



CRM – SERVICE

**SISTEMA INTEGRATO
PER L'OTTIMIZZAZIONE DEL TROUBLE TICKETING E
DELL'ASSISTENZA AL CLIENTE**

FUNZIONALITÀ MICROSOFT DYNAMICS CRM

Le funzionalità per il servizio clienti di Microsoft Dynamics CRM permettono alle aziende di fornire supporto end-to-end, autonomo, assistito e locale. Le tecnologie utilizzate sono leader del settore, tra cui quelle di apprendimento automatico, IoT e analisi, conferiscono alla soluzione l'ampiezza e la profondità di cui la tua organizzazione necessita per rispondere alle sfide di un panorama del servizio clienti in costante evoluzione, nonché per posizionare con successo il tuo marchio all'interno di un'economia di servizi



CRM-SERVICE Guadagna la fedeltà dei tuoi clienti. Aumenta l'efficienza dei tuoi operatori.

Offrire un servizio clienti di qualità significa che ogni interazione è importante.

La soluzione per l'assistenza di Microsoft Dynamics aumenta l'efficienza degli operatori fornendo tutte le informazioni necessarie per concentrarsi sui clienti su tutti i canali di interazione.

Le funzionalità di servizio per Microsoft Dynamics CRM possono aiutarti a fidelizzare i clienti a vita grazie a un supporto omnicanale personalizzato, maggiore produttività, informazioni approfondite azionabili e modelli di assistenza adattivi.

Una Soluzione basata su Microsoft Dynamics CRM, integrata con sistemi utili alla gestione del Processo di Assistenza al Cliente dotata di:

Front End per la registrazione delle problematiche e richiesta di assistenza relative ai Prodotti esplicativi per ciascuna segnalazione, per l'accettazione della risoluzione del caso fornita dal back end per la consultazione delle FAQ relative al caso aperto per la consultazione dei propri casi e del loro stato di avanzamento



Back End per la Gestione delle segnalazioni pervenute, in termini di instradamento del ticket (caso), consuntivazione delle attività effettuate per ciascun caso aperto, risoluzione del caso gestione delle comunicazioni con il cliente.

OBIETTIVO:

Performare il livello di comunicazione interno ed esterno

Analizzare con soluzioni comprensive di CRM integrato con i servizi informatici a disposizione della struttura aziendale

Gestione del contact center quale punto di contatto integrato, con cui i clienti e l'azienda possono dialogare e richiedere informazioni riguardanti tutte le tematiche e problematiche relative al servizio offerto (ottenendo risposte rapide, puntuali e registrate)





AUMENTA L'EFFICIENZA DEI TUOI OPERATORI. SORPRENDI I TUOI CLIENTI.

Aumenta l'efficienza dei tuoi operatori consentendo loro di offrire un servizio clienti veloce ed efficace anche in mobilità.

La soluzione per l'assistenza di Microsoft Dynamics consente di gestire i casi più velocemente e fornire assistenza a più livelli e su più canali, aumentando l'efficienza e riducendo il costo di ciascun caso.

- **Accedi** ad ogni fonte di informazione necessaria per fornire un'assistenza sempre più personalizzata.
- **Utilizza** le funzionalità di risoluzione guidata, quali lo scripting delle chiamate, centralizzando e integrando il processo.

GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

Dai la risposta giusta al momento giusto.

Accedi facilmente ad informazioni corrette al momento giusto per rispondere alle esigenze dei tuoi clienti.

Aumenta l'efficienza con informazioni integrate

Assicurati che le tue informazioni siano rilevanti mantenendo aggiornati i tuoi canali e valutandone l'impatto.

La funzionalità di servizio per Microsoft Dynamics CRM aumentano l'efficienza delle organizzazioni grazie a strumenti di analisi approfondita che consentono di migliorare costantemente le metriche di assistenza, fidelizzare i clienti e aumentare la conoscenza del marchio.

FASI E ATTIVITA' DI GESTIONE DEL MODELLO DI CONTACT CENTER:

Le attività di gestione di un Contact Center possono essere raggruppate nelle seguenti fasi:

- Identificazione e registrazione Contatti/Utenti
- Registrazione e Instradamento delle richieste (Casi)
- Risoluzione e Archiviazione dei Casi
- Monitoraggio e Analisi
- Reporting interno/esterno



Microsoft Dynamics CRM | SERVICE | Cases

NEW CASE | PHONE SUPPORT | ASSOCIATE CHILD CASES | MERGE CASES | EDIT | DELETE | APPLY ROUTING RULE

My Active Cases

Case Title	Case Number	Priority	Origin	Customer
Noisy dishwasher	CAS-01007-L9X1H5	Normal	Email	A. Datum Corporation
Missing parts (sample)	CAS-01014-W0M5R4	Low	Email	A. Datum Corporation
Noise from dishwasher	CAS-01016-F9V9K5	High	Phone	A. Datum Corporation
Product feature information required (sample)	CAS-01020-S5B3B6	Low	Web	Adventure Works (sample)
Contact information requested (sample)	CAS-01002-H3M4G2	Normal	Phone	Alpine Ski House (sample)
Contact information required (sample)	CAS-01003-X3C9Q4	Normal	Phone	Blue Yonder Airlines (sam...

ANTICIPA I BISOGNI DEI TUOI CLIENTI

Identifica i trend, anticipa le opportunità e ottieni informazioni rilevanti attraverso dashboard, analisi approfondite e funzioni di visualizzazione dati.

Le funzionalità per il servizio clienti di Microsoft Dynamics CRM permettono alle aziende di fornire supporto end-to-end, autonomo, assistito e locale. Le nostre tecnologie leader del settore, tra cui quelle di apprendimento automatico, IoT e analisi, conferiscono alla nostra soluzione l'ampiezza e la profondità di cui la tua organizzazione necessita per rispondere alle sfide di un panorama del servizio clienti in costante evoluzione, nonché per posizionare con successo il tuo marchio all'interno di un'economia di servizi

Funzionalità dei servizi

Assistenza su più canali | Efficienza degli operatori

Assistenza e social media | Service intelligence

Portale | Gestione delle informazioni