

ServiNet

Soporte Técnico



Sistema para el control y administración integral de servicios dirigido a empresas o centros de servicios en el área de reparación o mantenimiento de cualquier tipo maquinaria o equipo.

Además incluye el modulo CRM, que son utilidades de colaboración, atención y seguimiento de clientes, cotizaciones, contactos, agenda, correo electrónico, pendientes y solicitudes de servicios entre otras funciones facilidad para enlazarse a sistemas administrativos comerciales como AdminPAQ, *SAE y ServiNET administrativo, entre otros.

** Algunas versiones de SAE.*

ServiNET Soporte Técnico 3.0 Enriquece Todos los Módulos del Sistema de control y operación, Además de Agregar Nuevas Características.

Empresas a las que esta Dirigido.

Centros de Servicio de Cualquier Tipo de Equipo Como Son:

- Reparación y Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Periféricos.
- Reparación y Mantenimiento de Electrodomésticos.
- Reparación y Mantenimiento de Telefonía.
- Reparación y Mantenimiento de Equipo de Sonido y Video.
- Reparación y Mantenimiento de Maquinaria y Equipo.
- Reparación y Mantenimiento de Copiadoras.
- En General Cualquier Centro de Servicio o Taller.



Beneficios.

Las empresas y negocios que integran **ServiNET soporte técnico** en su control de servicios y seguimiento a clientes tienen inmediatamente un mejor control sobre sus procesos en el área de operaciones y una reducción muy significativa en el tiempo invertido, ya que al automatizar los procesos se optimizan sus recursos humanos y tecnológicos, facilitando la supervisión del estado real de la empresa en cualquier momento, además con el módulo de CRM integrado a la aplicación el seguimiento de sus clientes será un asunto resuelto.

Con **ServiNET Soporte Técnico** se controla la información y los documentos de:

- **Ordenes de Servicio.**
- **Seguimiento de las Órdenes de Servicio.**
- **Diagnostico y presupuesto de la orden de Servicio.**
- **Calendario de Actividades de Cada Técnico de Servicio Según sus órdenes asignadas.**
- **Historial de servicios parametrizados para la aplicación de Nuevos Servicios por medio de recordatorios o reportes a las áreas de servicio y clientes (Aumenta tus ventas)**
- **Control de Proceso de Venta desde la Cotización.**
- **Estadísticas y Reportes.**
- **Control de todos los Pendientes por cada Colaborador.**
- **Integración con sistemas administrativos comerciales como AdminPAQ, SAE y ServiNET Administrativo.**



Además Incluye el Modulo CRM Que le ayudará a gestionar y dar seguimiento a la relación con sus clientes.

Beneficios del Módulo CRM

- **Convertir oportunidades en cierres:** *Al gestionar el proceso de venta, el cierre sólo será la consecuencia común entre toda su fuerza de ventas.*
- **Incentivar lealtad de sus clientes:** *Un cliente será leal al proveedor que le brinde satisfacción y la mejor atención.*
- **Promover un marketing focalizado:** *Dirigirá sus campañas hacia su mercado meta, lo cual le ahorra costos y esfuerzo.*
- **Crear una filosofía de trabajo:** *Un CRM no es sólo una herramienta, es una cultura empresarial, utilícela para hacer crecer su empresa.*
- **Controlar resultados:** *Las métricas en cualquier compañía son importantes, con CRM podrá determinarlas y medirlas para la Toma de Decisiones.*
- **Automatizar procesos de servicio de las Unidades atendidas:** *Estandarizando sus procesos de servicio los hará más eficientes y productivos.*

- **Implementar niveles de servicio:** *Un servicio de Calidad garantiza la satisfacción y lealtad de sus consumidores.*

Las áreas normalmente involucradas en este tipo de estrategia son ventas, mercadotecnia y servicio al cliente.

Las empresas que cuentan con una estrategia de CRM:



- Tienen personas comprometidas con los procesos definidos
- Cuentan con mejores habilidades de ventas
- Más altos logros de cuotas de 33% hasta 66%

- Campañas de mercadotecnia con mejores ROI (Return on Investment) retorno de la Inversión.
- Reducción de costos, etc.

¿Cómo lo logran?

- Procesos de ventas definidos
- Apoyo directivo
- Métricas de desempeño e incentivos
- Capacidades técnicas y funcionalidad del software
- Administración de prospectos
- Documentación de las mejores prácticas del negocio, etc.



¿Por qué?

- Se enfocan en los prospectos adecuados
- Tienen calidad de información
- Revisiones y adecuaciones de procesos

ServiNet CRM



Control y Seguimiento de Clientes (Seguimiento de Casos)

¡No pierda de Vista a sus Clientes!

De seguimiento, programe y asigne tareas a sus Colaboradores y Clientes. Este módulo le permitirá registrar y programar todos los eventos y actividades relacionados con sus clientes y Colaboradores.



Control de Cotizaciones (Oportunidades)

¡Eleve sus ventas!

Lleve un seguimiento de cotizaciones completo, desde que se recibe la solicitud por parte del cliente o prospecto, hasta que la cotización es aceptada.



Control de Pendientes. (Actividades)

¡Controle todas sus actividades Pendientes!

Este módulo le permitirá mantener de manera ordenada todas sus actividades personales relacionadas con la operación de la empresa.



Historiales de Clientes.

¡Conozca a sus Clientes!

A través de esta opción usted podrá ver y medir todas las acciones que realiza entorno a sus clientes, llevando un completo historial de todas y cada una de sus actividades.



Información Comercial (CxC):

¡Consulte su información comercial de sus clientes!

Extraiga información de su sistema Comercial AdminPAQ desde su CRM, información de Saldos y CxC., es útil para área de crédito y cobranza ya que le permite sin consultar su sistema administrativo ver el estatus crediticio de sus clientes.



InfoNET Consultas por Internet.

¡Consulte su información en Todo lugar y Manténgase Informado!

Módulo opcional el cual le brinda la posibilidad de realizar consultas de información en Internet para sus Colaboradores y Clientes.



Chat Interno.

¡Aumente la productividad de sus colaboradores!

Haga a un lado a los sistemas de mensajería instantánea, como Messenger; ServiNET cuenta con un chat interno, en el cual sólo podrán conversar sus colaboradores. Aumentando así la productividad en sus actividades.



Alarmas.

¡No olvide nada!

Programe recordatorios de cualquier tipo, este módulo nos arroja recordatorios y alarmas en la fecha y hora especificados.



Envío de SMS.

¡Mantenga a sus clientes y colaboradores comunicados siempre y en todo lugar!

Por medio de este módulo opcional podrá enviar mensajes de texto corto (SMS) a los teléfonos móviles de manera rápida y fácil.



Supervisor

Supervise y mida el avance de sus colaboradores, ServiNET a través de su herramienta. Supervisor lo mantendrá informado acerca del avance de trabajo de sus colaboradores.



Envío de Correos.

¡No Limite la comunicación con sus colaboradores!

Envíe correos a sus clientes y asesores de manera rápida y fácil, este módulo le da la posibilidad de hacerlo inclusive en forma masiva.



Identificador de Llamadas.

¡Agilice la atención a sus clientes!

Por medio de este módulo usted logrará identificar las llamadas que entran por su línea telefónica.



Agenda.

¡Concentre todas sus actividades en un solo lugar!

Con este módulo usted podrá ver todas sus actividades y las de sus Colaboradores, logrando tener un control exacto del avance de los mismos.



Agenda de Hoy

Mida su avance diario, la herramienta de Agenda de hoy le indicará a usted y a sus colaboradores que actividades se deben realizar al día.



Gestión de Pagos a Proveedores

A través de este módulo podrá gestionar el pago a proveedores, el sistema le permite registrar un nuevo pago y relacionarlo con un documento, este documento puede ser una factura electrónica, en cualquier momento usted sabrá el estado actual del pago ya sea En proceso, Cancelado o Pagado.



Búsqueda Rápida

¡Agilice la búsqueda de registros y la atención a sus clientes!

ServiNET con su herramienta de búsqueda rápida la permitirá encontrar cualquier registro en cuestión de segundos a través de diversos parámetros, No más esperas para sus clientes.



Plantillas de Microsoft Word

Cree y diseñe sus propios reportes a través de la herramienta plantillas de Word, ServiNET A través de esta característica le permitirá tener múltiples reportes configurados a la medida de sus necesidades.



Exportación de Calendarios a Microsoft Outlook.

Envié su agenda completa a Microsoft Outlook, ServiNET A través de esta característica le permite exportar sus citas, eventos y reuniones a su calendario de Microsoft Outlook.



Soporte Remoto WebEX

Permítanos brindarle la mejor experiencia en soporte remoto. Nuestros asesores lo atenderán en todo momento a través de la mejor herramienta a nivel mundial de soporte y videoconferencia WebEX.



InfoNET

Opcionalmente el Sistema se Puede enlazar a InfoNET, el cual es un módulo de consultas por Internet para que sus clientes revisen toda la información generada de sus servicios.

Contacto:

Lic. Ernesto Hernández Barrón

ernesto.hernandez@snet.com.mx

soporte@snet.com.mx

Teléfonos (477) 7143698/ Fax 7147129

018008222523

ID Nextel: 52*189117*1

León Guanajuato; Mex.

Atentamente.

ISC Héctor Arturo Hernández Sánchez

Grupo Snet TI