

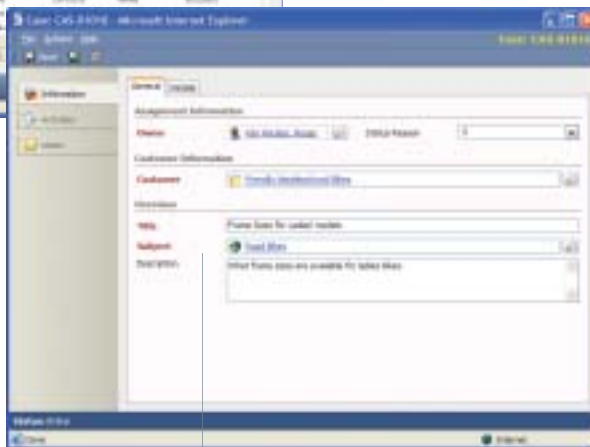
MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS CRM SERVICIO AL CLIENTE

Ofrezca un mejor servicio al cliente y aumente la capacidad sin agregar empleados. Con Servicio al cliente de Microsoft® Business Solutions CRM, los representantes de servicio pueden realizar el seguimiento de las solicitudes, gestionar incidentes de asistencia desde el contacto inicial hasta la resolución final y proporcionar el servicio eficaz y coherente que ayuda a garantizar la satisfacción de los clientes.

OBTENGA ACCESO FÁCILMENTE a todos los casos de asistencia, información de cuentas, herramientas de resolución de problemas y contratos.



VEA Y REALICE EL SEGUIMIENTO de todos los incidentes de asistencia desde el contacto inicial hasta la resolución final.



REALICE EL SEGUIMIENTO DE LOS DATOS QUE NECESITA para ofrecer a los clientes un servicio eficaz y coherente utilizando formularios de casos personalizables.

MICROSOFT CRM ESTÁ CREADO DESDE CERO SOBRE MICROSOFT .NET FRAMEWORK, lo que proporciona un gran valor empresarial a través de la integración sencilla con servicios Web y aplicaciones de terceros.

CONFIGURE PROCESOS DE SERVICIO EFICACES PARA CLIENTE

Asigne, gestione y resuelva incidentes de asistencia 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.

ENTIENDA LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES

Una gran variedad de informes facilita la tarea de identificar incidentes de asistencia habituales, evaluar necesidades de los clientes, realizar seguimientos de procesos y calcular el rendimiento del servicio.

COMPARTA INFORMACIÓN FÁCILMENTE

Identifique los mejores clientes y establezca prioridades en cuanto a las necesidades de servicio con una vista completa de las cuentas, incluida la información de ventas, pedidos y asistencia.

CREE UNA BASE DE CONOCIMIENTO COMPARTIDA DE INFORMACIÓN DE ASISTENCIA

Resuelva incidentes de asistencia de una forma precisa y eficaz utilizando una base de conocimiento compartida donde se pueden buscar artículos.

PERSONALICE Y ESCALE FÁCILMENTE

Configure interfaces de usuario y procesos de flujo de trabajo, personalice la solución para adaptarla a su negocio y escale la instalación para cubrir las cambiantes necesidades.

INTEGRE FÁCILMENTE CON MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS PARA GESTIÓN FINANCIERA

Ayude a eliminar entradas de datos redundantes y optimice los procesos empresariales mediante la integración con Gestión financiera de Microsoft (sólo en las versiones de América del Norte).

MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS **CRM SERVICIO AL CLIENTE****Microsoft CRM Servicio al Cliente**

Gestión de casos: cree, asigne y gestione las solicitudes de asistencia al cliente desde el contacto inicial hasta su resolución, y administre también las comunicaciones y otras actividades.

Solicitudes de servicio: asocie automáticamente consultas de asistencia entrantes con el caso apropiado.

Gestión de colas: envíe casos a un área de espera (cola) a la que pueden tener acceso fácilmente los empleados y los equipos.

Enrutamiento y flujo de trabajo: enrute solicitudes de servicio automáticamente al representante correspondiente para su resolución, escalado o reasignación.

Base de conocimiento donde se pueden realizar búsquedas: resuelva rápidamente incidencias de asistencia habituales utilizando una base de conocimiento donde se pueden realizar búsquedas. Los procesos de revisión integrados ayudan a garantizar que la información publicada es completa, correcta y está etiquetada correctamente.

Gestión de contratos: cree y mantenga contratos de servicio en Microsoft CRM para ayudarle a garantizar la facturación exacta de los incidentes de asistencia. Cada vez que se resuelva un caso de asistencia, la información de contrato correspondiente se actualizará automáticamente.

Gestión de correo electrónico (incluye el correo electrónico de respuesta automática): mantenga registros exactos de comunicaciones relacionadas con clientes con el seguimiento y la respuesta automática a los mensajes de correo electrónico de los clientes.

Catálogo de productos: un catálogo de productos completo incluye asistencia para niveles de precios complejos, unidades de medida, descuentos y opciones de tarifas.

Informes: identifique incidentes de asistencia habituales, evalúe necesidades de los clientes, realice seguimientos de procesos de servicio y calcule el rendimiento del servicio.

Integración con Gestión financiera de Microsoft: Microsoft CRM (sólo en las versiones de América del Norte) se integra con Gestión financiera de Microsoft. La asignación de datos clave incluye cuentas, contactos, catálogos de productos, pedidos y tarifas.

Microsoft CRM está disponible en inglés (América del Norte), inglés internacional, francés, alemán, español, italiano, holandés, portugués brasileño y danés.

Microsoft CRM funciona con los últimos sistemas operativos y servidores de Microsoft, incluido Microsoft Windows Small Business Server 2003 Premium Edition.