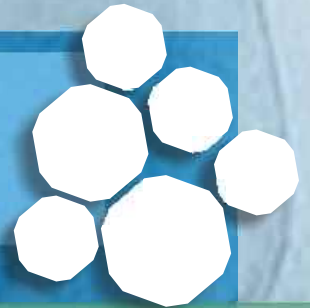


Soluciones
de relacionamiento con
empleados clientes proveedores



UNYDOS CONSULTING S.A., firma consultora en Tecnologías de Información y Comunicaciones -TIC, desarrolladora de soluciones tecnológicas que buscan apoyar la gestión de las áreas comerciales, ventas y servicio al cliente de empresas y entidades, que incluye nuestra completa línea de plataformas de software empresarial para Internet además de la creación de material corporativo y presentaciones multimedia.



Comparta información de proyectos con sus clientes y empleados generando cuentas privadas en las que pueden intercambiar archivos, agendar actividades y realizar un rastreo preciso de solicitudes

Tenga el control de las solicitudes, quejas y reclamos acerca de sus productos y servicios, realice seguimiento en línea.

Conecte a sus sedes y empleados de manera inteligente, ahorre costos de comunicación.

Convierta el servicio al cliente en una herramienta de mercadeo. Envíe boletines, publique noticias y genere encuestas que mida la satisfacción de sus clientes, decida con base en indicadores de servicio en Tiempo Real

Mejore la experiencia telefónica con sus clientes, teniendo agentes de servicio correctamente informados, siempre.



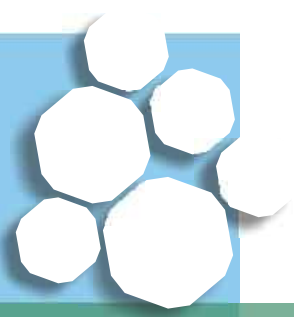
“Para evitar el uso de contraseñas se pueden distribuir Pasaportes Digitales en formato CD para registro y acceso automático controlado.”

¿qué es imantia?

Es un software de control y administración de las relaciones con clientes, empleados y proveedores; cuya funcionalidad en línea permite la recepción, control, seguimiento y administración de solicitudes comerciales y de servicio. Orientado a apoyar estratégica y eficientemente la prestación del servicio al cliente con interfaz en Internet lo cual permite que sus clientes accedan a registrar o realizar seguimiento desde cualquier lugar.



Soluciones de relacionamiento con empleados clientes proveedores



Servicio Interactivo al Cliente



Cientes



Usuarios no registrados
Usuarios registrados

Registro por administrador
usuario y contraseña

Registro formulario Web
mail y contraseña



Encuesta de
calidad



Call center

Administrador



Configuración

Servicio al cliente



Recepción



Solución



Control



Acceso a cuenta privada
(usuario y contraseña)



Crear una solicitud
creación por tipos
(petición queja reclamo)
número único ticket
definir prioridad anexar archivos



Revisar el historial
de solicitudes
reabrir una solicitud

Responder solicitud via faqs

Crear una solicitud

Buscar una solicitud

ASESOR EN LINEA

Responder una solicitud

Solución por estados

(pendientes terminadas en curso)

terminar una queja anexar archivos

COMENTARIOS INTERNOS

Reportes

Quejas de reaccion

Inmediata

Imantia lo ISO posible

¿Aumentar la satisfacción del cliente a través del uso de tecnologías de información?, Usted con imantia puede:

Encuestar a sus clientes acerca de su satisfacción con el servicio.

Obtener reportes precisos de la efectividad de sus operadores de servicio.

Mantener un historial de la trazabilidad de sus solicitudes.

Usar notas de control, para llevar un registro privado de las acciones correctivas o preventivas a emprenderse.

Servicio Interactivo al Cliente

El mundo está lleno de servicios

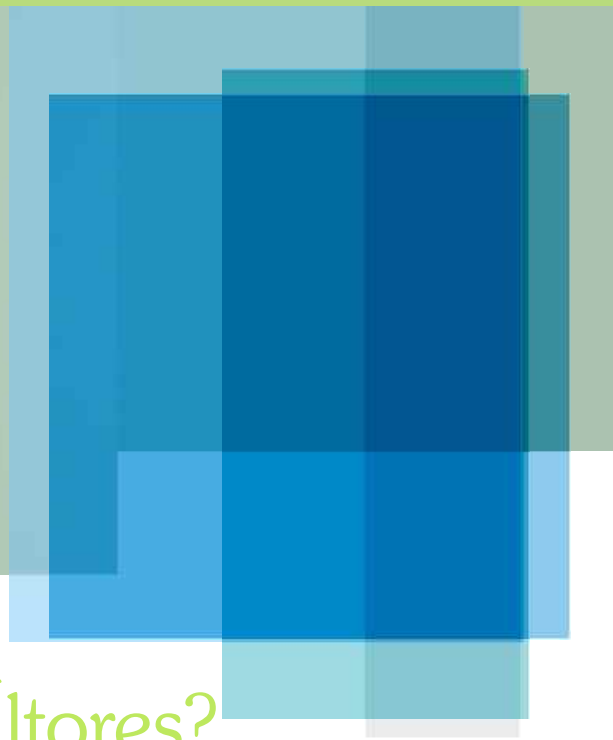
Todo producto o servicio tiene fuertemente asociado un componente de servicio al cliente, el cual finalmente se califica con base en la percepción que los clientes se forman a través de las diferentes interacciones o momentos de verdad, por lo tanto es fundamental que éstas se realicen en la forma y momento oportuno, permitiendo que sean a la vez fuente de valiosa información para el mejoramiento continuo de las organizaciones.

Con IMANTIA el servicio al cliente es su mejor aliado

Usted y su empresa pueden convertir cada solicitud, queja o reclamo, en una oportunidad para satisfacer y fidelizar a sus clientes.

Ofreciendo múltiples canales de comunicación con sus clientes, manteniendo informados a sus empleados y permitiendo que las directivas realicen seguimiento y control tomando decisiones con base en indicadores en tiempo real, con el uso de la plataforma IMANTIA. Definitivamente el servicio al cliente será su mejor aliado en el fortalecimiento de su negocio.

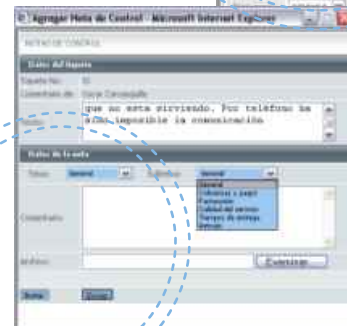
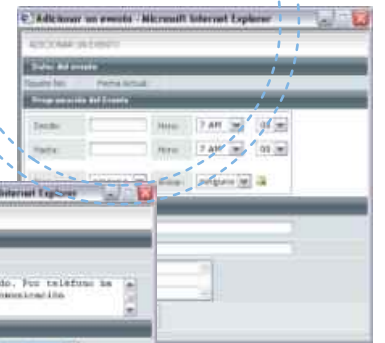




Qué permite hacer IMANTIA a mis Colaboradores y consultores?

A los colaboradores y consultores de su empresa les permite contar con una cuenta privada de servicio, con acceso seguro validando su nombre de usuario y contraseña, en la cual pueden:

- Hacer una solicitud interna de servicio o comunicación desde Internet (Estas solicitudes se pueden direccionar a un área específica, o ampliarla para que sirva de comunicación entre las diferentes áreas internas y consultores).
- Hacer una solicitud a los empresarios a los cuales les está prestando servicios.
- Agendar actividades relacionadas con las solicitudes.
- Publicar documentos a un empresario o grupo de empresarios con los cuales esté relacionado, así como descargar publicados por la empresa.
- Hacer seguimiento a la solución y/o respuesta de las diferentes áreas, así como seguir ampliando o documentando su solicitud si lo considera oportuno.
- Tener un historial particular (reportes) de las solicitudes realizadas y las de sus empresas.
- Y lo más importante: Tener trazabilidad de su proceso y contar con un sistema de contacto con su empresa, desde su casa u oficina, con sólo conectarse a Internet !!.





Qué permite hacer IMANTIA a mis Clientes?

Les permite contar con una cuenta privada de servicio, con acceso seguro validando su nombre de usuario y contraseña, en la cual pueden:

- Hacer una solicitud a la empresa y/o su consultor desde Internet (Estas solicitudes se pueden direccionar a un área específica, y a uno o varios consultores).
- Revisar y validar actividades relacionadas con las solicitudes y sus procesos de servicio.
- Descargar documentos publicados por la empresa o por su consultor y realizar comentarios relacionados con los mismos (Mejoramiento, control de versión, correcciones, etc.).
- Revisar el estado de sus solicitudes de servicio, así como seguir ampliando o documentando su solicitud si lo considera oportuno.
- Tener un historial particular (reportes) de las solicitudes realizadas y su estado.
- Y lo más importante: Tener trazabilidad de su proceso y contar con un sistema de contacto con su empresa, desde su casa u oficina, con sólo conectarse a Internet !!.



Soluciones de relacionamiento con empleados clientes proveedores



Servicio Interactivo al Cliente

Alertas y escalamiento

Permite reasignar o escalar solicitudes según corresponda al cargo o responsabilidad. Posibilidades de seguimiento
Asignación asistida a los cargos que pueden resolver rápidamente la solicitud.

Solicitudes con notificación automática al correo electrónico.

Aviso automático a los correos electrónicos al recibir una solicitud y al recibir respuesta o se realice apertura de un ticket de servicio. Seguridad de que ninguna interacción o respuesta sea pasado por alto.

Anexo de archivos

Permite anexar archivos relacionados con la respuesta o registro de un ticket de servicio. Simplificación del proceso de prestación del servicio al cliente. Permite distribuir archivos con un solo clic a todos los clientes, a un grupo o alojarlo en el buzón privado del cliente.

Medición

Obtención automática de cifras relacionadas con los tickets de servicio y su estado. Obtención de indicadores de servicio, medición de ingreso y respuesta de las solicitudes de los clientes.

Reportes en tiempo real

Sin parar la operación del sistema, se pueden obtener reportes del estado de la gestión de servicio al cliente. Apoyo en toma de decisiones. Se obtienen desde cualquier lugar con acceso a Internet.

Arquitectura basada en Web

Diseñado y desarrollado para operar en la web. Todas las características y funcionalidad están disponibles para usuarios con un software de navegación web. Fácil de usar. Accesible desde cualquier lugar nacional o internacional, sólo requiere conexión a Internet. No requiere licencia o instalación por parte del cliente.

Múltiples grupos de trabajo

Configuración y acceso simultáneo de múltiples usuarios pertenecientes a diferentes grupos de trabajo. Configurable de forma independiente para áreas o departamentos de servicio. Accesible desde diferentes sedes nacionales o internacionales.

Escalabilidad

Permite ser usado desde terminales independientes o grandes redes de información, con pequeños o grandes grupos de trabajo. Adaptable al tamaño y necesidades de las organizaciones.

Administración de plantillas

Almacenamiento y distribución de documentos y formatos relacionados con la prestación del servicio al cliente. Disminución de tiempos de respuesta. Ahorro en costos de comunicación. Personalizable de acuerdo con las necesidades del cliente.

Pasaportes digitales

Para evitar el uso de contraseñas se pueden distribuir Pasaportes Digitales en formato CD para registro y acceso automático controlado.

Página de inicio personalizable por grupos de usuarios:

De acuerdo con los perfiles de usuario y sus grupos se activan o inactivan aplicaciones o utilidades. Control de acceso y utilidades innecesarias por perfiles, ahorro en tiempos de gestión.

Calendario y Agenda

Comparta la programación de actividades y eventos, en conjunto con sus clientes y de visibilidad a su servicio

Exportación de datos

Los resultados de las encuestas de servicio o satisfacción son exportables a formatos Excel (XLS)
Compatibilidad con formatos y sistemas de control usados por la empresa, ahorro en tiempos para presentación de informes internos.

Asesor en línea

Permite dar asistencia en línea para resolución de inquietudes o dificultades en la operación del sistema.

Evaluación de operadores

El cliente puede evaluar la respuesta y/o el servicio prestado por el operador de la empresa.

Base de conocimiento

Posibilidad de crear una base de conocimiento para la generación de respuestas automáticas de servicio.

ALGUNOS CLIENTES DE UNYDOS S.A.

Acopi Presidencia Nacional
ANDESCO Asociación Nacional de Empresas de
Servicios Públicos
ASOCRETO
CLAMPI - Confederación Latinoamericana de
Mediana y Pequeña Industria
CINSET
Proyecto del BID y ACOPI en asociatividad
Programa GAP CINSET ACOPI
Acopi Atlántico
Acopi Bogotá
ICONTEC
ICONTEC / MINISTERIO DE
PROTECCION SOCIAL Sistema Unico de
Acreditación en Salud
Acofaen
Coopindumil
Fondo de Desarrollo Empresarial de la
Fundación Corona
Asociación Nacional de Recicladores
Corporación Innovar
Alpina
Animex - Fuji Colombia
Universidad Agraria
Universidad Libre
Universidad El Bosque
AL DIA Señal Colombia
Monarca Shows
Norcell Ltda. (Orbitel)
Geoingeniería
Grancolombiana de Seguridad
Vise Ltda.
Siete 24 Ltda.
Insevig Ltda.
Sevicol
Medka S.A.
Espumlatex S.A.
Promicolda S.A.
Duchas Boccherini Ltda.
Juegos y Didácticos Pinocho Ltda.
Grupo O&G
Intermec



4811320
4811353
info@unydos.com

IMANTIA e INTERPRISE son productos desarrollados por UNYDOS. Todos los derechos reservados. Algunos segmentos del software se distribuyen amparados bajo licencias GNU.

