

Siebel CRM líder de gestión de atención al cliente

Autor Ivan
martes, 04 de septiembre de 2007

Conforme al informe de Forrester, la suite de atención al cliente de Siebel CRM es especialmente fuerte en los entornos de atención al cliente B2B.

Forrester Research ha reconocido a Siebel CRM de Oracle como "Líder" en materia de software de gestión de atención al cliente, según la evaluación más reciente de Forrester Wave: Software de Gestión de Atención al Cliente, 2º trimestre, mayo, 2007.

Forrester evaluó a los proveedores líderes en materia de software de gestión de atención al cliente teniendo en cuenta 180 criterios, a fin de evaluar las fortalezas y debilidades en tres áreas: oferta actual, estrategia y presencia en el mercado.

"Una atención excepcional es más que la satisfacción del cliente. Se trata de superar constantemente lo que espera el cliente, descubriendo nuevas oportunidades de ingresos y contando con la información correcta para tomar decisiones adecuadas en el momento justo para cada cliente", dijo Mike Betzer, vicepresidente de estrategia CRM de Oracle.