



CICLO

CRM Servicios al Cliente

# 01 | DESCRIPCION

A continuación detallamos las 10 cualidades más importantes para un cliente:






1. Que le devuelvan la llamada cuando se lo prometieron
2. Recibir una explicación de cómo ocurrió su problema
3. Que se le informen los números a los cuales derivar sus problemas
4. Que le avisen inmediatamente cuando su problema esté resuelto
5. Que se le permita hablar con alguna autoridad
6. Que se le informe cuanto tiempo tomará resolver el problema
7. Que si el problema no se puede resolver entonces que se le brinden alternativas
8. Que se lo trate como una persona y no como un nro de cuenta
9. Que se le informe como prevenir futuros inconvenientes
10. Que le avisen que se está haciendo, si el problema no tiene una solución inmediata

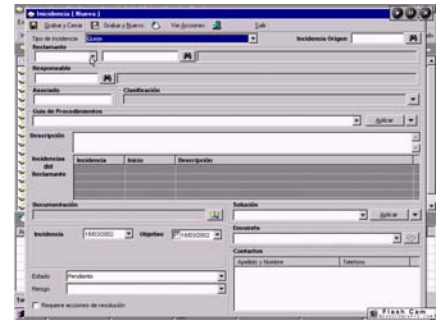
## SU ORGANIZACIÓN ESTÁ PREPARADA PARA CUMPLIR CON ESTAS NECESIDADES ?

**QTech Ciclo** le permitirá administrar todo contacto que mantenga con su cliente, a través de un ordenado procesamiento de los requerimientos, que le permita un correcto seguimiento de los mismos para así brindar soluciones y respuestas adecuadas a las expectativas de su cliente.




- Orden y mejora en los procesos de comunicación con el Cliente.
  - Menores tiempos de respuesta.
  - Centralización de la información.
  - Mejora en el control y supervisión.
- Mejora en la productividad de las Áreas internas de la compañía.
  - Obtención de elementos objetivos para la toma de decisiones.
  - Punto de partida y sostén de la mejora continua.
- Mayor satisfacción de los Clientes.

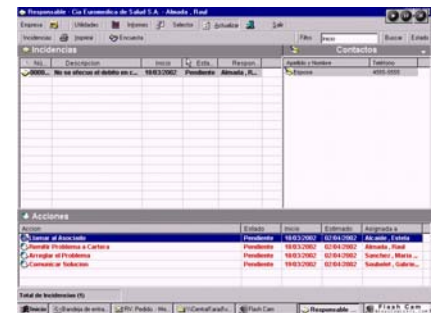
## 03.1 | REGISTRE LOS RECLAMOS, CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS

-  Registre los Reclamos, Consultas y Requerimientos de sus Clientes.
-  Asigne y derive automáticamente estas RQS a un Responsable de resolver la problemática planteada.
-  QTech *Ciclo* le permitirá categorizar de manera ágil la necesidad de su cliente, aplicando dinámicamente un procedimiento estándar definido previamente por su empresa para la mejor resolución del caso.
-  Mantenga un historial de las RQS de sus clientes, que le permitirán dar una mejor respuesta a sus reclamos.
-  Si su cliente envió documentación respaldatoria de su reclamo, podrá adjuntar la misma a la incidencia generada, y así todo personal interviniente en la resolución, dispondrá de dicha fuente en todo momento, para una mejor resolución.



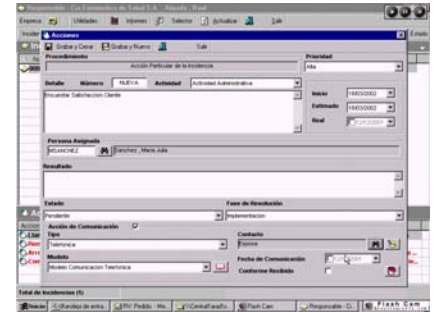
## 03.2 | ANALICE EL REQUERIMIENTO Y DERIVE A UN RESPONSABLE

-  Una vez asignada la incidencia, el Responsable asignado podrá controlar en todo momento el estado de situación de la misma.
-  Asigne tareas y tiempos a su equipo de trabajo, designando a los "efectores" responsables de su ejecución. Podrá controlar el estado de situación de cada tarea asignada, QTech *Ciclo* mostrará detalladamente el plan de trabajo definido resaltando aquellas tareas ya vencidas.
-  En todo momento QTech *Ciclo* le permitirá redefinir el procedimiento de resolución y/o la reasignación de tareas a otros efectores.



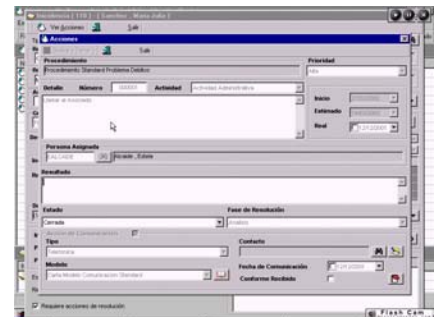
## 03.3 | DEFINA TAREAS ESPECÍFICAS PARA EJECUTAR Y DERIVELAS A SU EQUIPO

- Cuando defina una actividad para resolver una incidencia, podrá definir su fecha de inicio así como también la fecha estimada de resolución de dicha actividad. Definir la prioridad con que su personal deberá atender esta actividad dentro de su lista de actividades.
- Podrá asignar esta tarea a alguien de su equipo, describiendo la actividad a desarrollar.
- Si la tarea asignada es una comunicación con su cliente, podrá linkear en la actividad un documento descriptivo del mensaje a modo de "modelo", y así estandarizar las comunicaciones con el cliente.



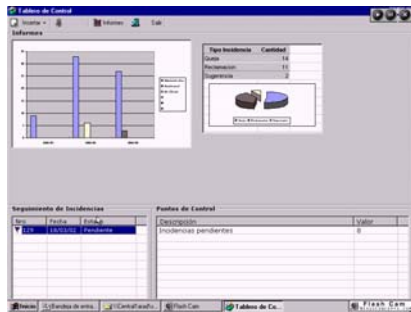
## 03.4 | GESTIONE LAS TAREAS ASIGNADAS Y CONTROLE LA SITUACIÓN

- Su equipo de trabajo, dispondrá de una bandeja de trabajo detallando las actividades a desarrollar, pudiendo ordenar las mismas por distintos parámetros (fecha vencimiento, prioridad, responsable, etc.).
- Podrá describir el resultado de la actividad desarrollada, modificando en todo momento el estado de dicha actividad.
- Si dicha actividad fuese de comunicación, podrá utilizar los modelos de comunicación previamente definidos, contactando al cliente a la lista de contactos ya definidos. Para asegurar la actividad de comunicación, podrá en todo momento agregar nuevos contactos.
- Toda acción sobre una tarea asignada podrá ser auditada en todo momento por el Responsable de resolución de la incidencia.
- Una vez "cerrada" la tarea, QTech *Ciclo* registrará la fecha real de resolución de dicha actividad, y de esta manera activará la siguiente tarea dentro del procedimiento definido de resolución.



## 03 | FUNCIONALIDADES

### 03.5 | LLEVE ESTADÍSTICAS PARA EVALUAR SU CALIDAD



QTech *Ciclo* le provee de un Tablero de Control totalmente dinámico en función a consultas definidas previamente por Ud. (Gráficos, tables, puntos de control) totalmente exportables a .xls

## MOLIERE 2991

(1419) Capital Federal  
156 948 2455

[info@qtech.com.ar](mailto:info@qtech.com.ar)

[WWW.QTECH.COM.AR](http://WWW.QTECH.COM.AR)

