

6 errores del Servicio al Cliente

6 ERRORES DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE PUEDEN SER EVITADOS CON UN MODERNO SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TÉCNICOS

1. Prometer y no cumplir

En el devenir de cualquier servicio técnico (mantenimiento, capacitación, asesoría, etc.) se generan tareas que requieren atención en fechas y horas concretas. Puede ser un mantenimiento calendarizado, la atención a un pendiente o la solución de un reclamo. La falta de un adecuado sistema de registro y seguimiento de esas tareas genera incumplimiento, afectando seriamente la imagen de la empresa proveedora del servicio y la confianza para futuros negocios.

DECISIÓN c.a. con más de 42 años de experiencia en la prestación de servicios técnicos de misión crítica ha creado una solución de software denominada decisioncloud Gestión de servicios que permite la administración, gestión y control eficiente de los servicios de ejecución de proyectos, mantenimiento y soporte técnico, con el objeto de generar información estructurada que aporte a mejorar los índices de calidad, eficiencia y productividad.

Permite el registro de los servicios calendarizados, las observaciones, pendientes o reclamos para un adecuado seguimiento y atención, evitando los incumplimientos contractuales u operativos.

Esta solución se ofrece como un servicio en la nube, opera 24 horas por día y 7 días a la semana, es parametrizable para adaptarse a diferentes requerimientos de servicios técnicos. Se accede con una conexión de internet desde cualquier dispositivo móvil y opera en Amazon Web Services. (ver <https://pages.awscloud.com/gartner-2018-cloud-laaS.html>)

2. Olvidarse del cliente

La calidad servicio post venta es vital en la imagen que el cliente se crea de su empresa proveedora. Si el cliente se siente olvidado, luego de efectuada la venta, es poco probable que quiera realizar un nuevo negocio. Sin embargo el seguimiento adecuado de los servicios post venta no es cuestión de buena voluntad o predisposición al servicio. Requiere de herramientas informáticas que permitan realizar ese seguimiento de manera productiva y eficiente.

La solución de Gestión de Servicios de DECISIÓN c.a. genera reportes analíticos de los servicios programados, de los equipos sin atención o de las sugerencias del cliente. Al disponer de esa información es factible contactarse con el cliente para planificar nuevas reuniones, nuevas propuestas o nuevos servicios

3. Discutir con el cliente

Hacerlo no genera ningún resultado positivo para el ambiente del negocio y puede inclusive ocasionar la pérdida de ese cliente. En muchas ocasiones los malos entendidos se generan por falta de información verificable. "Solicité servicio hace una semana y no me atienden" es una afirmación que no se puede verificar si no existe un registro.

La solución de Gestión de Servicios de DECISIÓN c.a. permite el registro de la información pertinente en todo el proceso del servicio. Desde la solicitud, la descripción del servicio prestado, el personal involucrado, el tiempo,

los repuestos utilizados, la aceptación, la supervisión y el registro de observaciones, reclamos o pendientes. Adicionalmente el sistema tiene todo un sistema de mensajería (correos electrónicos) para mantener informados a todos los involucrados en el servicio técnico.

4. No admitir los errores y/o culpar a terceros

En la prestación de servicios técnicos pueden ocurrir errores o incumplimientos en muchas ocasiones involuntarios. A veces no es factible atender en el tiempo correcto por un problema de tráfico que nos impide. Estos incumplimientos y/o su alcance es mejor dejarlos debidamente documentados para evitar problemas o sobredimensionamientos posteriores.

La solución de Gestión de Servicios de DECISIÓN c.a. es un canal de comunicación directo entre proveedor y cliente que permite conocer y analizar la información que generan los servicios técnicos para emitir opiniones sobre temas y datos concretos

5. No prestar atención a la retroalimentación

Los clientes normalmente están generando información acerca de nuestros servicios. Hacen observaciones, presentan reclamos o informan de tareas pendientes que deben ser adecuadamente procesados por el proveedor del servicio. Si no se dispone de un sistema de información adecuado esa retroalimentación puede quedarse a nivel del técnico y nunca llega a conocimiento de los niveles ejecutivos del proveedor. Consiguientemente no es atendida y puede generar problemas graves con el cliente, incluida la pérdida total de confianza.

DECISION c.a. con más de 42 años de experiencia en la prestación de servicios técnicos de misión crítica ha creado una solución de software que permite la administración, gestión y control eficiente de los servicios de ejecución de proyectos, mantenimiento y soporte técnico con el objeto de generar información estructurada que aporte a mejorar los índices de calidad, eficiencia y productividad.

Esta solución que se ofrece como un servicio en la nube, opera 24 horas por día y 7 días a la semana, es parametrizable para adaptarse a diferentes requerimientos de servicios técnicos. Se accede con una conexión de internet desde cualquier dispositivo móvil y opera en Amazon Web Services.

Más información en : www.decision.com.ec/decisioncloud-gestion-servicios/



La solución de Gestión de Servicios de DECISIÓN c.a. permite que las notas del cliente relacionadas a observaciones, reclamos o pendientes puedan ser agrupadas en categorías (técnicas, financieras, operativas, de negocio, etc) para asignar a los responsables adecuados de su atención, seguimiento y solución.

6. No tratar el servicio técnico como una línea de negocio y de fidelización de clientes

Un cliente insatisfecho es una fuente de aprendizaje y una oportunidad de mejora. Pero para ello se debe disponer de información estructurada precisa, veraz y oportuna para que las decisiones orientadas a solucionar los problemas o a la generación de nuevas oportunidades sean a tiempo y eficientes.

La solución de Gestión de Servicios de DECISIÓN c.a. permite la administración, gestión y control eficiente de los servicios generando información estructurada para mejorar los índices de eficiencia y productividad en su organización. Incluye un módulo de preparación y seguimiento de ofertas de nuevos servicios, componentes o repuestos para responder ágilmente a las necesidades del cliente.

Desarrollado por :



(593 2) 234 6880

contactenos@decision.com.ec

WWW:DECISION:COM:EC