

Gestión a medida de cualquier logística del servicio postventa

GlobalCare **Devolución y reparación** es el módulo de la plataforma dedicado a la gestión de devoluciones de productos y procesos de servicio postventa. Potente y configurable, le permite optimizar sus procesos y mantener un control de inicio a fin sobre su cadena de servicios.

GlobalCare Saas **Devolución y reparación**

Descubra todas las funcionalidades y beneficios que le brinda la solución GlobalCare **Devolución y reparación**.

Multiproceso y configurable

Gestione todos sus procesos posventa con **GlobalCare Devolución y reparación**, desde reparaciones unitarias hasta servicios avanzados. Puede configurar múltiples opciones: administración de productos de préstamo, notificaciones a clientes o pago en línea para reparaciones fuera de garantía. Un potente motor de gestión de reglas que le permite personalizar sus procesos de acuerdo con el perfil del cliente, el producto, el inventario disponible, la ubicación, la garantía, el canal y más.

Gestión de la logística de devolución

Elija qué opciones de logística desea activar para sus clientes. La plataforma admite varios métodos de recogida y reenvío: a domicilio, en puntos de recogida, comprobantes desmaterializados, kits de transporte... La plataforma integra los servicios de los transportistas y permite automatizar la recogida y seguimiento de todos los envíos.

Estrategia omnicanal

Para que sus clientes puedan contar con un servicio postventa impecable, sea cual sea el modo de comunicación elegido, GlobalCare le permite optimizar el recorrido del cliente en todos los canales: en puntos de ventas, centro de llamadas o autoservicio (sitio, terminal o app). Administre las interacciones con los clientes independientemente del punto de contacto para crear una experiencia de cliente multicanal única y satisfactoria.

Diagnóstico inicial para limitar las devoluciones

GlobalCare Devolución y reparación incorpora diagnósticos iniciales para productos de alta tecnología con el objetivo de reducir el número de devoluciones y promoviendo la autorreparación. El módulo incluye un componente diagnóstico incorporado en la aplicación móvil, así como una base de conocimientos que ofrece una solución de reparación paso a paso. Las funciones de diagnóstico están disponibles en la web (autocuidado), punto de venta y centros de llamadas (con módulo de prueba remoto).

Gestión de productos de préstamo

Con **GlobalCare Devolución y reparación** administre sus procesos de préstamo de productos de acuerdo con sus propias reglas e información del cliente. Gestione stocks (en tienda y almacén) y configure sus matrices de equivalencia. Gestionar también el ciclo de vida completo de los productos prestados, incluyendo los inventarios y el circuito de renovación.

Trazabilidad completa

GlobalCare Devolución y reparación tiene un gran sistema de informes que incluye paneles e informes personalizados. No más hojas de cálculo, ¡bienvenido a la era del control y la trazabilidad!

¿Quiere saber cómo evitar y reducir costos de devoluciones?

GlobalCare Devolución y reparación incorpora diagnósticos de autoservicio para permitir la resolución automática de problemas y evitar devoluciones innecesarias. Póngase en contacto con nuestros equipos para una demostración en directo: <https://sbeglobalcare.com/contact>

GlobalCare **Devolución y reparación** simplifica y reduce el volumen de reparaciones

GlobalCare Devolución y reparación le permiten limitar las devoluciones, optimizar el flujo de reparación y los tiempos de procesamiento del servicio posventa para sus clientes.



Adapte su oferta en multicanal y multiproceso

Rutas personalizadas según tu criterio: segmento de cliente, marca, modelo, país, política de servicio, garantía.



Implemente rápidamente nuevas reglas de negocio

El poder de las herramientas de configuración optimiza el Time-to-Market de los cambios en la política de servicio.



Simplifique el servicio posventa

Reduzca el nivel de complejidad asociado con la gestión del servicio posventa para sus clientes y empleados.



Más control sobre los reparadores y socios

Adapte de forma independiente su política de servicio a su estrategia actual.



Fácil de integrar en su ecosistema

Enriquezca la ruta del cliente integrando los datos de sus clientes y productos.



Aumente la capacidad de respuesta

Acelere el procesamiento de solicitudes o excepciones a través de un canal de comunicación directo entre colaboradores y socios.

GlobalCare **Devolución y reparación** es multicanal y multiplataforma

GlobalCare se adapta a sus necesidades para sus agentes, vendedores y clientes.



Autoservicio

Sitios web de autoservicio optimizados para computadoras, tabletas y móviles para sus clientes finales.



Centro de llamadas

Permitir a sus agentes realizar rápidamente devoluciones y el envío de reparaciones de productos.



Punto de venta

Ayudar a sus equipos en la tienda, o mediante kioscos de autoservicio, en la gestión de devoluciones y préstamos de productos.



Estamos a su disposición:

Contáctenos para obtener asesoramiento o reservar una demostración:
escriba a hello@sbeGLOBALCARE.com o a través del formulario del sitio web <https://sbeGLOBALCARE.com/contact>



GlobalCare es un servicio diseñado y desarrollado por SBE Global, la entidad Empresa de Servicio Informático del grupo SBE.

Con más de 30 años de experiencia y 2000 empleados en todo el mundo, el grupo SBE es líder mundial en el mercado de servicios de posventa y logística para sectores de alta tecnología. Nuestras plataformas logísticas y digitales gestionan devoluciones de productos para muchos clientes de prestigio en los campos de seguros, telecomunicaciones e industria de alta tecnología.