



ENERGÉTICO

CASO DE ÉXITO

Habilitar al equipo de operación la herramienta CRM (*Service Cloud - Comunidad*) que permita asignar al técnico más cercano para resolver el ticket de servicio, tener métricas de tiempos de resolución, darle al cliente final la visibilidad del estatus de su ticket.

- Gestión para la resolución de problemas energéticos
- Asignación de ticket a través de geolocalización de ejecutivos cercanos
- Cola de usuario
- Email de auto respuesta
- Nivel de escalación
- Equipo de caso
- Base de conocimiento
- Integración CTI
- Proceso para la gestión de campo para la resolución de ticket
- Comunidad de clientes para alta de tickets de servicio y obtener base de conocimiento

Habilitar al equipo de operación con una herramienta CRM (Service Cloud-Comunidad), que incremente la demanda de leads, así como agilice la cotización de productos y permita desde la app diseñar productos para clientes especiales.

- Seguimiento comercial
- Integración de cotizados de productos (Bit 2 Win)
- Integración con 6 sistemas Locales
- Implementación en 3 países: Colombia, Chile, España