



Guía de estudio

Curso Comercial:
¿Cómo vender Sagicc?



Tabla de contenidos

Módulo 1

Introducción a sagicc

- 1.1. Qué es sagicc
- 1.2 Metodología Sagicc
- 1.3. Importancia de sagicc en la atención al cliente.
- 1.4. ¿Por qué los clientes prefieren sagicc? Diferenciadores del software en el mercado.
- 1.5. Target y Stakeholders

Introducción

Este recurso complementario te brindará un apoyo textual imprescindible para consolidar los conceptos clave compartidos en las clases. Dentro de él, explorarás fundamentos cruciales abordados en el Curso “¿Cómo vender sagicc?”. Tu guía esencial para dominar la excelencia en la venta de nuestro software.

1.1. Qué es sagicc

La atención al cliente

Sagicc es una plataforma **Webservice** que **simplifica la comunicación entre las empresas y sus clientes**; unificando todos los canales de comunicación como **correo electrónico, redes sociales, telefonía y chat web** de la compañía en una sola interfaz.

Beneficios que debes conocer a cerca de Sagicc:

1. Toma de decisiones basada en datos:

Gracias a las capacidades de análisis de datos de Sagicc, su empresa podrá obtener información valiosa sobre las preferencias y comportamientos de los clientes. Esto le permitirá tomar decisiones más informadas y personalizar sus servicios según las necesidades de cada cliente.

2. Accesibilidad y flexibilidad:

Al estar alojado en la nube y compatible con el teletrabajo, Sagicc ofrece a su equipo la capacidad de acceder a la plataforma desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esto facilita la colaboración remota y permite una respuesta más rápida a las consultas y necesidades de los clientes.

Además, Sagicc te ofrece tres roles de usuario específicos para satisfacer las diferentes necesidades de su organización. El **Administrador** tiene control total sobre el sistema, creando usuarios, cargando contactos y asignando canales. El **Supervisor** supervisa y gestiona campañas específicas, mientras que el **Agente** se encarga de las interacciones con los clientes.

Estos perfiles de usuario específicos benefician en varios aspectos:

- **Personalización y Seguridad:**

Al permitir la creación de perfiles específicos para cada función, Sagicc garantiza que cada miembro del equipo tenga acceso solo a las funciones y datos necesarios para su trabajo. Esto mejora la seguridad al reducir el riesgo de acceso no autorizado a información sensible.

- **Eficiencia Operativa:**

Al asignar roles específicos a los usuarios, se optimiza la gestión de tareas y responsabilidades. Los Administradores pueden centrarse en la administración del sistema, mientras que los Supervisores y Agentes se enfocan en las interacciones y campañas con los clientes, lo que mejora la eficiencia operativa.

- **Gestión Centralizada:**

Los Administradores tienen un control total sobre el sistema, lo que facilita la administración centralizada de usuarios, contactos y canales. Esto es especialmente útil para empresas con múltiples equipos o departamentos.

1.2 Metodología Sagicc

Metodo Sagicc

El nombre “Sagicc” se deriva de la metodología que utiliza, ya que cada letra del nombre representa un paso en su proceso.



Saber:

Como vendedor es vital conocer el producto que estas ofreciendo, para de esta forma poder identificar los problemas que soluciona, permitiéndote tener argumentos sostenibles en las ventas que lo ofreces como solución una necesidad del prospecto.



Actuar:

Este punto abarca todo lo relacionado con el acceso a Sagicc y cómo utilizar las campañas diseñadas en la plataforma para gestionar tus clientes y aumentar tus ventas.



Gestionar:

Proceso completo que abarca desde el contacto inicial con el cliente, utilizando la campaña apropiada para cada situación, pasando por la presentación de propuestas y demostraciones, hasta mantener una relación constante con el cliente.



Insistir:

Una vez hemos logrado convencer a un cliente para que adquiera nuestro producto, es esencial no descuidarlo ni dejarlo a su suerte. Nuestra responsabilidad es mantener una relación a largo plazo con él.



Contratar:

Este punto abarca el proceso de envío del contrato, el seguimiento continuo de nuestro cliente y finalmente, el cierre del contrato. Esta etapa es crucial en nuestro proceso de negocios



Cerrar:

Después de firmar un contrato, la empresa procede a la implementación, donde se ejecutan los acuerdos establecidos con el cliente.

1.3. Importancia de sagicc en la atención al cliente.

Sagicc en la atención al cliente

Sagicc desempeña un papel fundamental en la mejora de la atención al cliente al ofrecer una serie de características y herramientas esenciales. Esta plataforma se convierte en un **aliado invaluable para las empresas que buscan elevar su servicio al cliente a un nivel superior.**

Gestión omnicanal:

La gestión omnicanal de comunicaciones que proporciona Sagicc permite a las empresas centralizar todas las interacciones con los clientes, sin importar el canal que utilicen. Esto resulta en una comunicación fluida y coherente, lo que directamente se traduce en una experiencia de la cliente mejorada.

Automatización de tareas repetitivas:

Impulsada por la inteligencia artificial de Sagicc, libera tiempo valioso para que los agentes se enfoquen en interacciones más complejas y valiosas. Esto no solo mejora la productividad de los equipos de servicio al cliente, sino que también conduce a una atención más eficiente y efectiva.

Optimización del trabajo

Mediante herramientas como la mensajería masiva permite una comunicación eficiente y personalizada con los clientes. Esto mantiene una interacción constante con ellos y fortalece la relación empresa-cliente.

Alojamiento en la nube

El modelo de alojamiento en la nube de Sagicc ofrece flexibilidad, accesibilidad y seguridad. Esto significa que los datos pueden ser accesibles en cualquier momento y lugar, lo que agiliza la escalabilidad de las operaciones y proporciona una sólida protección de la información del cliente.

Generador de bots

Sagicc permite la creación de chatbots inteligentes que ofrecen respuestas rápidas y precisas a preguntas frecuentes. Esto brinda una experiencia de atención al cliente ágil y disponible las 24 horas del día, mejorando significativamente la satisfacción del cliente.

1.4. ¿Por qué los clientes prefieren sagicc?

Diferenciadores del software

Sagicc es la elección preferida de una amplia variedad de clientes para gestionar su servicio de atención omnicanal.

Razones por las que nos eligen frente a la competencia:

1 razón

Ofrecemos una integración sin complicaciones y asistencia especializada:

En Sagicc, nos enorgullece ofrecer una integración sin complicaciones en su flujo de trabajo. Nuestro equipo de expertos está siempre listo para brindar asistencia especializada. Lo que me lleva a la siguiente razón.

2 razón

Soporte técnico y atención al cliente las 24/7:

Si necesitas ayuda en cualquier momento del día, nuestro soporte técnico y atención al cliente están disponibles las 24/7 para resolver sus consultas y problemas, porque entendemos que la disponibilidad y calidad del soporte técnico, así como la frecuencia y perturbación de las actualizaciones del software, son preocupaciones clave para los clientes.

3 razón

Capacitación y formación a través de Sagicc Academy:

Los clientes pueden preocuparse por la necesidad de contratar o capacitar a personal especializado para administrar y mantener el software de integración omnicanal. Nosotros dentro del proceso tenemos unas horas destinadas a la capacitación, sin embargo, contamos con Sagicc Academy, una plataforma sin costo que lo ayudará a autocapacitarse e incluso certificarse dependiendo del rol que necesite dentro de la plataforma.

4 razón

Implementación y personalización de la plataforma para clientes:

En Sagicc entendemos que cada empresa es única. Ofrecemos asistencia técnica especializada para ayudar en el proceso de integración y garantizar una transición fluida a nuestra plataforma. La implementación es un proceso único, y nuestros clientes tienen el control sobre la cantidad de usuarios que activan en la plataforma mensualmente.

5 razón

Máxima seguridad de datos y control:

La seguridad es primordial, los clientes deben estar seguros de que sus datos estarán protegidos. Contamos con certificación ISO 27001 que les garantiza que cumplimos con los más altos estándares del manejo de la información. Adicional cada cliente contará con su propia instancia para el almacenamiento de los datos en la nube.



SIN DUDA

Sagicc sobresale como la solución preferida para la gestión de servicios omnicanal. Al optar por Sagicc, nuestros clientes pueden confiar en que están eligiendo una plataforma sólida que les permitirá ofrecer un servicio excepcional a sus propios clientes.

1.5. Target y Stakeholders

Target

En un mercado amplio lleno de necesidades de atención al cliente, identificar cuales de ellas podemos tomar a nuestro favor para adaptar y negociar nuestra solución omnicanal Sagicc es vital para aprovechar oportunidades de venta importantes.



Público objetivo al que apuntamos vender Sagicc.

Un cliente Sagicc es un cliente que atiende multitudes de clientes al tiempo, que deseen mejorar la experiencia de atención al usuario, entendiendo multitudes de clientes, que por lo menos tengan 10 agentes, en su equipo de atención, lo suficientemente grande como para beneficiarse de las capacidades de nuestra solución.

Al identificar y comprender claramente a este público objetivo, podemos enfocar nuestros esfuerzos de marketing y ventas de manera más efectiva para aprovechar las oportunidades de venta importantes en el mercado de la atención al cliente.

Stakeholders

Partes interesadas en nuestro proyecto o producto. Los stakeholders que normalmente necesitamos, son el Director de Marketing, Líder de TI, el Gerente y las personas encargadas del área de atención al cliente de las empresas.

Conozcamos sobre el perfil de cada uno:

- **Directores de Marketing:**

Estas son las personas responsables de la promoción y comercialización de nuestro producto o servicio. Su perspectiva es crucial para asegurarnos de que nuestro producto se adapte a las necesidades del mercado y se promueva de manera efectiva.

- **Líderes de Tecnología de la Información (TI):**

Estas son las personas responsables de la promoción y comercialización de nuestro producto o servicio. Su perspectiva es crucial para asegurarnos de que nuestro producto se adapte a las necesidades del mercado y se promueva de manera efectiva.

- **Gerentes:**

El liderazgo de la empresa desempeña un papel central en la toma de decisiones estratégicas. El gerente debe estar involucrado para respaldar y aprobar la inversión en el software, además de garantizar que esté alineado con los objetivos generales de la organización.

- **Equipo de Atención al Cliente:**

Estas son las personas que interactúan directamente con los clientes y comprenden sus necesidades y preocupaciones. Involucrar a este equipo es vital para garantizar que el software mejore la experiencia del cliente y resuelva los problemas existentes.



Para más información

[Ir al manual](#)

