

GESTIÓN DE INCIDENCIAS

¿Padece su compañía alguno de estos males?

- Varios y/o complicados sistemas de gestión de incidencias
- Nula integración con las aplicaciones de gestión de pedidos
- Poca comunicación entre servicios
- Poco o ningún seguimiento de las incidencias de clientes

Si así es, eso significaría que también sufre de...

- Errores derivados de la gestión manual de las reclamaciones
- Clientes frustrados pasados a la competencia
- Reputación dañada
- Pérdidas económicas

¿Qué se puede hacer? Simplificar y perfeccionar la gestión de incidencias para conseguir una máxima satisfacción de sus clientes. Siga y descubrirá cómo.

Beneficios

Para que salgan ganando tanto los clientes como sus proveedores

- MEJOR SERVICIO AL CLIENTE
- TOTAL VISIBILIDAD
- UN INTERFAZ UNIVERSAL
- KPIS EN TIEMPO REAL CUADROS DE MANDO
- FLUJOS ADAPTADOS AL CLIENTE
- MAYORES RATIOS DE SATISFACCIÓN
- RÁPIDA IMPLEMENTACIÓN
- EQUIPOS MÁS FELICES
- APROVECHAR LAS SOLUCIONES EXISTENTES

Cómo funciona la solución de gestión de incidencias de Esker



Un día en la vida...

ADVENT DISTRIBUCIONES MÉDICAS, LUNES POR LA MAÑANA A LAS 9.00H

YA TOCA PREPARAR OTRO ENVÍO PARA EL HOSPITAL SANTA MARÍA, Y PARECE QUE NOS ESTAMOS QUEDANDO SIN TUBOS DE ENSAYO. MEJOR HARE UN PEDIDO ESTA MAÑANA.

ABC PHARMA, LUNES POR LA MAÑANA A LAS 9.18H

AQUI LLEGA UN NUEVO PEDIDO DE ADVENT DISTRIBUCIONES MÉDICAS. VAMOS A PROCESARLO YA.

34 Pendientes, 21 Prioritarios, 12 Validados, 3 Incidencias

ESKER EXTRAE, CONTRASTA LOS DATOS Y PRESENTA EL PEDIDO AL RESPONSABLE, PARA QUE PUEDA DETECTAR DISCREPANCIAS O ERRORES ANTES DE VALIDARLO.

DIRECCIÓN DE ENVÍO: OK ✓
REFERENCIA: HUY, AQUÍ HAY UN ERROR, HAY QUE CORREGIRLO.
CANTIDAD TOTAL: OK ✓

TODO PARECE CORRECTO, EL PEDIDO YA ESTÁ EN EL ERP. ENVIANDO NOTIFICACIÓN DE ENVÍO.

ABC PHARMA, MARTES POR LA MAÑANA A LAS 6.04H

¡ME ESTÁN TOMANDO EL PELO? ESTO NO ES SERIO, ES INACEPTABLE, ME VAN A OIR.

SI, DESTROZADO, LE ESTOY ENVIANDO UNA FOTO PARA QUE LO VEA, NECESITO QUE ANULEN EL PEDIDO CUANTO ANTES.

LO SIENTO, NO SE PREOCUPE, ME OCUPO AHORA MISMO DE SOLUCIONARLO Y NO VOLVERA A PASAR.

ADVENT DISTRIBUCIONES MÉDICAS, MARTES POR LA MAÑANA A LAS 9.30H

UNA NUEVA INCIDENCIA DE CLIENTE HA SIDO CREADA Y ENVIADA AL MANAGER PARA SU APROBACION. EN ESTE CASO, SE EFECTUARÁ EL ENVÍO DE SUSTITUCIÓN EN EL MISMO DÍA SIN CARGO, CON UN 10% DE DESCUENTO EN LA FACTURA TOTAL.

Manager

ADVENT DISTRIBUCIONES MÉDICAS, MARTES POR LA TARDE A LAS 16.30H

FENOMENAL, JUSTO A TIEMPO. MENOS MAL QUE HAN SIDO CAPACES DE REACCIONAR A TIEMPO, Y ADEMÁS NOS HACEN UN DESCUENTO POR LA MOLESTIA.

ABC PHARMA, REUNIÓN MENSUAL DE EVALUACIÓN DE CALIDAD, A LA SEMANA SIGUIENTE

SEGUN ESTOS CUADROS, VEMOS QUE NUESTRAS CIFRAS CRECEN EN ESTE TRIMESTE, PERO SI NO SOMOS CAPACES DE ENVIAR PRODUCTOS EN LA MEJORES CONDICIONES, ESTAMOS MINANDO NUESTROS PROGRESOS.

NUESTROS CUADROS DE MANDO INDICAN CLARAMENTE QUE TENEMOS UN PROBLEMA CON NUESTRO SERVICIO DE ENVÍO. ES LA TERCERA VEZ QUE HE MOS TENIDO PROBLEMAS. NECESITAMOS CAMBIAR DE PROVEEDOR O ME PREOCUPA QUE EMPECEMOS A PERDER CLIENTES.

Maneje las incidencias de clientes con inteligencia

Con Esker, los equipos de Servicio al Cliente pueden gestionar incidencias mientras mantienen total visibilidad sobre el proceso, desde la creación del pedido hasta la recepción del producto. Usando el mismo interfaz que para sus pedidos, tienen la posibilidad de registrar, seguir y gestionar cada reclamación, mejorando su eficiencia mediante la completa automatización del flujo de gestión de incidencias.

Las métricas de los cuadros de mando de Esker ofrecen información clara y actualizada sobre las reclamaciones a la espera de resolución. Los informes consolidados permiten a los directores analizar con precisión, detectar y atender rápidamente focos de problemas en el proceso, lo que impacta directamente en la salud financiera de la empresa y en la satisfacción de los clientes.

¿Qué impacto tiene la GESTIÓN DE INCIDENCIAS en su empresa?

Descubra más sobre Gestión de Incidencias

www.pedidos-clientes.es

www.esker.es

