



Microsoft Dynamics CRM

Aumente la productividad de su servicio

Las experiencias de cliente excepcionales empiezan en su personal. El software empresarial de Microsoft Dynamics® CRM proporcionan a sus profesionales una solución de soporte y servicio al cliente que combina la potencia de la productividad con la facilidad de uso. Los usuarios pueden aprovecharse de una gran cantidad de funciones como la gestión de casos, los flujos de trabajo, cuadros de mando y gestión del conocimiento directamente desde el cliente de Microsoft® Outlook® ya que pueden trabajar de una forma natural y personal para ofrecer un servicio coherente, rápido y eficiente.

Conviértase en una empresa dinámica

Su personal: Potencie la productividad del servicio

Los usuarios desean tener acceso a herramientas familiares, fáciles de usar y con sentido. Con la interfaz familiar de Microsoft Outlook, los formularios basados en roles y la funcionalidad incorporada de Microsoft Office, Microsoft Dynamics CRM minimiza las tareas administrativas y ofrece a nuestros profesionales de servicio al cliente más tiempo para centrarse en su principal función: dar servicio a los clientes.

Sus procesos: Impulse la eficacia del servicio

Los procesos eficientes y coherentes ayudan a impulsar mayores niveles de calidad del servicio a la vez que minimizan los costes asociados con la prestación de servicios. Con eficaces capacidades de flujo de trabajo y procesos de servicio guiados, puede agilizar las aprobaciones, optimizar las escalaciones y mejorar la eficacia de todo el proceso de servicio.

Su ecosistema: Comprométase con precisión

Los clientes y partners esperan un servicio rápido, preciso y adaptado directamente a sus necesidades. Con una vista de cliente de 360 grados, capacidades de gestión de casos global, análisis detallados y soporte de comunicaciones multicanal, sus profesionales de servicio al cliente pueden comprometerse con sus clientes con precisión y coherencia.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface. On the left, there is a navigation pane with categories like Service, Accounts, and Products. The main area shows a list of 'Active Cases' with columns for Title, Case Number, and Priority. A pie chart on the right, titled 'Case Mix (By Type)', shows the distribution of cases by type: Problem (blue, 28), Request (green, 5), and Question (red, 5).

Title	Case Number	Priority
Average order shipment time (sample)	CAS-01015-PSKSL2	Normal
Broken Record	CAS-01041-56Y9Z7	Normal
Complete overhaul required (sample)	CAS-01017-N7L1P0	High
Contact information required (sample)	CAS-01000-K1S2D4	Low
Contact information required (sample)	CAS-01018-W0L6H5	Normal
Damaged (sample)	CAS-01001-F7K8V1	High
Damaged during shipment (sample)	CAS-01014-Z5V5V6	High
Defective item delivered (sample)	CAS-01002-B6F2M5	High
Delivery never arrived (sample)	CAS-01003-H4H2J4	Low
Delivery never arrived (sample)	CAS-01020-Q98WV2	High
Faulty item (sample)	CAS-01024-F7N9T5	Normal
I have a problem with the new widgets	CAS-01028-H2V3C7	Normal
item broken	CAS-01034-V1V9Q5	Normal
item defective (sample)	CAS-01004-Z7T7J4	Normal
item defective (sample)	CAS-01027-Z9M1R5	High
Looking for setup instructions	CAS-01030-V7P5K0	Normal
Missing parts (sample)	CAS-01005-N6M5D0	Normal
My item is broken	CAS-01042-I7M6H4	Normal
My Widget A burns up when I turn it on	CAS-01040-PIJ5Y7	Normal
My widget A is broken	CAS-01039-D2F7M0	Normal
My widget is broken	CAS-01037-N7B6M5	Normal
My widget is not working well	CAS-01035-C8B6M5	Normal
Need help (sample)	CAS-01006-B6Q6B5	Low
Need help (sample)	CAS-01026-T2N4X1	Normal

Optimize la resolución de casos con una interfaz de usuario intuitiva que simplifica las tareas comunes y proporciona eficaces posibilidades de visualización en línea que convierten los datos en una imagen sobre la que se puede actuar.

“Con Microsoft Dynamics CRM podemos reducir las escalaciones en un 80% y los costes por incidente en un 22%. Ha sido fundamental en ayudarnos a mejorar los niveles de satisfacción de nuestros clientes y nuestra capacidad para reducir los cancelaciones de los clientes.”

UMAIR CHAUDHARY
Director de operaciones
Barclays Bank LP, EAU y el Golfo



“Una hora después de implementar Microsoft [Dynamics] CRM, llamé un distribuidor que tenía un problema. Con un clic, el representante de servicio al cliente tuvo acceso a todo el historial del distribuidor y a todos los datos relacionados para resolver y cerrar el caso correctamente con precisión y rapidez.”

BEDE BRAEGELMANN
Director de proyectos de Ventas,
Servicios y Marketing,
Polaris Industries



“Microsoft Dynamics CRM ha ayudado a Jelly Belly a reducir las cancelaciones de los clientes en un sorprendente 50% que nos ha proporcionado una solución que nos permite estandarizar cómo interactuamos con nuestros clientes y cómo compartimos datos entre departamentos.”

DAN ROSMAN
VP, Tecnologías de información
Jelly Belly



FAMILIAR: CAPACIDADES DE SERVICIO AL CLIENTE NATURALES Y PERSONALES

Gestión de casos optimizada: Aproveche las intuitivas capacidades de gestión de casos para optimizar su creación, seguimiento, resolución y escalado.

Cliente de Outlook nativo: Gestione contactos, calendarios, tareas de servicio y correos electrónicos de forma centralizada mediante la interfaz familiar de Microsoft Outlook para obtener mejores resultados.

Personalización avanzada: Dedique menos tiempo a buscar información y más tiempo a dar servicio a los clientes con vistas personalizadas, listas de usados recientemente y fijación de registros.

Historial de interacciones completo: Realice el seguimiento de los detalles de cada interacción, incluidas ofertas, pedidos, contratos y casos, así podrá proporcionar el servicio correcto en el tiempo adecuado.

Respuesta de servicio: Permita respuestas más rápidas y eficaces con la combinación de correspondencia integrada, las plantillas de correo electrónico y la conversión en un clic de mensajes de correo electrónico en casos.

INTELIGENTE: INFORMACIÓN INTUITIVA Y PROCESABLE

Programación de servicios: Gestione las citas de servicio de campo, las instalaciones y los recursos con la funcionalidad eficaz de servicio unificado.

Historial de compras: Realice el seguimiento de compras de productos, contratos y fechas de renovaciones clave para que los agentes puedan realizar acciones proactivas y ofrecer productos o servicios relacionados.

Análisis de servicio contextual: Visualice los detalles con escritorios en tiempo real predefinidos o configurables, análisis detallados y la eficaz visualización de datos en línea.

Gestión de colas de servicio: Cree colas de una entidad, usuario o equipo y optimice la gestión del control de estado de trabajos para conseguir mayor eficacia.

Auditoría de registros de servicios: Mejore la visibilidad de las actividades de servicio y soporte y cumpla con los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) de forma eficaz con auditoría de todo el sistema.

Procesos de servicio guiados: Optimice las escalaciones y la resolución de casos con diálogos guiados, procesos automatizados y reglas de formato condicional.

Gestión de objetivos de servicio: Realice el seguimiento de objetos de servicio de forma inmediata, como la resolución de primeras llamadas, el tiempo medio de llamada, etc. con las capacidades de gestión de objetivos global.

CONECTADO: SERVICIO COLABORATIVO Y ABIERTO

Gestión centralizada de documentos: Gestione casos, contratos de servicio, FAQs, etc. con las capacidades de gestión de documentos integrada de Microsoft SharePoint®.

Gestión de conocimientos: Aumente el nivel de sus capacidades de servicio al cliente mediante la creación, recuperación y el uso compartido de conocimientos a través de un repositorio de conocimientos compartido.

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

Autoservicio Web: Permita que sus clientes encuentren respuestas, creen sus propios casos y programen citas de servicio a través de la web 24 horas al día, 7 días a la semana.

Escritorio unificado: Use su solución CRM para ofrecer una sección de servicio unificado que combina las aplicaciones de servicio con una sola interfaz optimizada.

¡EMPIECE HOY!

Pruebe Microsoft Dynamics CRM hoy:
<http://crm.dynamics.com>

Explore Microsoft Dynamics CRM Marketplace:
<http://www.microsoft.com/dynamics/marketplace>

Únase a la Comunidad de Microsoft Dynamics CRM:
<http://crm.dynamics.com/en-us/communities/crm-community.aspx>