



CASO DE ÉXITO

Perfil de la empresa:

Soluciones i Saltillo es una empresa enfocada en la atención rápida al cliente sin descuidar la calidad del servicio y el buen trato a los clientes. Se enfocan en la solución de problemas de sus clientes mediante los sistemas CONTPAQi.

Problemática del negocio:

Se usaban diferentes software para llevar a cabo la operación de la empresa, esto ocasionaba que los reportes que se necesitan se obtuvieran con un retraso considerable. La información de ordenes de servicio se llaman después de realizar el servicio por lo que la información de los reportes no se tenía en tiempo real. En el área de ventas no se llevaba un correcto seguimiento hacia los clientes lo cual no daba buena imagen de la empresa hacia los clientes.

Solución SIANEC:

En Sistemas i Saltillo se implementó el SIANEC con los módulos de ventas, servicio, telemarketing, almacén, para resolver los problemas de la siguiente manera: Con el módulo de venta se conoce en tiempo real que cotizaciones están en proceso de seguimiento, cuales se transformaron a venta y cuales se perdieron, con el módulo de servicio se tienen un control de las ordenes de servicio que se atienden a lo largo del día en la empresa. Con el modulo de telemarketing se lleva un estricto control de las atenciones que se rindan a los clientes, además, se conocen las versiones y sistemas que tienen actualmente los clientes. Con el módulo de almacén se lleva un control de las compras de licencias lo que permite que se tenga la información necesaria para poder generar campañas de actualización.

Resultados:

Al tratarse de un sistema que hace interfaz con la paquetería de CONTPAQi tenemos la información en un mismo lugar evitando la doble captura de información.

Seguimiento de los casos de los clientes, hemos incrementado la tasa de atenciones realizadas a los clientes.

Los servicios en este momento son remotos, esto gracias a que toda la información necesaria para activaciones o renovaciones de sistemas CONTPAQi se encuentra ligada a la orden de servicio.

Se obtienen reportes para la toma de decisiones en tiempo real siempre que sean requeridos.

Se cuenta con el historial del cliente en tiempo real lo cual permite que se le dé una atención rápida y oportuna.

Se tiene un correcto seguimiento de los eventos y campañas que se llevan a cabo en la empresa, esto ha permitido que se lleve un seguimiento más cercano a los clientes en la empresa.

Se puede dar un informe completo al cliente cuando este lo permita, esto nos ha permitido aclarar dudas acerca del servicio que estamos prestando.

Nos ha permitido recuperar cartera vencida ya que el sistema de alertas nos permite saber que clientes no han pagado algún servicio y se canaliza al área de cobranza.

Sistemas i Saltillo

Sector: Servicios

Infraestructura: 13 personas

Ubicación: Saltillo, Coahuila

Software implementado:

SIANEC Ventas

SIANEC Servicio

SIANEC Almacén

SIANEC Telemarketing

Mi experiencia y respaldo con SIANEC:

SIANEC nos ha ayudado a tener un mejor control de las acciones que realizamos día a día en la operación de la empresa, además de que podemos obtener información en tiempo real para atender a los clientes. Es un software 100% recomendado para la operación de un distribuidor de CONTPAQi.



Datos de la empresa:

Ana Gabriela Cárdenas

(844) 410 4070

atencion@sistemasisalttillo.com.mx

www.sistemasisalttillo.com.mx