



Microsoft Dynamics CRM

Date più valore al servizio clienti

Le migliori esperienze con i clienti nascono quando siete in grado di creare i giusti rapporti con le persone. La soluzione Microsoft Dynamics® CRM offre funzionalità di supporto e assistenza che combinano la semplicità d'uso e l'efficienza del servizio clienti. Direttamente dal client Microsoft® Outlook® gli utenti accedono a numerose funzionalità, gestiscono l'intero workflow, le dashboard e tutte le informazioni disponibili. Questo permette di lavorare con estrema naturalezza e in modo personalizzato per offrire un servizio coerente, rapido ed efficiente.

Scegliete il Business Dynamics

Persone: più produttività

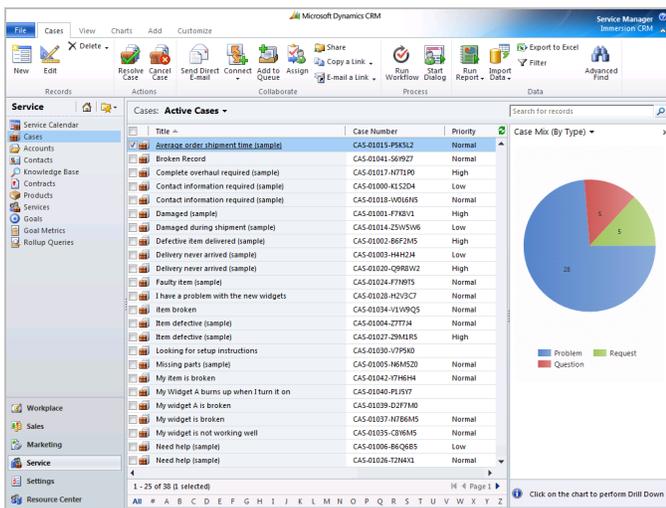
Le persone vogliono strumenti utili e semplici. Grazie all'interfaccia familiare di Microsoft Outlook, ai moduli role based e alle funzionalità di Microsoft Office incorporate, Microsoft Dynamics CRM riduce le attività amministrative e offre la possibilità di concentrarsi sulle attività principali.

Processi: più efficienza

Processi efficienti e coerenti consentono di ottenere un servizio di qualità elevata, a costi ridotti. Grazie ad efficaci funzionalità di gestione dei workflow e ai processi guidati per i servizi di assistenza date ai vostri clienti un servizio più efficiente e risolutivo già dalla prima chiamata.

Ecosistema: più precisione

Clienti e partner si aspettano un servizio rapido, accurato e in grado di soddisfare le loro esigenze. Grazie a una visione a 360 gradi sui clienti, funzionalità complete di gestione dei casi, analisi significative e supporto di comunicazioni multicanale, potrete risolvere le richieste di assistenza con estrema precisione e coerenza.



Gestione dei casi semplificata grazie all'uso di un'interfaccia utente intuitiva che facilita l'esecuzione di attività comuni e offre funzionalità efficaci di visualizzazione dei dati inline per trasformare tutti i dati in informazioni utili.

“Grazie a Microsoft Dynamics CRM abbiamo avuto una riduzione delle escalation dell'80%, oltre a una riduzione dei costi per richiesta di intervento del 22% con un notevole miglioramento del livello di soddisfazione dei clienti e una riduzione del tasso di abbandono.”

UMAIR CHAUDHARY
Chief Operating Officer
Barclays Bank LP, UAE e Gulf



“Un'ora dopo l'implementazione di Microsoft [Dynamics] CRM, siamo stati contattati da un rivenditore per un problema. Con un solo click, l'addetto al servizio clienti ha visualizzato l'intera cronologia del cliente e tutti i dati correlati, risolvendo il caso con estrema precisione e rapidità.”

BEDE BRAEGELMANN
Project Manager Sales,
Service & Marketing,
Polaris Industries



“Grazie a Microsoft Dynamics CRM il tasso di abbandono dei clienti ha avuto un'incredibile riduzione del 50% e ora disponiamo di una soluzione per standardizzare le modalità di interazione con i clienti e di condivisione dei dati tra i reparti.”

DAN ROSMAN
VP, Information Technology
Jelly Belly



FAMILIAR: FUNZIONALITÀ INTUITIVE E PERSONALIZZATE

Gestione dei casi semplificata: funzionalità intuitive di gestione dei casi per rendere più semplici la creazione, la gestione, la risoluzione e l'escalation.

Outlook nativo: gestione centralizzata dei contatti, del calendario, delle attività di assistenza e della posta elettronica tramite l'interfaccia familiare di Microsoft Outlook.

Personalizzazione avanzata: tempi ridotti di ricerca delle informazioni a vantaggio dell'assistenza ai clienti grazie alla disponibilità di visualizzazioni personalizzate, con gli elementi usati di recente e la possibilità di registrarli come preferiti.

Cronologia completa delle interazioni: tracking delle interazioni su offerte, ordini, contratti e casi, per un servizio appropriato al momento giusto.

Servizio di risposta: risposte più efficaci e rapide grazie alle funzionalità predefinite di stampa unione, ai modelli di posta elettronica e alla conversione one-click dei messaggi di posta elettronica in casi.

INTELLIGENT: INFORMAZIONI UTILI E PRATICHE

Pianificazione dei servizi: gestione degli appuntamenti per assistenza in loco, delle strutture e delle risorse tramite la pianificazione unificata dei servizi.

Cronologia degli acquisti: tracking dei prodotti acquistati, dei contratti e delle date di rinnovo principali, per consentire agli operatori di intraprendere azioni proattive e offrire servizi e prodotti eccezionali.

Analisi dettagliata dei servizi: visione completa degli scenari grazie a dashboard in tempo reale predefinite o configurabili, analisi drill-down e funzionalità di visualizzazione dei dati inline.

Gestione delle code del servizio: definizione delle priorità in base a entità, utenti o team e gestione semplificata del lavoro con conseguente aumento dell'efficienza.

Auditing dei record del servizio: migliore visibilità durante le attività di servizio e supporto e rispetto garantito delle condizioni previste dai contratti SLA.

Processi di assistenza guidati: risoluzione semplificata di casi ed escalation tramite finestre di dialogo di guida, processi automatizzati e regole di formattazione condizionale.

Gestione degli obiettivi del servizio: identificazione immediata degli obiettivi del servizio, come la risoluzione dei problemi alla prima chiamata e il tempo medio di risposta, grazie a una funzionalità completa di gestione degli obiettivi.

CONNECTED: SERVIZIO RAPIDO E COLLABORATIVO

Gestione di documenti centralizzata: gestione condivisa dei casi, dei contratti di servizio, e delle domande frequenti con Microsoft SharePoint®.

Gestione delle conoscenze: aumento delle competenze del servizio clienti con la creazione, il recupero e la condivisione delle informazioni grazie a un archivio condiviso.

Gestione in team del servizio: collaborazione interna semplificata e risoluzione coordinata dei problemi con strumenti di comunicazione in tempo reale.

Self-service Web: i clienti possono trovare risposte, creare casi e pianificare appuntamenti dal Web, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Desktop unificato: architettura unificata in cui le applicazioni del servizio sono combinate in un'unica interfaccia semplificata.

INIZIATE ADESSO

Provate Microsoft Dynamics CRM:

<http://crm.dynamics.com>

Esplorate Microsoft Dynamics CRM Marketplace:

<http://www.microsoft.com/dynamics/marketplace>