

SAP CS Customer Service



SAP CS: Customer Service

CS es un componente que apoya en la representación, gestión y procesamiento de todos los servicios que como empresa se proporciona a los clientes.

Permite controlar y realizar seguimiento de objetos técnicos para los cuales se realizan los servicios (por ejemplo, sistemas técnicos o máquinas), administrar datos de las garantías y socios de negocios, además de crear solicitudes de servicio asociados a dichos objetos.

CS podría recibir el título de ser “el integrador de las principales funcionalidades de logística”, dado que congrega la capacidad de facturación, gestión de garantías, gestión de servicios, gestión de compras y reservas de stock, así como su relación con el control presupuestario soportado por Project System (PS).

CS provee las respuestas para dar solución al proceso de atención al cliente de una manera ágil y flexible. Las compañías que lo han usado han llegado a una optimización de la atención al cliente que les permite evolucionar y acompañar a sus clientes en sus procesos de cambio.

Deloitte lo ayuda a apoyar y optimizar su atención al cliente, a un nivel que marque la diferencia con el resto de las compañías.

Herramientas de Customer Service

En su actual configuración, CS entrega beneficios en diversas áreas de la atención a clientes. Estos beneficios se pueden lograr en base a los componentes que lo estructuran:

- Administración de objetos técnicos
- Administración de llamadas de clientes
- Acuerdos de servicios
- Garantías
- Customer interaction

Los beneficios de implementar la solución de CS:

- Mejor Control de las interacciones con el cliente
- Mejor Control de los costos asociados a la atención al cliente
- Aumento de la fidelización del cliente.
- Apoyo en el proceso de mejora continua de los servicios que se ofrecen a clientes
- Control de los tiempos que el personal invierte en la atención a clientes
- Comparar tiempos y costos planificados versus datos reales, asociados a un servicio.



Contáctenos

Guillermo Ahumada
Socio SAP Practice
Technology Consulting
(56-2) 2729 8810
gahumada@deloitte.com

Javier Huechao
Senior Manager SAP Practice
Technology Consulting
(56-2) 2729 8862
jhuechao@deloitte.com

www.deloitte.cl

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría, impuestos, consultoría y asesoría financiera, a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en cerca de 164 países, Deloitte brinda su experiencia y profesionalismo de clase mundial para ayudar a que sus clientes alcancen el éxito desde cualquier lugar del mundo en donde operen. Los aproximadamente 200.000 profesionales de la firma están comprometidos con la visión de ser el modelo de excelencia.

Esta publicación sólo contiene información general y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro, ni ninguna de sus respectivas afiliadas (en conjunto la "Red Deloitte"), presta asesoría o servicios por medio de esta publicación. Antes de tomar cualquier decisión o medida que pueda afectar sus finanzas o negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte será responsable de alguna pérdida sufrida por alguna persona que utilice esta publicación.

Deloitte© se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en www.deloitte.cl acerca de la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A3TR, Reino Unido.