Microsoft Dynamics 365

axentt

Modernice su experiencia de servicio al cliente con Dynamics 365 Customer Service

Revitalice a sus agentes y vuelva a interactuar con los clientes con una plataforma de experiencia de servicio al cliente impulsada por IA diseñada para aumentar la productividad, reducir los costos y aumentar la eficiencia. A partir del aprendizaje que realizó Microsoft para modernizar el servicio al cliente con Dynamics 365 Customer Service, descubra los pasos prácticos que su organización puede seguir para generar cambios positivos y poderosos.

El servicio al cliente impacta el desempeño empresarial

El servicio al cliente juega un papel directo en el impulso de los ingresos, la participación de mercado y la lealtad, pero cuando el servicio falla, las empresas pueden perder rápidamente su ventaja.

El riesgo

96%

de los clientes abandonarán su negocio debido a un mal servicio al cliente [1]

La ventaja

83%

de los clientes se convertirán en compradores de por vida después de un excelente servicio [2]

Las organizaciones que resuelven los problemas de los clientes en el primer contacto obtienen $7 mil millones en ingresos adicionales [3]

Perspectivas y soluciones a partir de las tendencias en atención al cliente

Los clientes esperan una asistencia rápida y cómoda a través de los canales que utilizan a diario.

Brinde soporte omnicanal personalizado y consistente a través de una plataforma unificada.

La productividad de los agentes no puede seguir el ritmo de las crecientes expectativas de los clientes

Modernice y unifique sistemas y herramientas obsoletos para aumentar la productividad y la colaboración de los agentes.

Los supervisores tienen dificultades con la capacitación, la incorporación y la ejecución fluida de las operaciones.

Proporcionar visibilidad proactiva de los conocimientos y el rendimiento y el análisis adecuado para optimizar de forma proactiva sus operaciones de servicio.

Se espera que los líderes empresariales produzcan más resultados con menos recursos

Aprovechar la IA, automatizar y mejorar para gestionar el negocio de forma rápida y eficiente.

A lo largo de varios años, Microsoft capacitó a sus equipos de servicio para ofrecer resultados personalizados y eficientes para los clientes mediante el uso de herramientas de inteligencia artificial como Dynamics 365 Customer Service y Copilot.

Soporte Microsoft Dynamics 365: operando a escala global

Transformar la atención al cliente que atiende a más de mil millones de consumidores implicó satisfacer las necesidades y expectativas de un conjunto muy diverso de empresas comerciales y de consumo con una gama compleja de desafíos. Todo esto debía lograse manteniendo la coherencia en las operaciones y la experiencia del usuario para el enorme equipo de soporte de una única organización que trabajaba a nivel mundial.

10's de miles
de agentes en todo el mundo

92
centros de contacto

120
países

40+
idiomas

En empresas comerciales y de consumo
(10K empresas, 10M+ PYMES)

D365 Xbox Azure Office Teams

Transformando el servicio sin interrupciones

Incluso durante esta transformación, Microsoft tuvo que reducir al mínimo las interrupciones para los más de 145 millones de contactos de clientes que nuestros agentes gestionan cada año. Eso requirió gestionar comunicaciones por un total anual promedio de:

73M+
llamadas por año

61.2M
emails por año

11.4M
chats por año

La visión de éxito de Microsoft

Con la intención de elevar la satisfacción del cliente y mejorar la eficiencia operativa, Microsoft definió y logró cuatro áreas de enfoque clave:

- Ofrezca un **servicio sencillo y personalizado** en los canales preferidos de los clientes
- Hacer que el trabajo de los agentes sea **más eficiente y colaborativo** mediante una mayor productividad y un mejor acceso al conocimiento
- Proporcionar visibilidad proactiva del rendimiento operativo para **maximizar las operaciones de servicio**
- **Automatice y mejore** con IA mientras ofrece experiencias de cliente diferenciadas y de primera clase

Cómo Microsoft logra el éxito

Con Dynamics 365 Customer Service, impulsado por IA de última generación, Microsoft ahora puede brindar una mayor satisfacción del cliente y operaciones más eficientes, lo que sienta un ejemplo para que otras empresas globales transformen sus propias operaciones.

32% incremento en el auto-servicio

20% disminución en la ruta perdida

31% incremento en la resolución de problemas en la primera llamada

12% incremento de la satisfacción general del cliente (SGC)

Capacite a sus empleados para que trabajen de manera más inteligente

Copilot en Dynamics 365 Customer Service ayuda a sus empleados a centrarse en lo que más importa. Al actuar como un asistente que trabaja junto con sus agentes de servicio al cliente, Copilot ayuda a mejorar la eficiencia, la productividad y la satisfacción del cliente.

Cómo Copilot ofrece una nueva era de servicio:

- Diagnostique problemas y brinde soluciones más rápidas
- Mejore el tiempo de respuesta al cliente
- Acceda a información en tiempo real
- Obtenga resúmenes para determinar los próximos pasos

89% de los empleados se sienten más realizados cuando dedican tiempo al trabajo que realmente importa [4]

Reimagine cómo presta servicios con Dynamics 365 Customer Service

Con Copilot, el mejor asistente y colaborador en tiempo real, capacite a su personal para crear experiencias de cliente fluidas, impulsar la productividad y ofrecer resultados comerciales transformadores.

Lo que su organización puede lograr con Dynamics 365 Customer Service

- Reducir el tiempo promedio de manejo de casos, la rotación de personal y los gastos operativos
- Mejorar la satisfacción del cliente, la retención y el margen de beneficio.
- Lograr soluciones en el primer llamado, crecimiento de ingresos y el mejor servicio al cliente de su clase

Visite: www.customerservice.com.mx

Visite: www.axentit.com.mx

[1] Hunt, Jenine. "Guest Post: The Shocking Percentage of Customers Who'd Leave Your Business Due to Bad Service - and What You Can Do about It." Deep Fryken | Customer Service Expert, January 30, 2023. https://fryken.com/customer-loyalty/shocking-percentage-of-customers-who-d-leave-your-business-due-to-bad-service-and-what-you-can-do-about-it/.

[2] Kappel, Mike. "Is Customer Service Still Important? Oh A Scale Of 1 To 10, It's An 11." Forbes, July 21, 2022. https://www.forbes.com/sites/mikekappel/2022/07/08/is-customer-service-still-important-on-a-scale-of-1-to-10-its-an-11/?sh=6c62a8f4f8fb.

[3] McAllister, Christina. "Contact Centers Are Leaving Money On The Table." Forrester, February 9, 2023. https://www.forrester.com/blogs/contact-centers-are-leaving-money-on-the-table/.

[4] Microsoft Corporation. "Microsoft Business Trend Survey 2023." Microsoft, January 2023. https://www.microsoft.com/en-us/ai/dynamics-365-ai.

Microsoft Dynamics 365

©2023 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Este documento se proporciona "tal cual". Su uso es bajo su propio riesgo. Este documento, incluidas las URL y otras referencias a sitios web de Internet, pueden cambiar sin previo aviso.
Usted asume el riesgo de usarlo. Este documento no le otorga ningún derecho legal sobre la propiedad intelectual de ningún producto de Microsoft. Puede copiar y utilizar este documento para fines de referencia internos.