

“Con Microsoft Dynamics CRM pudimos reducir los procesos de escalación en un 80% y el costo por incidente en un 22%. Fue esencial para que mejoráramos los niveles de satisfacción del cliente y nuestra habilidad para reducir la cancelación de clientes.”

UMAIR CHAUDHARY
COO
Barclays Bank LP, EAU
y el Golfo



“Una hora después de implementar Microsoft [Dynamics] CRM, nos llamó uno de nuestros representantes con un requerimiento. Con un clic, el empleado de atención al cliente ingresó a la historia completa de nuestro representante y todos los datos relacionados para resolver y cerrar el caso con precisión y rapidez.”

BEDE BRAEGELMANN
Gerente de Proyectos de
Ventas, Servicio y Marketing
Polaris Industries



“Microsoft Dynamics CRM le ayudó a Jelly Belly a reducir la cancelación de clientes en un increíble 50% al proporcionarnos una solución que nos permite estandarizar la forma de interactuar con nuestros clientes y de compartir los datos entre los

CONOCIDO: FUNCIONALIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE CUSTOMIZABLES QUE SU GENTE CONOCE

Gestión mejorada de casos: Aproveche las funcionalidades intuitivas de gestión de casos para maximizar el proceso de creación, seguimiento y resolución.

Mayor productividad con Microsoft Outlook: Administre de manera central los contactos, el calendario, las tareas de servicios y el correo electrónico por medio de la interfaz familiar, para su gente, de Microsoft Outlook y así cuente con eficiencias mejoradas.

Personalización avanzada: Invierta menos tiempo en buscar información y más tiempo en atender a sus clientes con vistas personales y las listas utilizadas más recientemente.

Historial completo de la interacción: Realice el seguimiento de los detalles de cada interacción, incluidas las ofertas, los pedidos, los contratos y los casos de manera de brindar el servicio adecuado en el momento correcto.

Respuesta de servicios: Posibilite la generación de respuestas más rápidas y eficaces con plantillas de correo electrónico y conversión de mensajes de correo electrónico en un solo clic.

INTELIGENTE: INFORMACIÓN PRECISA Y LISTA PARA USAR

Programación de servicios: Gestione las visitas de servicio de campo, las instalaciones y los recursos con una función de programación de servicios unificada y poderosa.

Historial de compras: Realice el seguimiento de la historia de compras, los contratos y las fechas de renovación clave de manera que los agentes puedan actuar proactivamente y brindar servicios y productos pertinentes.

Análisis preciso del servicio: Profundice su conocimiento con paneles configurables y customizados, análisis de exploración rigurosos y visualización de funcionalidades de datos.

Gestión de listas de servicio: Construya listas contra cada entidad, usuario o equipo y racionalice la gestión del estado del trabajo para lograr mayor eficiencia.

Auditoría de los registros de servicio: Mejore la visibilidad en las actividades de soporte y cumpla con los acuerdos de nivel de servicios (SLA, por sus siglas en inglés) con auditoría en todos los sistemas.

Procesos de servicios guiados: Maximice los procesos de resolución de casos y las escalaciones con diálogos guiados, procesos automatizados y reglamentaciones de formateo condicional.

Gestión de las metas de servicio: Realice el seguimiento instantáneo de las metas de servicios, tales como la resolución de primeras llamadas, tiempo de llamada promedio y otras cuestiones relacionadas, con funcionalidades de gestión de metas integrales.

CONECTADO: SERVICIO COLABORADOR Y DE RÁPIDA RESPUESTA

Gestión centralizada de documentos: Gestione casos, contratos de servicios y preguntas frecuentes, entre otros procesos, con funcionalidades de gestión de documentos de Microsoft SharePoint®.

Gestión del conocimiento: Mejore el nivel de las capacidades del servicio de atención al cliente al crear, recuperar y compartir conocimientos por medio de un depósito único de datos.

Gestión de los equipos de servicio: Facilite la colaboración interna y la resolución coordinada de problemas con funcionalidades de gestión de equipos y herramientas de comunicación en tiempo real.

Autoservicio en la web: Permítales a sus clientes encontrar respuestas, crear sus

diferentes departamentos.”

DAN ROSMAN
Vicepresidente, Tecnología
Informática
Jelly Belly



propios casos y programar citas de servicio por medio de la web las 24 horas al día, los 7 días de la semana.

Escritorios unificados: Utilice su solución de CRM para brindar un escritorio de servicio unificado que combine las aplicaciones de servicios dentro de una única interfaz.

EMPIECE HOY

Pruebe Microsoft Dynamics CRM ahora:

<http://crm.dynamics.com>

Conozca Microsoft Dynamics CRM Marketplace:

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

Únase a Microsoft Dynamics CRM Community:

<http://crm.dynamics.com/en-us/communities/crm-community.aspx>