

**Sage CRM**

## **Curso Webinar**

# **Servicios**

**Duración: 1 h**

### **Objetivo**

Al finalizar el curso, el alumno habrá aprendido el uso de la gestión de las incidencias, gestión de las soluciones y el uso del autoservicio por parte del usuario.

### **Temario**

#### **Atención al cliente**

- Gestión de Incidencias
  - Creación de Incidencias
  - Control y uso
  - WorkFlow de incidencias
  - Resolución y cierre
  - Informes de Atención al cliente
- Base de conocimiento
  - Descripción y uso
  - Buscar soluciones
  - Añadir una nueva solución
  - Vincular una solución a una incidencia
- Gestión de acuerdos de Nivel de Servicio

- Introducción a los acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)
- Asignación a clientes
- Portal de autoservicio
  - Descripción y uso
  - Habilitar autoservicio para un cliente
  - Crear una nueva incidencia desde el portal
  - Otras funciones del portal de autoservicio