

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