

# 1 Módulo Esencial



100%  
Virtual



Acompañamiento  
Personalizado



Certificado de  
Participación

## Gestión de CRM y Servicio Posventa

### Gestión de CRM

1. Introducción y Visión General del Módulo CRM.
2. Datos Maestros del Socio de Negocios.
3. Gestión de Leads o Clientes Potenciales.
4. Registro y Gestión de Actividades.
5. Creación y Administración de Campañas.
6. Asistente de Generación de Campañas.
7. Gestión de Oportunidades de Venta.
8. Documentos Comerciales en CRM: Ofertas y Órdenes de Venta.
9. Cliente 360: Indicadores y Análisis del Cliente.
10. Reportes y Análisis del Módulo CRM.
11. Buenas Prácticas y Recomendaciones Finales.

### Servicio Posventa

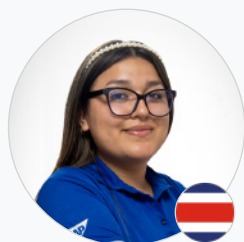
1. Introducción al Módulo de Servicio.
2. Datos Clave del Servicio.
3. Gestión de Llamadas de Servicio.
4. Gestión de Equipos de Cliente.
5. Contratos de Servicio.
6. Actividades y Seguimiento.
7. Reportes de Servicio:
  - Llamadas abiertas.
  - Historial de servicio.
  - Análisis por cliente.
  - Desempeño de técnicos.

## ¡Cupos limitados!

- \* Las capacitaciones incluyen certificado de participación, material de apoyo y acceso a una máquina virtual.
- \* El pago debe realizarse antes de iniciar el curso.
- \* Los flujos abordados en el curso corresponden a los procesos estándar definidos por SAP.
- \* Montos no incluyen I.V.A.

---

### Información:



**Vanessa Abarca**

Gestora de Desarrollo Comercial

☎ (506) 7051-2532

✉ vabarca@clavisco.com



**Cristian Rincón**

Gestor de Desarrollo Comercial

☎ (57) 3175787322

✉ crincon@clavisco.com