

Alfapeople Start&Go™ D365 Customer Service

Processos Inteligentes Automatizados



Empodere seu Atendimento automatizando agilmente seus processos sem interromper sua Operação.

Desenvolvido para o Microsoft Dynamics 365, o Alfapeople Start&Go™ D365 Customer Service aproveita o poder da plataforma Microsoft para elevar o nível de atendimento aos seus clientes e facilitar o acompanhamento dos chamados, o controle dos SLAs (Service Level Agreement) e a comunicação com o cliente, usando suas permissões de usuário, localização avançada, exportação, processos, painéis e relatórios do MS Excel.



Processo de Atendimento

- Elabore e disponibilize os Processos de Atendimento definindo as ações corretas de resolução e os SLAs.

Configure seu Processo de Atendimento com mais facilidade.

Comunicação

- Crie facilmente modelos de e-mail e artigos de base de conhecimento seguindo sua Estratégia de Comunicação.

Gerencie os conteúdos para Comunicação Interna e Externa e eleve a postura assertiva de sua empresa.

Gestão

- Consulte o Painel de Pendências por Área de Resolução ou Crie Painéis e Relatórios a partir da Localização Avançada.

Acompanhe a situação dos chamados, controle os SLAs e crie relatórios personalizados.

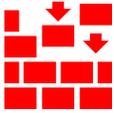
Com **AlfaPeople Start&Go™ D365 Customer Service** você terá:

- Configuração e Revisão amigável de seu processo de atendimento;
- Aumento do índice de First Call Resolution;
- Encaminhamento automatizado para as áreas de resolução;
- Controle dos SLAs dos chamados;
- Melhor comunicação com o cliente;
- Acompanhamento pelos gestores;
- Capacitação facilitada;
- Complemento 100% integrado ao Microsoft Dynamics 365.

"Boas ideias não geram resultados. É sua implementação com excelência que define a alta performance."

- Oscar Motomura, diretor-geral da Amana-Key

Assertividade no Atendimento, Percepções Positivas



Independência na Manutenção de Processos

- A ferramenta de parametrização permite que seus processos sejam criados ou revisados sem a necessidade de suspender sua operação;
- Não é necessário ser especialista Dynamics 365 para revisar processos existentes.



Assertividade do Atendimento

- A partir da classificação do chamado, o agente rapidamente identifica ações e artigos da base de conhecimento que o ajude a resolver o chamado no primeiro contato;
- O escalonamento para outras áreas de resolução é automática bem como a previsão de solução e o controle do SLA;
- A agilidade para consultar o histórico de interações com os clientes ou para rastrear um chamado torna o acompanhamento mais fácil.

O Alfapeople Start&Go™ D365 Customer Service disponibiliza:

Automação e Workflows

- Fluxos de Trabalho para automações do próprio Dynamics 365 em seus Processos de Atendimento.

Processos Inteligentes

- Visualize as ações necessárias para atendimento das necessidades de seus clientes.

Histórico de Interações

- Conheça o comportamento do seu cliente.

Plataforma Microsoft

- Mantenha toda a interface sistêmica, controle de acesso, automação das ações, armazenamento e hospedagem na plataforma Microsoft.

Benefícios e Resultados

- Agilidade na implementação e gestão de mudanças relativas ao Atendimento, buscando menor interferência na Operação;
- Procedimentos Operacionais automatizados facilitando o tempo de aprendizagem dos agentes;
- Processos preestabelecidos e apoio de especialistas em soluções de CRM para reduzir o esforço, investimento e riscos do projeto;
- Agilidade na entrega da solução contando com um escopo de projeto bem definido e com baixo investimento.

Por quê AlfaPeople & Code-K?

A Alfapeople utiliza add-ons e aceleradores Code-K em seus projetos de Serviços. A Code-K é dedicada ao desenvolvimento de soluções e complementos para o Microsoft Azure e o Microsoft Dynamics 365. Implantamos nossos produtos em centenas de clientes no Brasil e no mundo através dos nossos colaboradores especializados em soluções empresariais da Microsoft.