



"Brinde un servicio de postventa de clase mundial"

• Mantenga informado a sus clientes en todo momento

• Comprometa fechas y horas con seguridad

• Defina y controle todas las actividades de servicio de manera automática

• No dependa de la buena memoria de sus ejecutivos

Postventa Iconcreta

El proceso de atención de postventa comienza con el acta de entrega de los productos a sus clientes, para luego permitir el ingreso, a través de internet, de casos de atención que generan acciones correctivas.

Es posible administrar una base de conocimientos relativos a la resolución de problemas, facilitando la respuesta con soluciones concretas a problemas recurrentes.

Estos aspectos combinados permiten mejorar la atención al cliente y optimizar los procesos para reducir los costos de atención y resolución de problemas.

Iconcreta pone a su disposición una plataforma tecnológica que contiene un control automático de los flujos de trabajo requeridos por un área de servicio al cliente de empresas inmobiliarias.

Beneficios

Hemos identificado una serie de beneficios de nuestra plataforma:

- Controlar de manera automática lo que debe hacer cada ejecutivo de servicio al cliente y en los plazos que lo debe hacer
- Acelerar los tiempos de respuesta a sus clientes de postventa
- Definición de horarios laborales y disponibilidad de recursos para la resolución de casos de atención en terreno
- Incrementar la productividad de los ejecutivos de postventa
- Crear y administrar un calendario en línea para establecer compromisos con el cliente
- Convertir cada caso de servicio en una carpeta digital que sigue reglas preestablecidas
- Reducir los costos de resolución de problemas en la garantía
- Armar un árbol de fallas recurrentes para respuestas rápidas

