

# 5 motivos por los que la **ATENCIÓN AL CLIENTE DEBE ESTAR EN EL CENTRO DE TU PROCESO DE DIGITALIZACIÓN**

El departamento de atención al cliente es el centro neurálgico de cualquier negocio. Estas son las claves a tener en cuenta para centrar la digitalización en el *customer service*.



## 1. EL SCORING DEL CLIENTE, LA CLAVE PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN

Con los módulos CRM puedes cualificar y cuantificar el grado de satisfacción de tus clientes, gracias a las siguientes funcionalidades:



Acceso al histórico de cada cliente.



Consulta y análisis de datos estadísticos de los pedidos y búsquedas.



Creación de informes a partir de dichos datos.



## 2. EVITAR LOS "LADRONES DEL TIEMPO" PARA AGILIZAR EL DEPARTAMENTO

Los "ladrones del tiempo" se manifiestan cuando una empresa destina demasiado tiempo en determinadas tareas.

**Trabaja con programas modulares** y adáptate a las necesidades del negocio en el momento concreto, consiguiendo:



Eliminar tareas superfluas que ralenticen la tramitación de pedidos, afectando negativamente en el *customer experience*.



Invertir el tiempo ganado en reasignar empleados y recursos a la **gestión de clientes**.

## 3. LA TRAZABILIDAD, UN ANTÍDOTO A LAS INTERRUPTIONES

La trazabilidad en los sistemas de gestión permite:



**Acceder a información detallada** sobre un ámbito, ayudando a operar de forma eficiente y sin perder oportunidades de negocio.



Registrar e identificar cualquier producto desde que entra en el almacén hasta que llega a las manos del cliente.

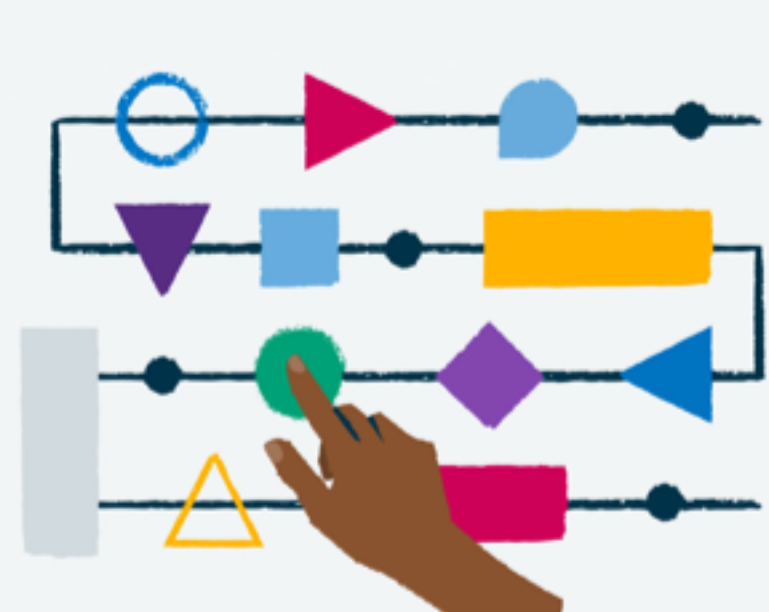


Prestar un servicio mucho más eficiente que el **cliente perciba** como tal.



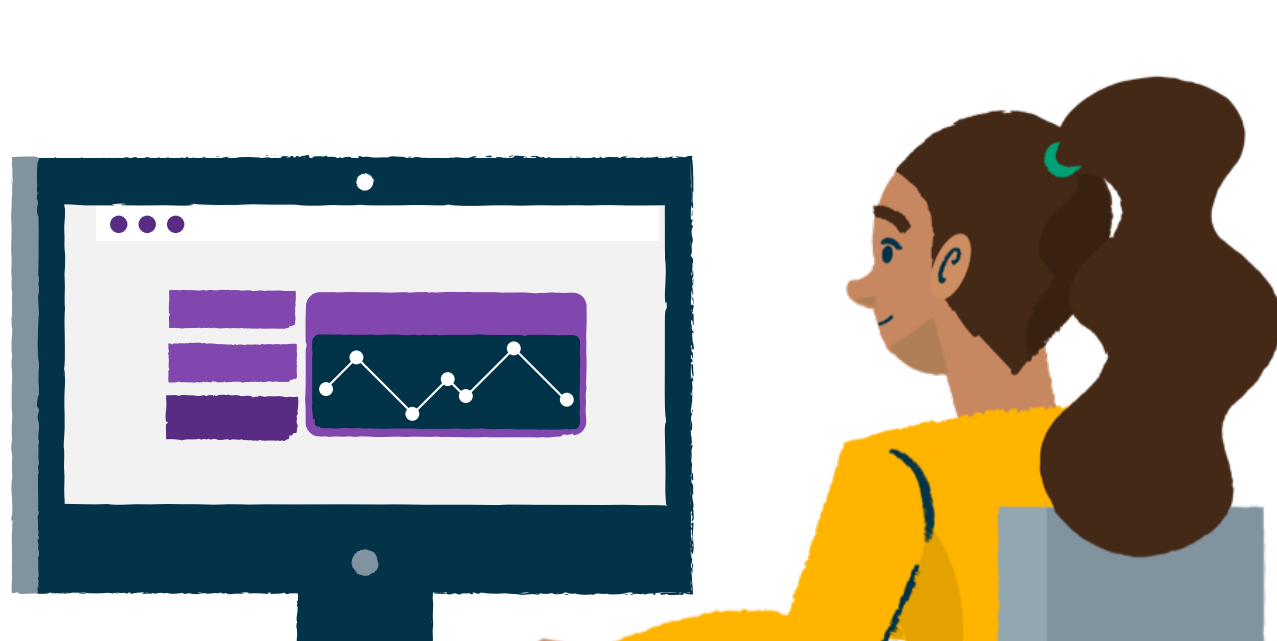
## 4. LA MOVILIDAD, PARA PODER CONTROLAR TODAS LAS ETAPAS DE LA VENTA

Los softwares de última generación funcionan como un excelente foco de seguimiento que te permite:



- **Conocer el histórico o la trayectoria** de un producto o servicio durante todo el proceso.
- **Visualizar y controlar** todos los datos y etapas relacionados con la venta, reduciéndose la posibilidad de incidencias en la atención al cliente.

## 5. LA VISIÓN GLOBAL DEL NEGOCIO, PARA ESTAR PRESENTE EN TODAS LAS FASES DE LA TRAZA



A través de **un simple clic**, ya es posible:

- Acceder a toda la información del negocio, obteniendo una visión de 360 grados de todos los departamentos.
- Interactuar en cada fase de la traza.

Pon a tus clientes en el centro de tu negocio con las soluciones de gestión empresarial de Sage.

<https://www.sage.com/es-es/productos/>

