

SAP NOW Bogotá

THE BEST RUN



Fabian Rendón

CX/Sales – Solution Architect

Convierta sus clientes en fanáticos

Vivimos en **La Economía del Servicio**

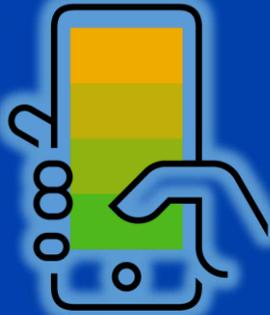
Ahora en la economía de la experiencia ...

...Los clientes esperan...
un perfecto
servicio al cliente

Que significa servicio al cliente “perfecto” para un cliente ...



VELOCIDAD



CONVENIENCIA



DISPONIBILIDAD

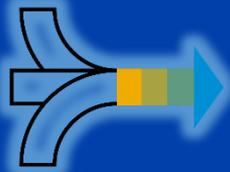
“ Se necesitan nuevos métodos de relacionamiento con los cliente que sean **simples, rápidos** y más **satisfactorios** ”

> SAP Service Cloud



Reducción

Costos Servicio al Cliente



Incremento

Eficiencia en Servicio al Cliente



Mejorar

Relacionamiento y Satisfacción de Clientes

Conectando las X's y O's en Servicio al Cliente

eXperience

Porque pasan las cosas

Factor Humano: creencias, emociones, y sentimientos:

- ❖ Frustración
- ❖ Alegría
- ❖ impaciencia
- ❖ Aceptación
- ❖ Sentirse valorado
- ❖ Rabia
- ❖ Satisfacción
- ❖ Confianza
- ❖ Lealtad...

X-data ayuda descubrir lo que mas importa a los clientes

Operational

QUE esta pasando

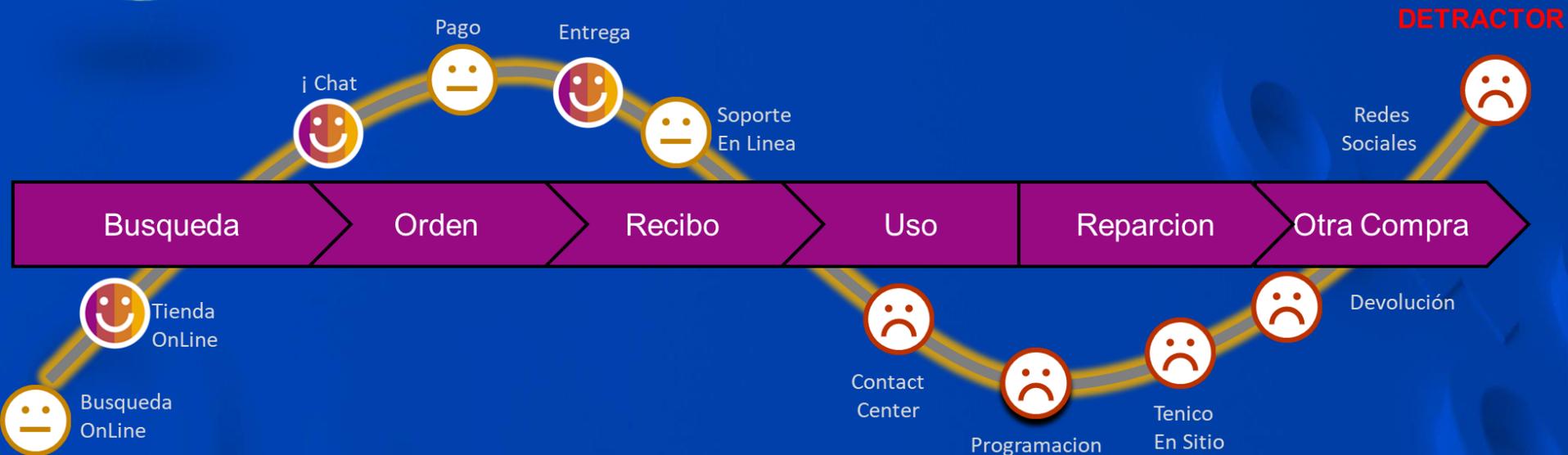
Hallazgos del día-a-día de la operación :

- ❖ Volumen de Llamadas
- ❖ Niveles de Servicio
- ❖ PQRs Resueltos
- ❖ Solución Al Primer Contacto
- ❖ Devoluciones
- ❖ Deserción
- ❖ Valor del Cliente
- ❖ Niveles de Servicio
- ❖ Ingresos.....

O-data ayuda a manejar el negocio.



Momentos de Servicio A traves del Viaje del Cliente



O = Solicitud Chat

X = Conveniencia

O = Incidente

X = Efuerzo

O = PQR

X = Frustracion

O = Resolucion

X = Satisfaccion

O = Estado

X = Lealtad



Momentos de Servicio A traves del Viaje del Cliente



O = Solicitud Chat
X = Conveniencia

O = Incidente
X = Esfuerzo

O = PQR
X = Frustracion

O = Resolucion
X = Satisfaccion

O = Estado
X = Lealtad

A young woman with long, wavy brown hair is smiling warmly while looking at her smartphone. She is wearing a dark top with white polka dots. The background is a blurred cafe or office environment with warm, bokeh-style lighting. A laptop is partially visible in the foreground on the right side.

SAP Service Cloud + Qualtrics te ayudan
a entregar la mayor experiencia de
servicio al cliente en los momentos más
importantes



NUETRO CLIENTE



AGENTE SERVICIO



SERVICIO TECNICO



SUPERVISOR



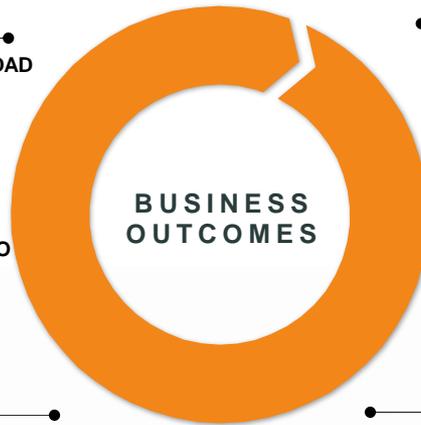
AUMENTO PRODUCTIVIDAD



REDUCCIR EL ESFUERZO EMPLEADOS



DESARROLLO DE EMPLEADOS



SATIFACCION DE CLIENTE



AUMENTO DE INGRESOS



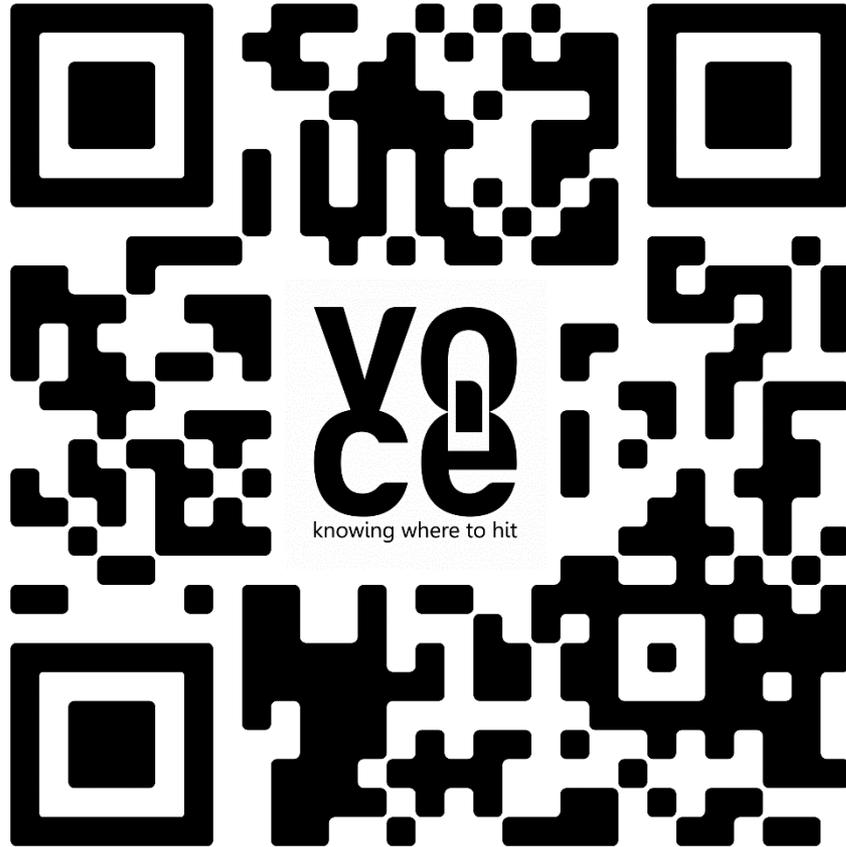
REUDCCION CHURN



REDUCCION DE COSTOS

PATROCINADORES

- Cabeza Servicios
- Director de Servicios



THE BEST RUN

SAP