



**CRM & Service**  
**Dynamics 365**  
**Customer Service**



# Gana clientes de por vida

## Haz que el servicio esté siempre activo

Dynamics 365 for Customer Service, apoya a tus vendedores en el conocimiento de las expectativas cada vez más altas de los clientes. Los clientes desean respuestas rápidas y relevantes en los canales, incluso cuando están de viaje.

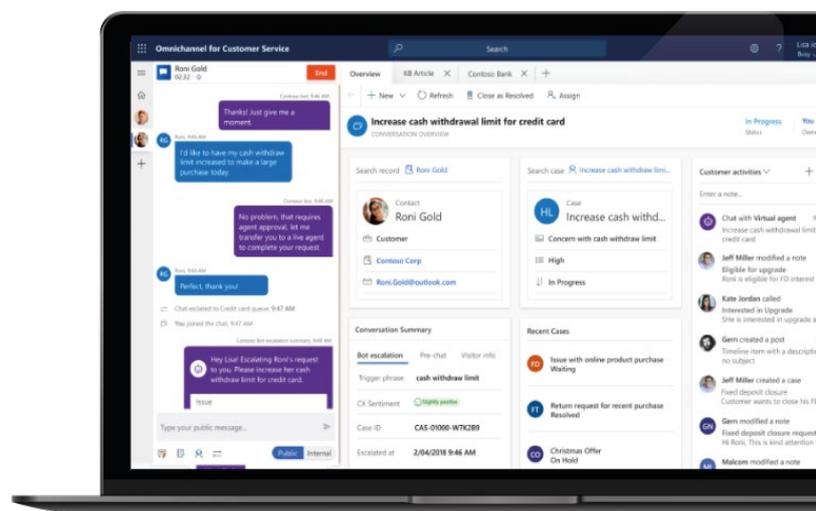
Con Microsoft Dynamics 365 for Customer Service, la inteligencia integrada permitirá ofrecer un servicio más personalizado agregando valor a cada interacción.

## Personaliza el servicio

Aprovecha los conocimientos que proporciona la inteligencia artificial y resuelve los problemas antes de que tus clientes se den cuenta. Con herramientas de autoservicio habilitadas como chats y bots, personaliza la experiencia del cliente y genera oportunidades de venta.

## Empodera a tus agentes

Proporciona a tus agentes de servicio un acceso intuitivo a todo lo que necesitan para ofrecer un servicio rápido y eficaz. Aprovecha la inteligencia artificial para guiar a tus agentes hacia la acción correcta mejorando la colaboración y acelerando la resolución de casos.



## Principales Capacidades

### Experiencia Omnicanal

Brinda un servicio al cliente de extremo a extremo a través de canales de servicio asistido y autoservicio, incluyendo servicio de campo cuando hay una necesidad de asistencia in situ. Una plataforma unificada asegura un servicio personalizado y consistente con el mínimo esfuerzo del cliente.

Configura los flujos para asignar automáticamente los casos por temas o canales específicos y comunícate con tus clientes por medio de chat, SMS, correo electrónico, teléfono, Messenger de Facebook. Deja que tus clientes elijan la manera de conectarse con tu marca a través de múltiples canales de interacción.

### Obtén resultados específicos

Usa la búsqueda por relevancia para establecer los artículos más útiles y de forma rápida destacando las similitudes de los términos de búsqueda en la lista de resultados.

### Productividad de los agentes

Aprovecha la Inteligencia Artificial (IA) para dar poder a los agentes y aumentar la productividad acelerando la resolución de problemas y proporcionando niveles de soporte diferenciados.

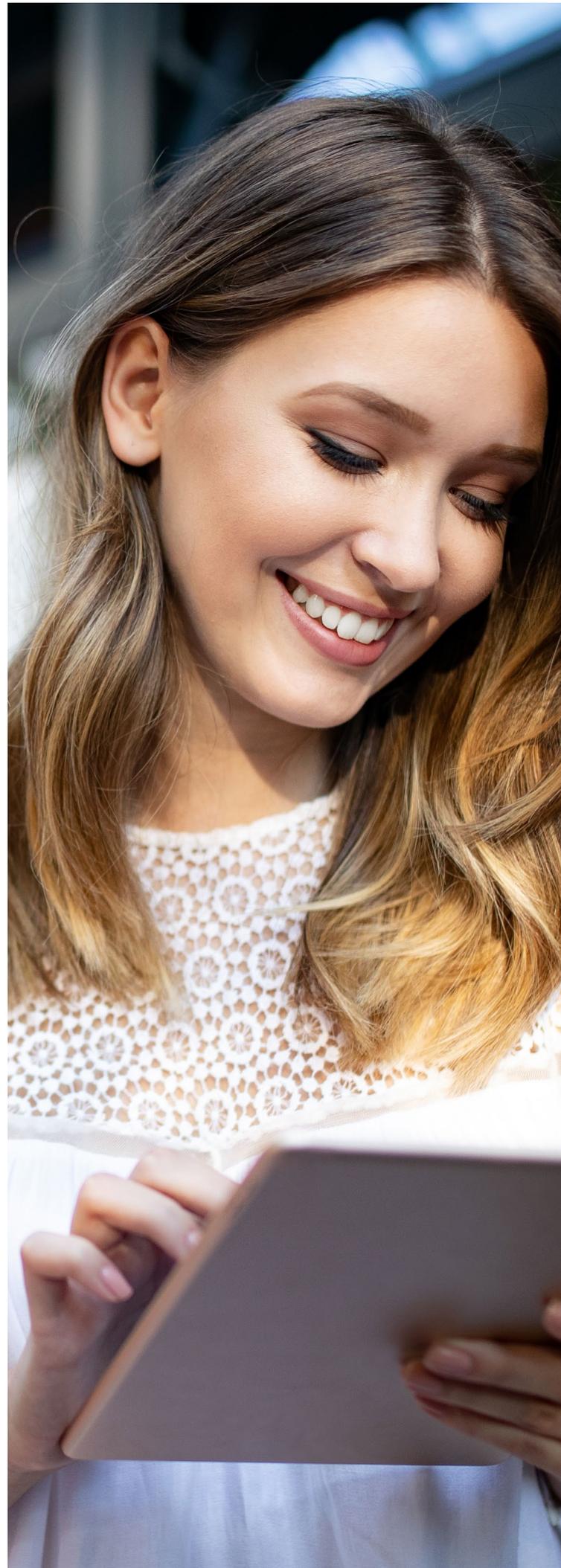
Una experiencia adaptada a cada función que se ofrece a través de una interfaz única y dinámica sirve contextualmente a las herramientas, la orientación y los datos que los agentes necesitan para proporcionar un nivel de servicio más personalizado y eficaz.

### Impulsa la colaboración

Con Microsoft Teams los agentes podrán comunicarse con expertos en la materia independiente de su ubicación para resolver casos complejos con más agilidad.

### Conocimiento unificado

Asegúrate de que el conocimiento es relevante capturando y publicando, a través de tus canales de contenido, mientras mides el impacto y las oportunidades para hacer crecer tu base de conocimiento a través de análisis sofisticados.



## Autoservicio

Brinda un servicio personalizado a través de canales y con la ayuda de la comprensión del lenguaje natural. Diseña experiencias de apoyo positivas facilitando la búsqueda de respuestas a través de canales de auto-servicio, comunitarios o sociales. Dirige inteligentemente los casos de cualquier canal al agente adecuado para una rápida resolución. Utiliza los portales para hacer un seguimiento de la actividad de los clientes y así poder ofrecerles un apoyo específico.

## Inteligencia de servicio

Identifica tendencias, anticipa oportunidades y obtén conocimientos utilizando análisis sofisticados. Explora los resultados de escenarios hipotéticos y pronósticos mediante gráficos interactivos y potentes capacidades de visualización de datos. Nuestra solución permite a los empleados, en todos los niveles de la organización, tener un impacto positivo y significativo en los resultados de negocio

## Mejora la comunicación con los clientes

Permite que la experiencia del cliente, el servicio de atención al cliente, las ventas, el marketing o cualquier otro equipo que busque profundizar en las relaciones con los clientes diseñe recorridos que abarquen toda tu empresa.

## Nutre los clientes potenciales y las cuentas

Envía boletines periódicos, correos electrónicos transaccionales y notificaciones personalizadas y oportunas. Obtén clientes potenciales de forma individual o realiza campañas de marketing basadas en cuentas para alinearlas con las ventas.

## Toma decisiones empresariales acertadas

Con Common Data Service podrás tener una base de datos de toda la empresa con información actualizada a medida que diferentes aplicaciones se incorporen y salgan del mismo data lake.

## Mayor utilidad de los datos

Valida que los agentes de servicio al cliente y otras áreas de la compañía utilicen los mismos datos de los clien-

tes en los procesos y aplicaciones. Emplea Common Data Model para obtener mayores beneficios de los datos.

## Extrae conocimientos de los datos con Inteligencia Artificial

Utiliza todo tu potencial combinando Customer Service con las aplicaciones de Inteligencia Artificial más destacadas del sector, como Dynamics 365 Virtual Agent for Customer Service, Customer Insights y Customer Service Insights.

## Remite casos de manera inteligente

En las funcionalidades omnicanal de Customer Service podrás designar de manera automática al agente adecuado para resolver casos utilizando el enrutamiento de entidades personalizado.

## Identificar tendencias y problemas emergentes

Elimina la necesidad de supervisar las listas de espera con un enrutamiento unificado inteligente, una combinación de modelos y reglas de IA, para asignar las solicitudes entrantes a los agentes más adecuados. Agrupa automáticamente los casos en temas utilizando la comprensión del lenguaje natural para descubrir las tendencias actuales y los problemas emergentes en todos los canales. Mejora la satisfacción del cliente y el rendimiento de los agentes con información agregada que muestre qué tendencias están afectando más a las métricas principales del negocio y reciba sugerencias sobre los próximos pasos que pueden ayudar a mitigar estos problemas.

# Microsoft Dynamics 365

Microsoft Dynamics 365 es la próxima generación de aplicaciones empresariales inteligentes que permiten a tu organización crecer, evolucionar y transformarse. Estas aplicaciones unifican las capacidades de CRM y ERP con aplicaciones creadas específicamente que funcionan a la perfección para ayudar a gestionar funciones empresariales específicas y permitir que tu organización se transforme para satisfacer las necesidades de los clientes y capturar nuevas oportunidades.

Alemania · Austria · Chile · China · Colombia · Costa Rica · Ecuador ·  
España · Francia · Hungría · México · Panamá · Perú · Rumania · Suecia ·  
Suiza

[www.cosmoconsult.com](http://www.cosmoconsult.com)