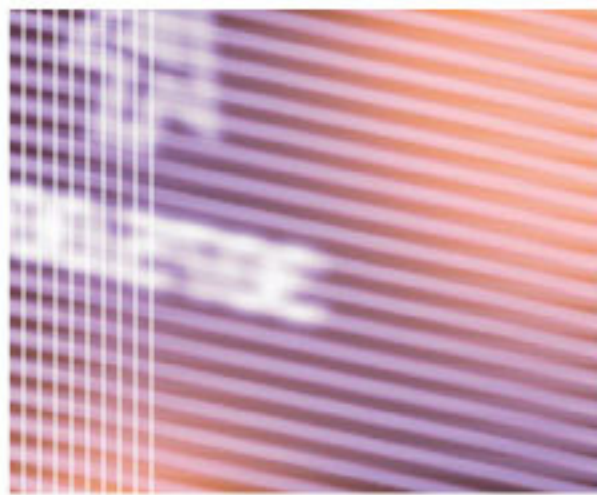


**SIENDO  
UN EXPERTO  
EN CLIENTES,  
SE PUEDE  
ALCANZAR  
EL FUTURO**



  
**Gestar**  
experto en clientes

Conocer y seducir a los clientes es el secreto del éxito de las empresas. Para ello las líderes usan GESTAR, un software facilitador de permanentes nuevos negocios. Ofrecemos un producto que expande el marco de referencia del cliente y del proveedor y los convierte en socios.



## CONOCER AL CLIENTE, LA CLAVE PARA LOGRAR SU SATISFACCIÓN Y EL ÉXITO DEL NEGOCIO

¿Sabemos qué nos piden/consultan/reclaman los clientes? ¿Les respondemos?  
¿Les respondemos en el tiempo planificado? ¿Alguien planifica cómo responderles?  
¿Les respondemos lo que nos solicitan? ¿Les responde la persona que tiene el conocimiento adecuado? ¿Cómo canalizamos las necesidades de los clientes?  
¿Cuáles son sus necesidades más frecuentes? ¿Tomamos acciones preventivas a esas necesidades? ¿Contamos con la información para hacerlo? ¿Y acciones correctivas?

## GESTAR SOLUCIÓN



### Sales Force Automation

Es un conjunto de herramientas que le permitirán organizar las actividades de ventas de su organización, reduciendo el tiempo dedicado a tareas administrativas, de modo que usted cierre más ventas, más rápidamente. Incluye herramientas analíticas, operativas y de colaboración que puede usar para ampliar y mejorar su relación con los clientes.

### Customer Service

Está compuesto por una serie de funciones que le permitirán mejorar el servicio que brinda a sus clientes. Permite administrar requerimientos de servicios, definir esquemas de atención por niveles, publicar conocimientos y soluciones, y crear foros de soporte para clientes, entre otras.

### Doors

Es una plataforma que proporciona servicios de almacenamiento, organización, búsqueda y seguridad de documentos. Gestar funciona sobre estos servicios y está construido siguiendo el modelo de aplicaciones de tipo documental.

### Lead Management

Leads son aquellas personas que han mostrado interés en conocer más acerca de sus productos y servicios.

La administración de Leads le permitirá conocer el estado de las mismas y el historial de actividades de seguimiento realizadas. Una Lead interesada en comprar se convierte en oportunidad, en caso contrario se descalifica.

### Opportunity Management

Una Oportunidad es una venta potencial. En Gestar puede definir y realizar un seguimiento de las etapas del proceso de ventas, desde el inicio de la oportunidad hasta el cierre de la venta. También puede asociar a la oportunidad, actividades, información de productos, y competidores.

### Forecasting

Gestar proporciona herramientas para elaborar pronósticos de ventas y analizar estas cifras en relación con las ventas reales.

Mediante el análisis del estado de las oportunidades en tiempo real usted puede decidir, por ejemplo, si debe iniciar programas de marketing de creación de demanda para generar más Leads, o centrarse en cerrar las principales oportunidades para ayudar a conseguir las cuotas mensuales.

### Case Management

El módulo de administración de casos de Gestar le permite registrar problemas y realizar un seguimiento hasta que se resuelven y cierran. Puede configurar un esquema de atención por niveles, asociar actividades y horas de trabajo a cada caso, configurar alertas por vencimientos, definir una estructura jerárquica de tipos de problemas y asociar resolutores, tiempos y conocimientos a cada tipo.

### Knowledge Base

Es una poderosa herramienta que le permite crear y administrar repositorios de contenido, y realizar búsquedas que permitan localizar soluciones. Las bases de conocimiento pueden ser utilizadas tanto por sus equipos técnicos, como por sus clientes, los cuales pueden intentar encontrar la solución antes de solicitar soporte.

### g-Project

Add-in para Microsoft Project que le permite importar los casos de Gestar y planificar usando las funciones de esta poderosa herramienta. Una vez concluida la planificación puede actualizar los casos de Gestar con las fechas y tiempos definidos en Project.

### Inventory

Le permite mantener un inventario de hardware, software, insumos, o cualquier otro elemento serializado o por cantidades. Registra movimientos de elementos entre ubicaciones. Incluye un módulo WMI de recolección automática de información de los equipos de la red. Puede integrarse con la administración de casos de su mesa de ayuda para obtener estadísticas de casos por equipo, por marca, por usuario, etc.

GESTAR es un moderno software que administra la información concerniente a reclamos, sugerencias y consultas de los clientes de una empresa, de manera tal que facilita el seguimiento de los reclamos efectuados, garantizando tiempos mínimos de respuesta y haciendo más eficiente el servicio al cliente.

Gestar domina el flujo de información y los cronogramas, diseña espacios y oportunidades, y produce resultados transformados en negocios.

Gestar es aprovechar el futuro.

### CONOCIENDO A NUESTROS CLIENTES

INVERTIMOS NUESTRO TIEMPO EN:  
Generación de nuevos negocios > Optimización del uso de recursos > Manejo de contactos  
Organización de tareas

### PROBLEMÁTICAS QUE CUBRE GESTAR

Gestión de call centers > Mesas de ayuda (Help Desk) > Soporte de productos (venta y post-venta)  
Gestión de tareas internas > Software Process Improvement > ITIL

## UN CLIENTE BIEN ATENDIDO ES UN CLIENTE QUE VUELVE

Ya son más de 3.000.000 los clientes atendidos por Gestar, y estas son algunas de las empresas que lo utilizan:

ARCOR  
TARJETA NARANJA  
EPEC  
BANCO DE CORDOBA  
TARJETA CORDOBESA  
TARJETA NEVADA  
CONICET  
EDEERSA  
GOBIERNO DE CORDOBA  
PROVENCRED  
SWIFT  
[www.harriague.com.ar/gestar/clientes](http://www.harriague.com.ar/gestar/clientes)

Gestione eficientemente los reclamos y fidelice sus clientes.

  
**Gestar**  
experto en clientes

J.M. Bedoya 695 > X5000 GUM  
Córdoba > Argentina > Tel: +54 351 4739900  
[www.harriague.com.ar/gestar](http://www.harriague.com.ar/gestar)