

Microsoft – Artware.

Comercialización

Microsoft Dynamics 365 CRM puede adquirir tanto por suscripción mensual, o anual.

Tipo de licenciamiento

Licenciamiento por usuarios nominales

POR USUARIO Y/O POR DISPOSITIVO - POR MÓDULOS

Módulos disponibles

- Gestión de atención al cliente*
- Gestión de Ventas*
- Gestión de Marketing*
- Call Center*
- Integración con nativa con todo paquete de Office*
- Integración con otros servicios de Azure y Power Platform que incluye Power BI, Power App y Flow.*

Tiempo promedio estimado de capacitación en la herramienta (en horas)

Dependiendo del alcance del proyecto los tiempos de capacitación pueden ser desde 40horas a 80 horas.

Verticalidad de la herramienta

Manufactura, Petróleo y Gas, Laboratorios, Servicios Financieros, Seguros, Logística, Retail, Salud, Gobierno, Ciudades Inteligentes, Educación.

Años de antigüedad del producto en el mercado

+15 años en el Mercado

Soporte tecnológico

Como parte del servicio, brindaremos al cliente el acceso a una mesa de ayuda donde se podrá gestionar los siguientes tipos de requerimientos:

o Mantenimiento Correctivo: Es aquel mantenimiento orientado a la resolución de cualquier incidencia o error no acorde con los resultados

esperados y que, con mayor o menor criticidad, impiden la correcta explotación de los procesos puestos en productivo.

o Mantenimiento Evolutivo: Está encaminado a realizar aquellas mejoras del sistema a través de actividades que sean posibles de planificar y cuyo objetivo sea perfeccionar el sistema puesto en productivo o adaptarlo a nuevas exigencias normativas o legales.

o Soporte a Usuarios: Consiste en la prestación de atención y respuesta a las preguntas y dudas planteadas por los usuarios técnicos del sistema.

Atención al cliente:

El cliente tendrá a su disposición los siguientes puntos de contacto con el servicio de mesa de ayuda:

o Mails: Enviando su solicitud por mail. Las solicitudes quedarán automáticamente registradas para su posterior asignación al equipo.

o Página Web: se asignará al cliente un usuario y clave para que pueda acceder a nuestra web de Soporte y registrar las solicitudes. El cliente administrará la información de log in al servicio con los usuarios autorizados para utilizar el servicio.

o Vía Telefónica: cliente podrá comunicarse con el equipo vía telefónica en los horarios establecidos donde será atendido por un analista del servicio y registrará sus solicitudes.

Con independencia de la manera de inicio el registro del incidente, luego se le podrá dar seguimiento de los casos a través de un portal web y estará alineado a nuestro acuerdo SLA establecido para el servicio.

Web institucional

<http://artwaresolution.com>

Demo del producto

https://www.youtube.com/channel/UCJGCg4rB3Qs8y_1FquelBQ