



# Servicio al cliente

## Mejore la satisfacción y la eficacia del servicio al cliente con Microsoft Dynamics CRM 4.0 para Servicio al cliente

Proporcione información de clientes, gestión de casos, historial de servicios y conocimiento de soporte directamente a los escritorios de los representantes del servicio al cliente y los supervisores, ofreciéndoles las herramientas para realizar un servicio eficaz y coherente que mejore la rentabilidad y fidelidad de los clientes. Microsoft Dynamics CRM proporciona una solución de servicio al cliente global, familiar para los usuarios, completamente personalizable a sus procesos empresariales y escalable para cubrir las demandas del negocio.

### Microsoft Dynamics CRM 4.0 para Servicio al cliente



La funcionalidad descrita en el diagrama anterior muestra las capacidades de Microsoft Dynamics CRM que ayudan a las organizaciones a proporcionar un servicio eficaz y coherente que mejora la experiencia de los clientes.

“Con Microsoft Dynamics CRM, el tiempo de aprendizaje se reduce, el personal se hace competente más rápido y podemos hacer que los nuevos empleados se incorporen a la planta rápidamente, todo ello porque el sistema nos ofrece la información que necesitan fácilmente y a un clic”.

JEFF BEELMAN  
Jefe del Centro de contactos,  
Wellmark

“Microsoft Dynamics CRM es realmente una plataforma nueva para Polaris, que permite a los equipos de soporte y ventas evolucionar y trabajar juntos en una forma que no era posible con las antiguas aplicaciones”.

BEDE BRAEGELMANN  
Director de proyectos,  
Polaris Industries

### PROPORCIONE UN EXCELENTE SERVICIO A LOS CLIENTES

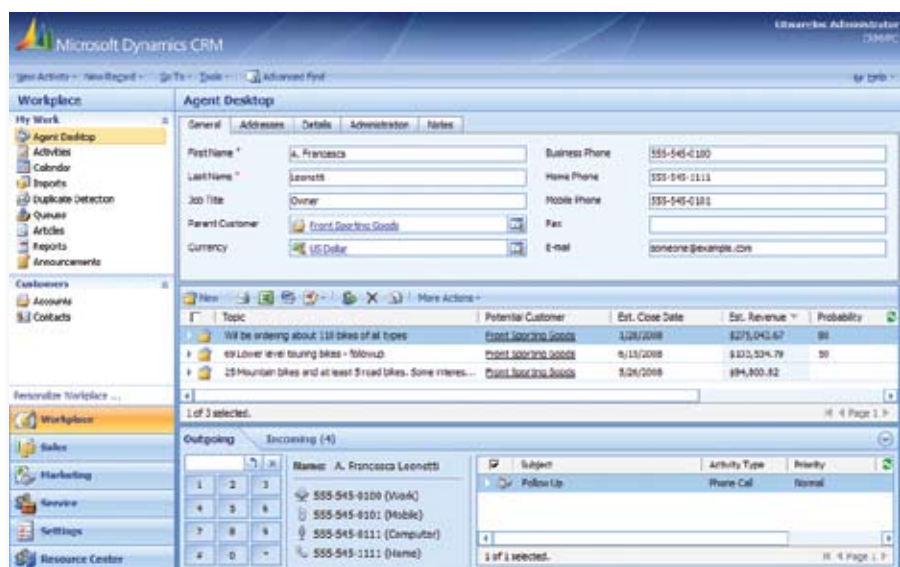
Use múltiples canales de interacción, incluidas las llamadas de teléfono, los mensajes de correo electrónico, las comunicaciones personales y los sitios web de autoservicio para crear, gestionar y resolver rápidamente los problemas de servicio. Use el acceso optimizado a los casos, historial de los clientes, acuerdos de nivel de servicio y una sólida base de conocimientos para dar soporte a los clientes de una forma eficaz y productiva. Permita a los representantes del servicio al cliente crear una experiencia de servicio más coherente utilizando guiones de agentes suministrado con Windows Workflow Foundation o productos integrados de terceros.

### GESTIONE EL TRABAJO DE FORMA MÁS EFICAZ

Cree un entorno de trabajo productivo para sus representantes de servicio al cliente con Microsoft Dynamics CRM. Implantado a través de Microsoft Office SharePoint® Server, dentro del contexto del escritorio de los agentes del centro de contactos, o como una extensión natural de Microsoft Outlook®, Microsoft Dynamics CRM puede ayudar a su empresa a gestionar de forma productiva los incidentes con los clientes, los contactos de servicio y el conocimiento desde una sola aplicación empresarial escalable. Con la familiar interfaz de Microsoft Dynamics CRM, su empresa puede obtener mejor rendimiento de los representantes de servicio a la vez que se reducen los costes de aprendizaje.

### AUTOMATICE LOS PROCESOS DE SERVICIO

Asigne, administre y resuelva incidentes de soporte con las colas y el enrutamiento automáticos y el escalado de solicitudes de servicio, junto con la administración de casos, el seguimiento de comunicaciones y el correo electrónico de respuesta automática. Use Windows® Workflow Foundation para crear y ejecutar procesos de servicio sólidos que se extiendan en toda la organización de servicio al cliente. Para las empresas que buscan hacer que el servicio sea una competencia básica de su organización, Microsoft Dynamics CRM puede ampliarse a lo largo de toda la cadena de valor del cliente para incluir otros departamentos o áreas de la empresa, así como organizaciones de proveedores y socios.



Escritorio de un agente con gestión de casos

## RESUELVA PROBLEMAS DE FORMA RÁPIDA Y PRECISA

Mejore sus porcentajes de resolución de primera llamada con una base de datos de artículos de conocimientos compartida, organizada por productos y categorías de servicios y también a través de información de "Presencia" integrada y mensajería instantánea. Localice y comuníquese rápidamente con expertos, directores o supervisores usando la información de contactos integrada en la experiencia de usuario de CRM. Use esta funcionalidad avanzada, y también la funcionalidad de "clic para conversar" y "clic para llamar", con Microsoft Dynamics CRM y Microsoft Office Communications Server 2007 para establecer diferencias reales en la experiencia del cliente.

## OBTENGA UNA VISIÓN SOBRE LA QUE PUEDA ACTUAR

Mida la satisfacción de los clientes durante todas las fases del ciclo de vida del servicio en tiempo real o como parte de un ciclo de informes de servicio. Use análisis históricos y predictivos para aumentar la satisfacción de los clientes, reducir los tiempos de gestión de casos, mejorar la resolución de la primera llamada o realizar ofertas de venta directa o cruzada a los clientes. Incorpore análisis de servicios a las iniciativas de mejora de productos, procesos de medidas de calidad y optimización del programa de garantías.

## INTEGRACIÓN CON TERCEROS

Cree y desarrolle Centros de contactos fiables de primer orden mediante la integración con productos de infraestructuras de centros de contactos críticos, incluidos las centrales telefónicas líderes, la distribución de llamadas automatizada (ACD) y los productos de integración de teléfonos y equipos (CTI) de Certified y Gold Certified partners de Microsoft. También con soluciones de creación de guiones de agentes, gestión de ofertas, gestión del equipo de ventas y calidad de llamadas.

## INTEGRACIÓN CON MICROSOFT CUSTOMER CARE FRAMEWORK

Mucha de la información necesaria para responder a las preguntas de los clientes se dispersa entre aplicaciones como sistemas ERP y de facturación. Esta información se puede extraer a través de Microsoft Dynamics CRM usando Microsoft Customer Care Framework para agregar información de los canales y sistemas existentes, para automatizar tareas y acelerar la resolución de problemas. Esto proporciona a los representantes del servicio al cliente la posibilidad de ver toda la información de interacción con el cliente entre varios sistemas desde un solo lugar.

"Hemos sido capaces de proporcionar a nuestros clientes respuestas en el día, reduciendo los tiempos de espera habituales de tres días".

ROSALEE ALLAN

Vicepresidenta senior y directora de la Oficina de operaciones, PAML



Cuadro de mandos de análisis de servicio (inteligencia de negocio)

“Microsoft Dynamics CRM ha jugado un rol fundamental al ayudarnos a responder rápidamente a las solicitudes de casi cualquier usuario con un servicio excelente, ya fuera en una visita personal a una de nuestras oficinas, por teléfono o a través de Internet”

GEORGE WHITE  
Director de la Oficina de información, Oficina de Pennsylvania del Fiscal general

Para obtener más información acerca de Microsoft Dynamics CRM, visite [www.microsoft.es/crm](http://www.microsoft.es/crm)

## SERVICIO AL CLIENTE DE MICROSOFT DYNAMICS CRM

**Seleccione su experiencia de usuario:** proporcione un servicio al cliente unificado con Microsoft Office SharePoint Server, Microsoft Office Outlook o una interfaz de usuario completamente personalizada para las necesidades de su negocio, como un escritorio de agentes de centro de contactos.

**Gestione casos:** cree, asigne y gestione solicitudes de servicio al cliente a través de varios canales, como teléfono, correo electrónico, web, personal y canales emergentes. Gestione casos desde el contacto inicial hasta su resolución y asocie automáticamente las consultas de soporte de entrada con el caso correspondiente.

**Asigne y ponga en cola los casos:** despache los casos a las colas donde las personas y los equipos puedan tener acceso fácilmente y puedan asignarlos automáticamente a la persona, supervisor o experto adecuado. Personalice las colas de servicio para que coincidan con los procesos de servicio al cliente.

**Acelere la resolución de problemas:** resuelva rápidamente incidencias de soporte habituales usando una base de conocimiento donde se pueden realizar búsquedas. Asegúrese de que la información publicada es completa, correcta y está etiquetada correctamente usando los procesos de revisión integrados. Cree y mantenga una base de datos de soluciones donde sea fácil para los usuarios encontrar las soluciones adecuadas rápidamente.

**Gestione contratos:** cree y mantenga contratos de servicio dentro de Microsoft Dynamics CRM para gestionar acuerdos de nivel de servicio, refinar los procesos empresariales y facturar a los clientes correctamente. Actualice la información del contrato correspondiente automáticamente cada vez que se resuelva un caso de asistencia.

**Gestione y automatice las respuestas por correo electrónico:** mantenga el historial de servicios, contactos y cuentas correcto con las respuestas y el seguimiento automatizado de los mensajes de correo electrónico de los clientes.

**Mantenga un catálogo de productos:** trabaje con un catálogo de productos completo que incluya soporte para niveles de precios complejos, unidades de medida, descuentos y opciones de tarifas.

**Programa citas y recursos:** gestione citas de servicio y asignaciones de recursos en sus ubicaciones de servicio con una sola vista del calendario de los profesionales de servicio, las herramientas, los recursos y las instalaciones. Encuentre rápidamente los profesionales de servicio cualificados y preferidos por los clientes y programe citas de servicio para proporcionar servicios de valor añadido a los clientes.

**Gestione servicios, instalaciones y equipamiento:** cree modelos de todas sus ofertas de prestación de servicios y grupos de recursos en Microsoft Dynamics CRM para proporcionar métodos de actuación de servicio coherentes en toda su organización.

**Comuníquese en tiempo real:** vea la disponibilidad y el estado de los colaboradores con Microsoft Dynamics CRM y Microsoft Office Communications Server 2007. Optimice el control de los servicios y la utilización de los recursos con la eficacia de las comunicaciones instantáneas.

**Automatice los procesos de servicios:** cree modelos e implemente una sólida automatización del negocio para el servicio al cliente con Microsoft Visual Studio® o un entorno de diseño basado en asistentes. Integre flujos de trabajo en los sistemas empresariales basándose en Windows Workflow Foundation.

**Proteja la calidad de los datos:** limpie y borre automáticamente los registros duplicados para garantizar la coherencia e integridad de los datos.

**Convierta los datos en conocimiento sobre el que pueda actuar:** identifique problemas de soporte comunes, realice el seguimiento de procesos de servicio y mida el rendimiento del servicio. Use los abundantes informes que se suministran de forma estándar como parte de Microsoft Dynamics CRM o cree fácilmente informes personalizados con herramientas basadas en asistentes que no requieran recursos técnicos de TI.