



**CARACTERÍSTICAS**

**DE UN SISTEMA**

**INTEGRADO DE**

**VENTAS Y**

**PROVISIÓN DE**

**SERVICIOS**

**B2B**



# Introducción

Un sistema integrado de ventas y provisión de servicios en una empresa proveedora de equipos y servicios de mantenimiento debe tener ciertas características clave para garantizar una operación eficiente y efectiva.

A continuación constan algunas de las características principales que se deben considerar:



# Interconectividad

El sistema debe permitir la interconexión entre el área de ventas y el área de servicios técnicos de manera fluida y en tiempo real.

Debe haber una sincronización continua de datos y una comunicación bidireccional para garantizar que ambos departamentos tengan acceso a la información actualizada y relevante.

1



# Gestión de la información del cliente

El sistema integrado debe proporcionar una gestión integral de la información del cliente.

Esto incluye datos de contacto, historial de compras, contratos de servicio, garantías, preferencias y cualquier otra información relevante.

Tener una visión completa del cliente permite una atención más personalizada y una mejor comprensión de sus necesidades.

2



## Seguimiento de ventas y oportunidades

El sistema debe contar con funciones para el seguimiento de las ventas y las oportunidades comerciales.

Esto implica el registro de prospectos, la gestión de cotizaciones, el seguimiento de negociaciones y la conversión de oportunidades en ventas.

Asimismo, es importante tener información sobre el estado de las ventas para una mejor planificación y análisis.

3



## Gestión de contratos y acuerdos de servicio

El sistema debe ser capaz de gestionar los contratos y acuerdos de servicio con los clientes.

Debe permitir la creación, seguimiento y gestión de contratos, incluyendo los detalles de los servicios contratados, las fechas de vencimiento, las renovaciones y las condiciones específicas.

Además, debe enviar recordatorios automáticos de renovación y alertas de vencimiento.

4



## Programación y asignación de servicios técnicos

El sistema integrado debe contar con una funcionalidad para programar y asignar los servicios técnicos de manera eficiente.

Debe permitir la asignación de técnicos capacitados, la programación de fechas y horarios de servicios, así como la gestión de la disponibilidad de recursos, como piezas de repuesto y equipos.

5



## Comunicación interna y notificaciones

El sistema debe facilitar la comunicación interna entre los equipos de ventas y servicios técnicos.

Debe permitir el intercambio de mensajes, la asignación de tareas y el seguimiento de las actividades.

Además, debe enviar notificaciones automáticas a los clientes para mantener a todos los involucrados informados sobre los cambios en los contratos, los servicios programados y cualquier otro evento relevante.

6



## Análisis y generación de informes

El sistema integrado debe tener capacidades de análisis y generación de informes.

Debe proporcionar datos y métricas clave, como el rendimiento de ventas, la eficiencia de los servicios técnicos, la satisfacción del cliente, el tiempo de respuesta y otros indicadores relevantes.

Estos informes permiten evaluar el desempeño y tomar decisiones informadas.

7



## Conclusión

En resumen, un sistema integrado de ventas y provisión de servicios en una empresa proveedora de equipos y servicios de mantenimiento debe tener interconectividad, gestión de la información del cliente, seguimiento de ventas, gestión de contratos, programación de servicios técnicos, comunicación interna, análisis y generación de informes.

Estas características contribuyen a una operación más eficiente y eleva los niveles de satisfacción de los clientes

## Contáctanos



**49** AÑOS  
innovando

[www.decision.com.ec](http://www.decision.com.ec)

593 98441 4313

[contactenos@decision.com.ec](mailto:contactenos@decision.com.ec)