

**OLCIT**

salesforce

# Service Cloud

[www.olcitsolutions.com](http://www.olcitsolutions.com)

[info@olcitsolutions.com](mailto:info@olcitsolutions.com)

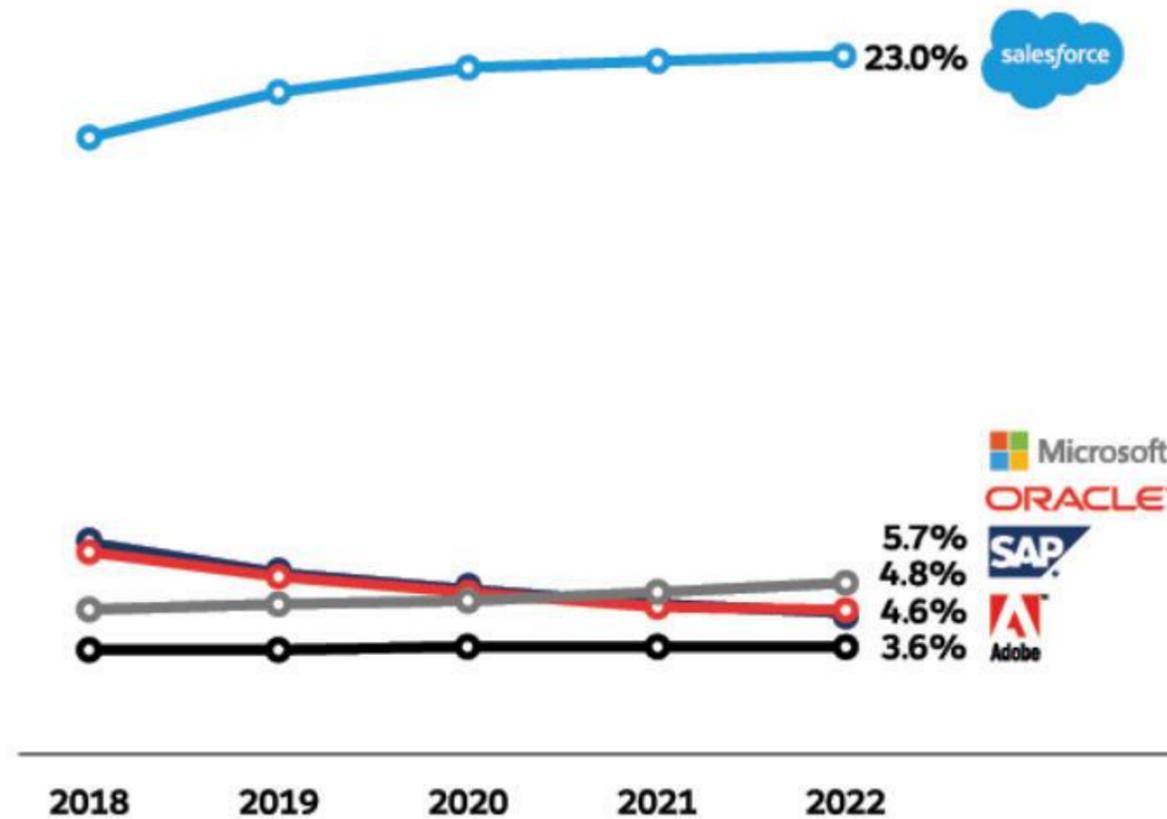
# ¿Por qué Salesforce?

Hay múltiples razones por las que elegir Salesforce pero cinco son las claves que le han llevado a ser el número 1 del mercado:

- **Innovación:** Mediante un proceso iterativo y ágil, Salesforce sigue mejorando y creciendo día a día, añadiendo nuevas funcionalidades gracias a las tres actualizaciones gratuitas al año y a los servicios avanzados.
- **Plataforma:** Una única plataforma segura y escalable, fácil de personalizar y actualizar.
- **Productividad:** Otorga a los empleados la experiencia que necesitan para agilizar las ventas y hacer mucho más gracias a la plataforma *Lightning*.
- **Movilidad:** Cierra acuerdos de ventas, ofrece el grado de satisfacción que buscan tus clientes, supervisa estrategias de marketing e interactúa con otros usuarios y comparte archivos en cualquier dispositivo.
- **Comunidad:** Comparte experiencias y conocimientos con una de las comunidades de usuarios, socios y desarrolladores más entusiasta y de mayor envergadura del mundo, con una identidad única y un objetivo común: experimentar y avanzar por y junto a sus clientes.



Salesforce sigue posicionada como la primera fuerza de ventas en la clasificación de CRM según la cuota de mercado mundial de ingresos de 2022 de IDC.



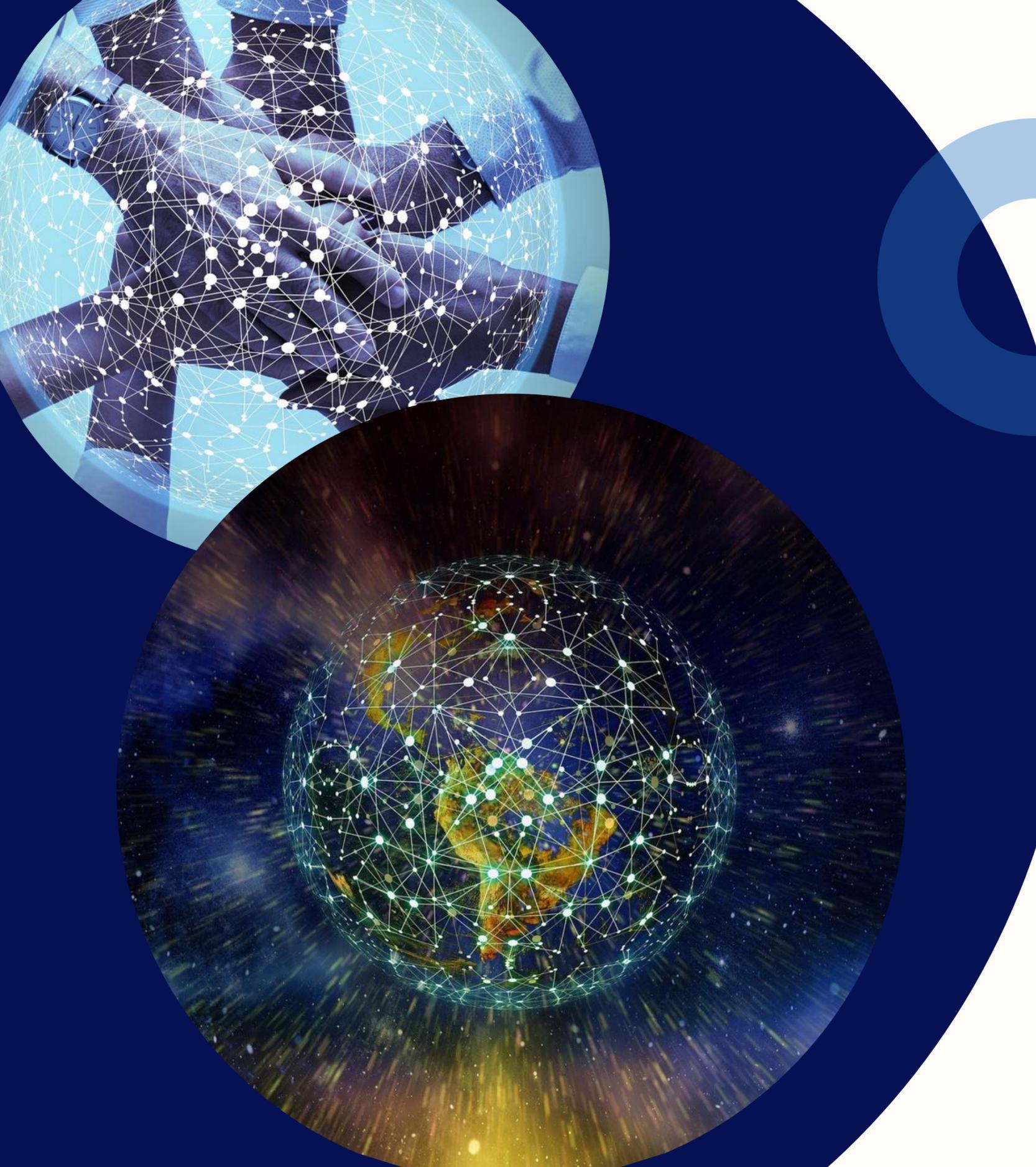
Source: IDC, Worldwide Semiannual Software Tracker, April 2023.

# ¿Por qué Service Cloud?

**Atención al cliente las 24h los 7 días de la semana**

*Service Cloud* es el kit de herramientas online con el que optimizar todos los procesos y llamadas del equipo, reduciendo el tiempo promedio de servicio. Algunos de sus aspectos más importantes:

- Omnicanalidad
- Servicio al cliente desde cualquier lugar
- Personalización
- Servicio confiable y eficiente
- Inteligencia Artificial integrada



# Omnicanalidad

*Service Cloud* te permite estar disponible para los clientes cuando lo necesiten en los canales de canales de comunicación que prefieran, como teléfono, chat, SMS, WhatsApp, redes sociales y más.

Incorpora chatbots e inteligencia artificial para resolver rápidamente los problemas de los clientes.

También permite ofrecer respuestas instantáneas conectando a los clientes con artículos de interés y conocimiento, información de cuentas y miembros de la comunidad.

## Servicio al cliente

Mediante *Service Cloud* conseguirás resolver los casos con mayor rapidez utilizando un conjunto de herramientas de productividad inteligentes que ofrecen a los agentes una visión completa y compartida de cada cliente e interacción.

## Personalización

Comienza tus operaciones con mayor rapidez y prepara tu negocio para el futuro con una plataforma personalizable, flexible y escalable que te permite implementar rápidamente las innovaciones más recientes en el área de servicio y obtener de forma rápida un retorno de la inversión.





## Servicio confiable

Reduce la cantidad de visitas presenciales, proporcionando a los empleados de servicio y a los distribuidores las herramientas que necesitan para llevar a cabo su trabajo de manera rápida y precisa en el primer intento, incluso de forma remota.

## IA integrada

Aprovecha la inteligencia artificial para asignar tareas automáticamente, eliminar el ingreso manual de datos y generar recomendaciones contextuales, enviándolas directamente a los equipos de servicio. Interactúa con los clientes de forma instantánea contando con la asistencia de chatbots inteligentes.



# TECNOLOGÍA

## Salesforce & Slack

Salesforce y Slack han unido fuerzas para empoderar a todas las empresas para que construyan su sede digital. Ahora es más fácil que nunca conectar a clientes, empleados y socios con las conversaciones, las aplicaciones y los datos que impulsan los flujos de trabajo digitales para una forma de trabajar completamente nueva.

Slack es una plataforma de comunicación que reúne a las personas y las herramientas de una organización en un solo lugar para que puedan mantenerse alineadas y productivas desde cualquier ubicación. El resultado de un trabajo bien organizado y realizado con esmero es ofrecerle una excelente experiencia al cliente.



# Casos de Éxito

# OLC IT Solutions



**OLCO**

**Tu partner  
Salesforce**

¡GRACIAS!

