

PROGRAMA DE ASISTENCIA AL CLIENTE Y ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE

Manhattan Associates ofrece un programa de mantenimiento integral con un programa de actualización de eficacia probada que permite a nuestros clientes reducir su coste total de propiedad. Más del 90 % de los clientes de Manhattan Associates están siempre al día en lo que respecta al mantenimiento, lo que ilustra los altos niveles de satisfacción de los clientes.



MISIÓN

El objetivo de la organización de asistencia al cliente de Manhattan Associates es ofrecer un servicio amable, eficiente y eficaz a nuestros clientes mientras les ayudamos a dominar las oportunidades que presenta nuestro software.

Reconocemos que nuestra fortaleza tiene dos componentes: nuestro producto y nuestro servicio. Un componente no puede ofrecer una satisfacción completa sin el otro. Nos esforzamos por satisfacer a nuestros clientes destacando un producto que supere sus expectativas con un servicio que haga lo mismo.

Casi el 90 % de la plantilla de Manhattan Associates se centra en nuestros clientes, ya sea en las organizaciones de I+D, gestión de cuentas o servicios profesionales, que gestionan las implementaciones y la asistencia.

ACTUALIZACIONES/MEJORAS DE LA VERSIÓN DEL SOFTWARE

Los clientes tienen derecho a todas las actualizaciones/mejoras de la última versión de las aplicaciones de software licenciadas en el acuerdo de licencia de software (Software License Agreement). La implementación asociada y la asistencia de consultoría/programación es adicional.

SOPORTE DE PRODUCTOS GARANTIZADOS

El cliente recibe soporte para todos los problemas relacionados directamente con las aplicaciones de software garantizadas licenciadas en el acuerdo de licencia de software.

ASISTENCIA PARA DEFECTOS DE MODIFICACIÓN

La asistencia se extiende a las modificaciones, interfaces y ampliaciones del producto bajo licencia. Se aplican algunas condiciones.

DOCUMENTACIÓN DEL PRODUCTO

Se proporciona el Administrador Avanzado de Información (AIM) para los productos bajo licencia del cliente.

VISITA IN SITU ANUAL

Manhattan Associates enviará un consultor de asistencia al cliente a una de sus sedes para realizar una auditoría de eficiencia del sistema de un día (8 horas), proporcionar formación o debatir los requisitos empresariales futuros.

ACCESO A LA EXTRANET DE CLIENTES

MA Gateway proporciona a los clientes acceso a información detallada del software de Manhattan Associates; la capacidad de enviar, actualizar y revisar casos de asistencia al cliente de Manhattan Associates, y solicitar actualizaciones, claves de licencia y tarifas de transporte. Los clientes también pueden actualizar su información de contacto, archivos específicos del cliente/producto, así como realizar encuestas completas de satisfacción del cliente.

DESCUENTO DE CLASES DE SERVICIOS EDUCATIVOS

Todas las clases de formación públicas programadas de Manhattan Associates están disponibles con un 10 % de descuento sobre las tarifas de enseñanza publicadas en vigor.

ACTUALIZACIONES DE CONFORMIDAD MINORISTA

Las actualizaciones de las versiones de software con asistencia actualmente están disponibles en virtud de la Política de conformidad minorista Top 100 de Manhattan Associates. Esta política, así como la información relacionada con las iniciativas de Conformidad minorista, están disponibles en la extranet de clientes de Manhattan Associates (MA Gateway).

CÁLCULOS PROPORCIONADOS PARA PROYECTOS SIMPLES O MODIFICACIONES

El tiempo invertido en cálculos de alto nivel es gratuito. Se trata de cálculos aproximados y no vinculantes que se actualizarán, de ser necesario, cuando se haya terminado el diseño.

GERENTE DE CUENTAS

Se dispone de un gerente de cuentas dedicado y responsable de entender y apoyar los requisitos empresariales, los objetivos y los planes de desarrollo estratégico del cliente.

CONSULTOR DE ASISTENCIA

Después de que el cliente haya implantado el producto bajo licencia y se realice la transición oficial a la asistencia, se asigna un consultor técnico. Este consultor se familiariza con el diseño del sistema del cliente y las extensiones específicas que permiten a Manhattan Associates proporcionar la asistencia más eficaz en el futuro.

RECIBIR TARIFAS DE FACTURACIÓN POR HORAS ACTUALIZADAS

RECIBIR TARIFAS DE TRANSPORTISTA CON COSTES ACTUALIZADOS

“No hay sustituto para el nivel de servicio que proporcionan los gerentes de cuentas de Manhattan. Somos los defensores de los clientes. Cuando sabemos cuáles son sus planes y lo que quiere lograr, podemos ayudarle a identificar las mejores opciones y conseguir el máximo valor de sus soluciones de Manhattan”.

Ryan Parker, Gerente de cuentas sénior, Manhattan Associates

OFERTA DE SERVICIOS

La organización de servicios profesionales y la organización de asistencia al cliente de Manhattan Associates contribuyen a aportar la máxima eficiencia de la cadena de suministro a las operaciones de nuestros clientes y ofrecen servicios para cada paso del proceso, desde la venta hasta la implantación y mucho más. Esto forma parte de nuestro compromiso de crear una asociación a largo plazo con cada uno de nuestros clientes.

ASISTENCIA GLOBAL CON PERSONAL 24/7

Los clientes pueden ponerse en contacto con el servicio de asistencia al cliente de Manhattan Associates en cualquier momento y recibir ayuda de un profesional de Manhattan Associates. Tenemos más de 600 empleados dedicados a apoyar el uso continuado de la solución, accesibles a través de la extranet de clientes, correo electrónico o número de teléfono gratuito. Los clientes trabajan normalmente con su oficina local de Manhattan Associates durante el horario laboral local y reciben asistencia de nuestro equipo de asistencia global fuera de las horas de oficina. Supervisamos constantemente los tiempos de respuesta de nuestra asistencia al cliente para garantizar que ofrecemos el mejor servicio posible de manera eficiente y oportuna. No consideramos un problema resuelto hasta que el cliente nos dice que lo está.

Casi 800 clientes de
440 empresas participan
en los consejos de productos
de Manhattan.



ACCESO REMOTO

Si es necesario, el equipo de asistencia de Manhattan Associates puede acceder de forma remota a su sistema (con las medidas de seguridad apropiadas) para ayudar con la investigación en tiempo real y realizar diagnósticos.

ASISTENCIA EN INTERNET

Ofrecemos documentación del sistema a través de una completa herramienta web llamada Administrador Avanzado de Información (AIM). Proporcionado con cada versión del software, AIM incluye amplia información técnica y funcional sobre nuestros productos y contiene información para todos los tipos de usuarios y administradores del sistema, desde la ayuda a nivel de opciones hasta la documentación técnica del sistema. AIM se proporciona para todos los productos bajo licencia y se suele ubicar en la intranet del cliente para proporcionar acceso a todos los usuarios. Además, nuestra extranet de clientes contiene información adicional sobre productos y permite a los clientes:

- Enviar casos a nuestros equipos de servicio
- Revisar el estado y gestionar sus casos
- Actualizar la información de contacto
- Ver la información sobre su acuerdo de asistencia en vigor
- Solicitar claves de licencia, actualizaciones de software y tarifas de transporte
- Descargar tarifas de transporte

GRUPO DE USUARIOS ACTIVO

Nuestra comunidad de clientes es muy importante, a la hora de modelar el futuro de nuestros productos. Los canales más eficaces de información de los clientes son los consejos de productos dirigidos por los clientes. El objetivo de cada consejo de productos es identificar iniciativas ampliamente beneficiosas específicas de productos que se pueden implementar en un producto de Manhattan Associates. Manhattan Associates utiliza estos consejos para entender los retos comunes que existen en el mercado y cómo podemos mejorar nuestros productos para abordar esos retos.

Los clientes tienen derecho a participar inmediatamente en los distintos consejos de productos que representen los diversos productos que emplean. Cada consejo de productos está dirigido por un presidente de cliente, elegido anualmente, y por un miembro de Manhattan Associates, normalmente el gerente de producto responsable de la dirección y estrategia futuras del producto. Los miembros del consejo de productos también tienen la oportunidad de revisar las especificaciones de diseño de Manhattan Associates para las versiones en proceso. Los grupos de consejos de productos seleccionados también tienen subcomités verticales/específicos del sector que proporcionan información específica centrada en el sector a Manhattan Associates.

Cada cliente presidente del consejo de productos también es miembro del comité directivo de productos, que ayuda a proporcionar orientación a medida que Manhattan Associates ajusta sus estrategias. Este comité también contribuye a la planificación de nuestra conferencia de usuarios anual, Momentum, para garantizar que la conferencia proporcione el máximo beneficio a la base de clientes.

A todos los clientes se les anima a que asistan a Momentum, que se celebra en diversos lugares de Estados Unidos cada año. La conferencia Momentum incluye diversas sesiones de formación y educativas de productos, así como un foro de debate del consejo de productos y peer-to-peer networking. Además, en diversos lugares de Europa y Latinoamérica se celebran los eventos Manhattan Exchange, que son conferencias con un enfoque más regional.

EXPERIENCIA Y FORMACIÓN DEL PERSONAL DE ASISTENCIA

Los más de 600 miembros del personal de asistencia al cliente, junto con más de 1100 consultores de nuestra organización de servicios profesionales, colaboran y aprovechan su experiencia en implantación y consultoría técnica para proporcionar una asistencia continuada a nuestros clientes y garantizar que todos los casos se resuelvan de manera inmediata.

Nuestro personal de asistencia al cliente global promedia 4,5 años de experiencia en Manhattan Associates; todos ellos son graduados universitarios y la mayoría de los miembros del equipo tiene titulaciones técnicas. Manhattan Associates se compromete a la formación continuada y al aumento de la experiencia del equipo de asistencia. Las iniciativas de mejora continua de los procesos se llevan a cabo a través de un programa de mentores y rotaciones in situ en las que

los consultores de asistencia participan en implantaciones y actualizaciones. Los empleados también asisten a cursos de formación internos y externos para mantenerse al día de los nuevos productos, técnicas de resolución de problemas y aplicaciones de terceros.

Los miembros de nuestro personal de asistencia hablan con fluidez japonés, español, francés, alemán, indonesio, neerlandés, mandarín (China), árabe (Arabia Saudí), hindi, malayo, canarés y tamil (India), urdu (Pakistán), cantonés (Hong Kong), portugués e inglés. Además, Manhattan Associates cuenta con un servicio de intérpretes para permitir la comunicación con clientes en cualquiera de los idiomas más importantes a nivel internacional.



“Estábamos buscando presentaciones de calidad y contactos productivos en redes, y Momentum nos los proporcionó de manera excelente”.

Columbia Sportswear

CAPACIDAD DE REACCIÓN

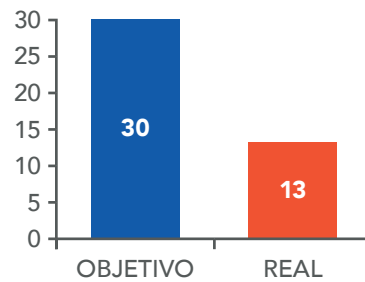
Nuestro objetivo es mejorar las capacidades de asistencia cada año y evaluar nuestros resultados de manera regular, sobre todo mediante encuestas de casos basadas en eventos.

Las encuestas de satisfacción de CSO solicitan información en las áreas siguientes:

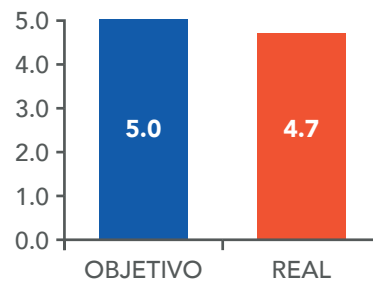
- Profesionalidad
- Resolución a tiempo
- Satisfacción general/Prestación de servicio

Se les pide a los clientes que califiquen a Manhattan en las tres áreas con una puntuación del 1 al 5 (siendo 5 el mayor valor). Consulte en la columna derecha los resultados de las encuestas recientes.

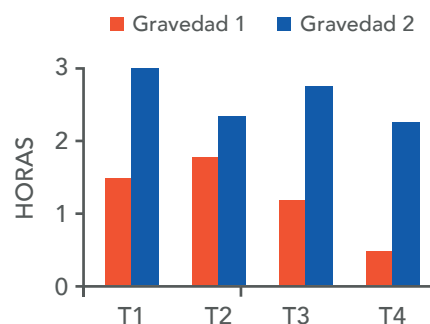
El equipo de asistencia hace seguimiento de los contactos con los clientes mediante Salesforce.com. Cuando un cliente contacta con el centro de asistencia con una pregunta o un problema considerado como un caso, se le asigna inmediatamente un número de seguimiento. Se trabaja en los casos en función del nivel de gravedad y se priorizan según el impacto del caso en el negocio del cliente. A los clientes se les ofrece una solución inmediata si es posible. Los casos que requieren una investigación o unos conocimientos adicionales se asignan al equipo de consultoría del cliente. Con cada caso se siguen unos procedimientos de escalamiento documentados. Las definiciones de gravedad de los casos y los procedimientos de escalamiento correspondientes se indican en la página siguiente.



**CENTRO DE LLAMADAS
VELOCIDAD DE RESPUESTA PROMEDIO**



**PROMEDIO DE RESPUESTAS
A LA ENCUESTA**



**TIEMPO DE RESOLUCIÓN
PROMEDIO POR GRAVEDAD**

ESCALAMIENTO DE PROBLEMAS DE ASISTENCIA AL CLIENTE

GRAVEDAD	Definición de gravedad	Escalamiento (permanente) (incluye fines de semana y vacaciones)		Frecuencia de actualización del cliente
		Tiempo	Ruta de escalamiento	
APAGADO DEL SISTEMA	Pérdida completa de servicio en un sistema de producción sin solución temporal disponible. Las tareas funcionales no se pueden completar o está en riesgo la integridad de los datos. Los recursos del cliente deben estar disponibles para trabajar de forma permanente con Manhattan para solucionar el problema.	Recurso inmediato 1 hora 2 horas 4 horas	Técnico adicional Nivel de gerente Nivel de director Niveles de VP	Cada 2 horas o según sea necesario
INTERRUPCIÓN DEL TRABAJO	Pérdida sustancial de servicio en un sistema de producción sin solución temporal disponible. Las tareas funcionales no se pueden completar o está en riesgo la integridad de los datos. Los recursos del cliente deben estar disponibles para trabajar de forma permanente con Manhattan para solucionar el problema.	Recurso inmediato 1 hora 2 horas 4 horas	Técnico adicional Nivel de gerente Nivel de director Niveles de VP	Cada 3 horas o según sea necesario
CRÍTICO	El sistema de producción se ve gravemente afectado, pero el problema se puede eludir temporalmente usando una solución temporal disponible. Está en peligro un hito importante para las implantaciones.	Diaria		Diaria o según sea necesario
ALTA	El sistema de producción está operativo pero parcialmente estropeado. Tareas de implantación de alta prioridad y problemas.	Según sea necesario		Semanal
MEDIA	Problemas y tareas estándar que tienen un impacto mínimo en el negocio. El sistema de producción está operativo.	Según sea necesario		Semanal
BAJA	Problemas no críticos, preguntas de diseño, solicitudes de ampliación u otras consultas generales.	Según sea necesario		Semanal