστή εμπειρία στον καθένα

Διαχειριστείτε Αιτήματα & Συμβόλαια και αυξήστε τα επίπεδα εξυπηρέτησης

Κάντε χρήση των εργαλείων διαχείρισης αιτημάτων, ελαττωμάτων και των πόρων που χρειάζονται για την επίλυση τους, αυξάνοντας τα επίπεδα εξυπηρέτησης αλλά και την εμπιστοσύνη των πελατών σας. Κάθε Αίτημα εξυπηρέτησης διαθέτει ένα μοναδικό σειριακό αριθμό και πληροφορίες όπως στοιχεία πελάτη, βαθμό σοβαρότητας, κατάσταση, στοιχεία υπεύθυνου κ.α. Οι ομάδες σας μπορούν να είναι πιο παραγωγικές καθώς απαντούν γρηγορότερα στους πελάτες στέλνοντας e-mail με πληροφορίες κατευθείαν από το SalesLogix. Και η παρακολούθηση στοιχείων όπως επίπεδα υποστήριξης, εναπομείναντα χρήματα και χρόνος, επιτρέπει σε όλους τους υπαλλήλους σας να είναι εξοπλισμένοι με τις πιο σημαντικές πληροφορίες για την εξυπηρέτηση ή πώληση στους πελάτες.

Παρακολουθήστε τους λογαριασμούς των πελατών και αυξήστε τα επίπεδα υποστήριξης

Παρακολουθήστε συνεχώς τα προβληματικά προϊόντα και τις επιστροφές για την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου υποστήριξης. Όταν συμβαίνει ένα πρόβλημα με ένα προϊόν ή μια διαδικασία, η ομάδα σας μπορεί να δημιουργήσει μια καταγραφή για την αποτελεσματική παρακολούθηση και επίλυση του ή την ανάθεση του στο κατάλληλο άτομο. Το προσωπικό εξυπηρέτησης και οι τεχνικοί υποστήριξης μπορούν να καταγράφουν, να αναθέτουν και να ανανεώνουν τις επιστροφές προϊόντων – ώστε να ενημερώνουν διαρκώς τους πελάτες για την πορεία των λογαριασμών τους.

Επιλύστε γρήγορα τα ανοικτά ζητήματα των πελατών

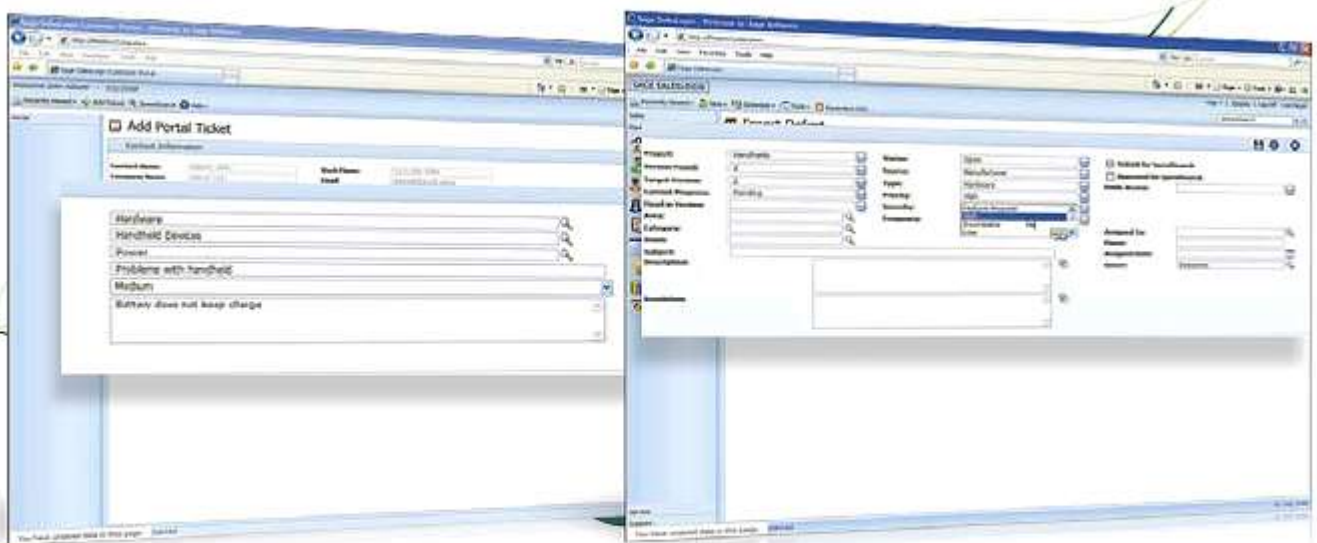
Βρείτε τις λύσεις στα προβλήματα των πελατών σας εύκολα και γρήγορα, ώστε να παρέχετε υψηλά επίπεδα υποστήριξης και εξυπηρέτησης, με το SalesLogix SpeedSearch – μια ισχυρή μηχανή αναζήτησης σε Γνωσιακές Βάσεις. Μπορείτε να αναζητήσετε προηγούμενα Αιτήματα, Συνημμένα αρχεία, Διαδικασίες, Δραστηριότητες, Σημειώσεις, καθώς και υλικό όπως ηλεκτρονικά εγχειρίδια χρήσης, Συχνές Ερωτήσεις και επεξηγηματικά φυλλάδια. Και με τις προχωρημένες επιλογές φιλτραρίσματος, ταξινόμησης και προεπισκόπησης, μπορείτε να ξεχωρίζετε τα αποτελέσματα γρήγορα και αποδοτικά.

Παρέχετε στους πελάτες βολικές επιλογές εξυπηρέτησης

Δώστε στους πελάτες σας τη δυνατότητα να έχουν την υποστήριξη που χρειάζονται 24 ώρες το 24ωρο παρέχοντας τους βολικές επιλογές αυτοεξυπηρέτησης – βελτιώνοντας έτσι την τελική εμπειρία τους και ταυτόχρονα μειώνοντας το συνολικό κόστος της διαδικασίας υποστήριξης. Οι πελάτες σας θα μπορούν να βλέπουν, να προσθέτουν ή να αλλάζουν τα Αιτήματα τους και να αποστέλλουν σχόλια ή συνημμένα αρχεία, όλα διαδικτυακά. Επιπλέον μπορούν να κάνουν αναζητήσεις στην γνωσιακή σας βάση ώστε να απαντηθούν όλες τους οι απορίες. Τα αιτήματα τους μπορούν να αποδίδονται αυτόματα στους αντίστοιχους τεχνικούς υποστήριξης ή στο προσωπικό εξυπηρέτησης βάσει των δικών σας προδιαγραφών και ανάλογα με τις επιχειρησιακές σας διαδικασίες – αυξάνοντας έτσι την παραγωγικότητα σας και μειώνοντας παράλληλα τον χρόνο ανταπόκρισης στους πελάτες.

“Ο στόχος της εταιρίας μας ήταν πάντοτε η ικανοποίηση του πελάτη, αλλά δεν είχαμε κάποιο σύστημα να μας υποστηρίξει σε αυτό. Θέλαμε κάτι περισσότερο από την αυτοματοποίηση των πωλήσεων ή την απλή καταγραφή επαφών. Θέλαμε ένα σύστημα για να δώσει ώθηση στην λειτουργία μας και το βρήκαμε αυτό στο SalesLogix.”

— **Tom Mitchell**,
Director of Technology
Services, Bordner
Installation
Group Inc.



◆ Επιτρέψτε στους πελάτες σας να δημιουργήσουν και να παρακολουθήσουν Αιτήματα ή να ψάξουν για λύσεις στο διαδίκτυο μέσω του Sage SalesLogix Customer Web Portal.

◆ Δημιουργήστε και διαχειριστείτε καταγραφές ελαττωματικών προϊόντων με ευκολία.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Διαχείριση Επαφών & Πελατών

- Αποκτήστε πρόσβαση σε λεπτομερείς πληροφορίες για τους πελάτες που εξυπηρετεί το τμήμα σας.
- Προβάλετε τις αναθέσεις των Αιτημάτων υποστήριξης, τις προτεραιότητες τους, και τις ειδοποιήσεις.
- Συνδέστε συνημμένα αρχεία και σχόλια στις εγγραφές των πελατών για καταγραφή ιστορικού.

Διαχείριση Αιτημάτων

- Καταγράψτε σειριακούς αριθμούς Αιτημάτων, στοιχεία επικοινωνίας, τύπο προβλήματος, τρέχουσα κατάσταση, σοβαρότητα ζητήματος, αναθέσεις, ημερομηνίες κ.α.
- Προγραμματίστε τηλεφωνήματα, συναντήσεις και εργασίες για την συνέχιση της επίλυσης των προβλημάτων.
- Αυτομάτως αναθέστε τα Αιτήματα υποστήριξης στα κατάλληλα άτομα βάσει γεωγραφικής περιοχής, ικανοτήτων κλπ.
- Προσθέστε περιγραφές και λύσεις προβλημάτων στο αρχείο της Γνωσιακής σας βάσης.

Επιστροφές

- Βεβαιωθείτε πως οι επιστροφές προϊόντων γίνονται με τρόπο ακριβή και αποδοτικό..
- Καταγράψτε ελαττώματα, οδηγίες μεταφοράς, σειριακούς αριθμούς, συνημμένα και σχόλια.

Παρακολούθηση Ελαττωματικών Προϊόντων

- Παρακολουθήστε λεπτομέρειες των ελαττωμάτων, όπως σειριακούς αριθμούς, σοβαρότητα, προτεραιότητα, τρέχουσα κατάσταση status, τύπο, περιγραφή και πηγή.
- Προβάλετε τα σχετικά Αιτήματα, τις επιστροφές, τα συνημμένα, και τις πληροφορίες περιουσιακών στοιχείων.
- Παρέχετε ένα κοινό μέσο επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων υποστήριξης και ανάπτυξης προϊόντων.

Διαχείριση Περιουσιακών Στοιχείων

- Συνδέστε περιουσιακά στοιχεία με λογαριασμούς πελατών, Αιτήματα υποστήριξης, ελαττωματικά προϊόντα, συμφωνητικά ή επιστροφές.
- Προβάλετε πληροφορίες για τους κωδικούς προϊόντων, τα ονόματα, τους κατασκευαστές και τιμολόγηση.

Διαχείριση Συμφωνητικών Υποστήριξης

- Παρακολουθήστε λεπτομέρειες συμφωνητικών όπως επίπεδα υποστήριξης, τιμές, και χρόνους ή χρήματα που απομένουν.
- «Χτυπήστε κάρτα» αυτόματα ώστε να καταγράψετε τους χρόνους που δαπανήθηκαν για την επίλυση Αιτημάτων και άλλων εργασιών υποστήριξης.
- Διαχειριστείτε πολλαπλούς τύπους συμφωνητικών – ανα περιστατικό, χρονικό διάστημα, ή ύψος χρημάτων.

Γρήγορη Αναζήτηση / Γνωσιακή Βάση

- Πραγματοποιήστε προχωρημένη αναζήτηση με λέξεις-κλειδιά σε οποιοδήποτε πίνακα του SalesLogix ή σε καταλόγους δικτύου.
- Εντοπίστε προηγούμενα Αιτήματα, Συνημμένα αρχεία, προβλήματα και λύσεις, Δραστηριότητες, Σημειώσεις και Ιστορικό.
- Κάντε αναζητήσεις σε υλικό όπως ηλεκτρονικά εγχειρίδια χρήσης, Συχνές Ερωτήσεις και επεξηγηματικά φυλλάδια.
- Κατευθύνετε λύσεις στα αιτήματα υποστήριξης αυτομάτως με ένα κλικ.
- Αρχαιοθετήστε τις εγκεκριμένες λύσεις στη Γνωσιακή Βάση για μελλοντικές αναζητήσεις.

Διαχείριση Ημερολογίου & Δραστηριοτήτων

- Κάντε προγραμματισμό και παρακολουθήστε τις δραστηριότητες και τα συμβάντα πολλαπλών χρηστών.
- Καταγράψτε τηλεφωνήματα, συναντήσεις, εργασίες, συμβάντα και αιτήματα γραπτού υλικού.

Ενσωμάτωση με Άλλες Εφαρμογές

- Διαχειριστείτε τις επαφές σας, τα e-mail και τα ημερολόγια χρησιμοποιώντας λύσεις όπως το Microsoft® Exchange, το Microsoft Outlook®, ή το ενσωματωμένο σύστημα αλληλογραφίας του Sage SalesLogix..
- Συνδυάστε κορυφαίες εφαρμογές back-office για να έχετε πρόσβαση σε σημαντικές πληροφορίες όπως υπόλοιπο χρημάτων των πελατών, ιστορικό πληρωμών, πληροφορίες αποστολών, τιμών και εκπνώσεων και πολλά άλλα.

Ομαδοποίηση & Γρήγορες Αναζητήσεις

- Χρησιμοποιήστε φίλτρα αποτελεσμάτων ώστε να εντοπίζετε γρήγορα και εύκολα υποσύνολα δεδομένων και να τα ομαδοποιείτε.
- Πραγματοποιήστε προσαρμοσμένα ερωτήματα για την εντόπιση εγγραφών και ανανεωμένων πληροφοριών.

Αναφορές

- Καταγράψτε δεδομένα και αναλύστε κρίσιμες μετρήσεις για την εξυπηρέτηση και υποστήριξη και την απόδοση της ομάδας σας.
- Μετρήστε τους χρόνους επικοινωνίας, τα ποσοστά επίλυσης από το πρώτο τηλεφώνημα κ.α..
- Προβάλετε τα συνολικά κόστη της κάθε περίπτωσης ανα κατηγορία, ιστορικό, πρόβλημα, καθώς και εβδομαδιαίες ανακεφαλαιώσεις.

Ειδοποιήσεις & Ενημερώσεις

- Παρακολουθήστε τα δεδομένα και ειδοποιηθείτε όταν συμβούν αλλαγές στην κατάσταση της υποστήριξης.
- Λάβετε ειδοποιήσεις άμεσα μέσω e-mail, φαξ, ειδοποιητή, φορητών συσκευών και τηλεφώνων ή πλοηγών Web.

Web Portal Αυτοεξυπηρέτησης Πελατών

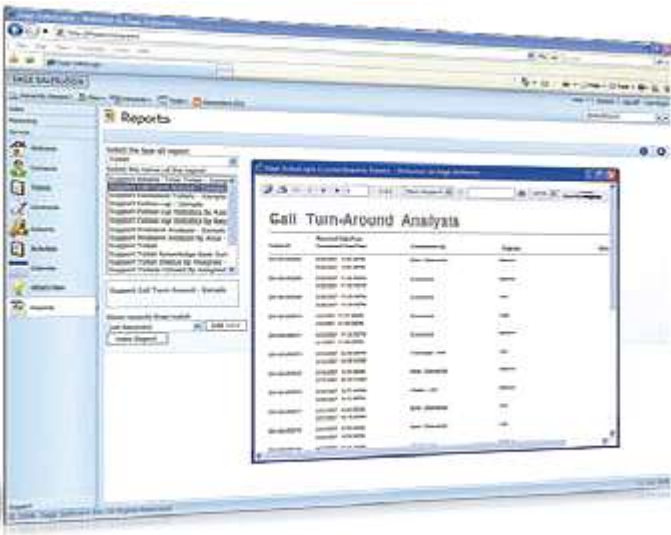
- Δώστε στους πελάτες τη δυνατότητα να βλέπουν, να προσθέτουν ή να αλλάζουν τα Αιτήματα τους και να αποστέλλουν σχόλια ή συνημμένα αρχεία
- Επιτρέψτε τους να κάνουν αναζητήσεις στην ίδια γνωσιακή βάση με το προσωπικό υποστήριξης.

Διαμόρφωση & Ροή Εργασιών

- Καθορίστε τις επιλογές για τη ροή εργασιών των χρηστών ή δώστε τους τον έλεγχο να επιλέγουν οι ίδιοι.
- Αυτοματοποιήστε το ωράριο των χρηστών, τον αριθμό καταχώρησης προβλημάτων και την ανάθεση τους στους χρήστες.
- Ρυθμίστε τη ροή αποστολής e-mail, τις συνθήκες προτεραιότητας, και την προβολή ειδοποιήσεων.

Windows, Web & Κινητές Συσσκευές

- Κάντε συγχρονισμό και εργαστείτε ακόμα και αποσυνδεδεμένοι (μέσω Windows, Web ή κινητών), ή συνδεθείτε σε δίκτυο ή από το Web.
- Χρησιμοποιήστε συσκευές BlackBerry® ή Windows Mobile® (Pocket PC ή κινητά τηλέφωνα) για πρόσβαση στα δεδομένα των πελατών σας, εν κινήσει.



- ◆ Οι Ευέλικτες Αναφορές σας παρέχουν μεγαλύτερη κατανόηση των επιδόσεων των ομάδων σας και των επιπέδων υποστήριξης και εξυπηρέτησης των πελατών σας.

“Επειδή το Saleslogix προσφέρει πληροφορίες της τελευταίας στιγμής, η γενική εμπειρία του πελάτη βγαίνει θετική, ακόμα κι αν υπάρχει «αρνητικός» λόγος για την κλήση του. Γνωρίζουμε την ακριβή κατάσταση των λογαριασμών τους και πως να τους βοηθήσουμε.”

— Kevin Cantwell, President,
Big River Telephone

Σχετικά με το Sage SalesLogix

Η μεγαλύτερη σας προτεραιότητα είναι η υγιής ανάπτυξη της επιχείρησής σας, και τα εργαλεία που χρησιμοποιείτε θα πρέπει να σας βοηθούν να επιτύχετε αυτόν τον σκοπό. Το Sage SalesLogix σας παρέχει μια πλήρη άποψη όλων των αλληλεπιδράσεων με τους πελάτες σας σε όλους τους τομείς, από τις πωλήσεις και το μάρκετινγκ έως την υποστήριξη και εξυπηρέτηση, έτσι ώστε οι ομάδες σας να μπορούν να συνεργάζονται και να αντιδρούν γρήγορα και με γνώση στα αιτήματά τους. Με τους ευέλικτους τρόπους πρόσβασης, τις ισχυρές δυνατότητες αυτοματοποίησης των Διαδικασιών, και την υψηλή προσαρμοστικότητα του, το Sage SalesLogix είναι μια ολοκληρωμένη λύση που θα σας βοηθήσει να μεγαλώσετε τις πωλήσεις σας και να δημιουργήσετε μια επιτυχημένη επιχείρηση στο παρόν αλλά και μελλοντικά...

Σχετικά με την Sage CRM Solutions

Η Sage CRM Solutions παρέχει ένα σύνολο ηγετικού επιπέδου εφαρμογών όπως το ACT! by Sage, το Sage CRM, και το Sage SalesLogix. Πάνω από 63.500 οργανισμοί και 3,1 εκατομμύρια χρήστες παγκοσμίως βασίζονται στη Sage για την ανάπτυξη επικερδών και μακροχρόνιων πελατειακών σχέσεων.

