

Embarquez avec Dynamics 365 Contact Center

Pour une expérience omnicanale fluide et efficace:
Modernisez votre service client avec
Dynamics Contact Center et l'IA Copilot!



EMBARQUEZ AVEC DYNAMICS 365 CONTACT CENTER



Pour une expérience omnicanale fluide et efficace:
modernisez votre service client
avec Dynamics Contact Center et l'IA Copilot !

L'enjeu d'un parcours client cohérent et unifié!

A l'heure du digital, l'expérience client est paradoxalement souvent mise à mal par une mauvaise cohérence et une dépersonnalisation des liens avec un service client!

Une approche omnicanale devient un enjeu essentiel pour unifier les différents canaux (téléphone, e-mail, chat, réseaux sociaux,...), rendre plus efficaces les interactions et le traitement des demandes pour ainsi améliorer les opérations et la satisfaction client.

Proposant une vision complète, modulable et moderne pour le service client, **Dynamics 365 Contact Center** s'impose comme la solution incontournable des entreprises qui souhaitent interagir avec leurs clients ou usagers sur l'ensemble des canaux (voix & digital), aidés par des assistants virtuels contextuels, du routage intelligent et des possibilités d'analyse en temps réel de l'activité.

La solution Dynamics 365 Contact Center associé un CRM existant, permet à la fois de proposer **une expérience client unifiée** et de stimuler **l'efficacité des agents** grâce à une vision à 360° et à l'automatisation apporté par l'IA générative Copilot !

3 étapes simples pour une mise en œuvre réussie de Dynamics 365 Contact Center et transformer votre Service Client !

1 Découvrez le potentiel de Contact Center

2 Validez votre pilote Contact Center

3 Déployez pleinement Contact Center sur votre service client

Dynamics 365 Contact Center pour quel besoin?

- ✓ Engagement omnicanal des multiples canaux d'interaction clients
- ✓ Routage intelligent des demandes et des appels
- ✓ Interactions boostées par des chatbots
- ✓ Transcripts, résumés, analyses, suggestions en temps réel grâce à l'IA générative
- ✓ Automatisation des workflows et des notifications
- ✓ Génération d'enquête de satisfaction
- ✓ Intégration à divers CRM permettant une vision client à 360°
- ✓ Pilotage et supervision de l'activité en temps réel





EMBARQUEZ AVEC DYNAMICS 365 CONTACT CENTER

Les étapes de mise en œuvre Dynamics 365 Contact Center



Exemple de scénario

Phase pilote opérationnel: 2 mois

Périmètre fonctionnel:

- ✓ Gestion contacts, demandes, activités
- ✓ Gestion des appels E/S
- ✓ Engagement omnicanal des appels, email, web

Profils utilisateurs : 10 conseillers + 1 superviseur + 2 admins

Licences

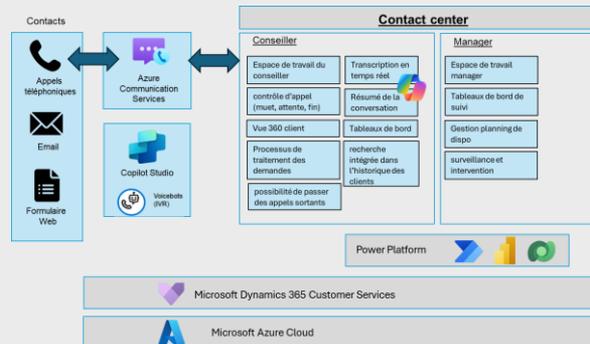
- ✓ D365 Customer Services Enterprise + Contact Center Voice, Microsoft 365 Business Basic
- ✓ Azure Communication services

Déploiement complémentaire progressif

Fonctionnalités complémentaires

- ✓ Enquêtes de satisfaction, canaux digitaux,...

Extension du service à d'autres équipes de conseillers



Pourquoi nous faire confiance?

Pure player Microsoft, nous sommes reconnus par Microsoft pour notre expertise et notre capacité à accompagner nos clients dans leurs déploiements des solutions Microsoft et la modernisation de leur scénarios métiers.

Aidés directement par Microsoft, nos experts fonctionnels et techniques testent, implémentent, déploient depuis de nombreuses années les solutions Dynamics 365 dans des scénarios vente, marketing, service client et centre d'appel.

Chaque étape de notre accompagnement Dynamics 365 Contact Center est formalisée par des ateliers et des livrables destinés à valider les scénarios d'usage, la faisabilité technique et la mise en œuvre réelle de la solution sur un premier périmètre d'utilisateurs et de valider les conditions d'un déploiement plus large .



Neos-SDI

Contact: commerce@neos-sdi.com



Présentation de l'entreprise

Neos-SDI, LE partenaire de votre transformation IT & Digital



Pure player
depuis notre création en 2001



Depuis 2020, Neos-SDI, BU technologique du groupe Open dédiée aux technologies Microsoft, intervient pour ses propres clients et pour l'ensemble des clients Open



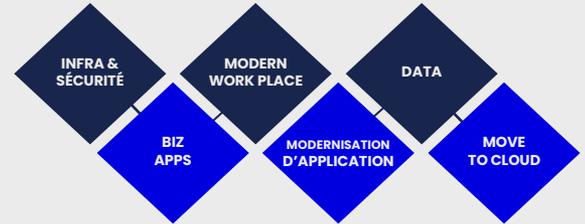
200 experts



Une présence nationale relayée par l'ensemble des agences du groupe

6 offres centrées solution

et qui adressent l'ensemble des solutions Microsoft OnPremise & Cloud



Une expertise reconnue et validée

par les plus hauts niveaux de certification, d'agrément et de réassurance Microsoft.



5 Domaines Solutions



7 ADVANCED SPECIALIZATIONS



Présentation de l'entreprise

Neos-SDI - Microsoft un partenariat solide



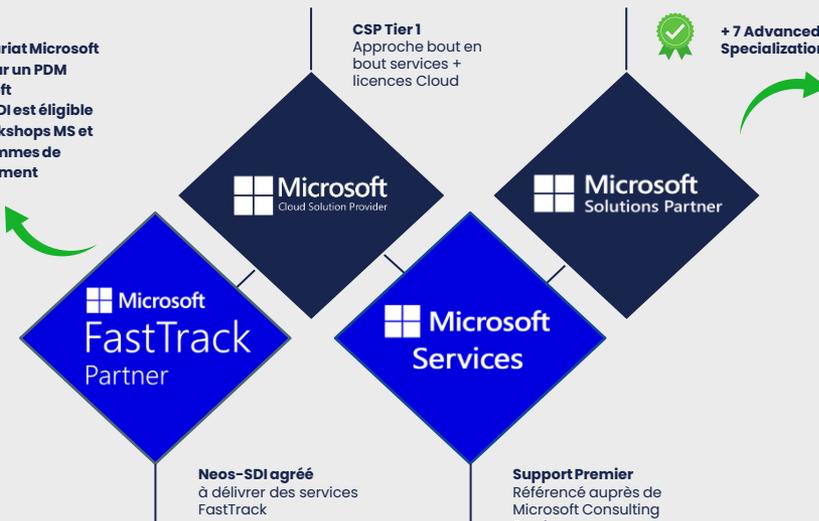
Une expertise reconnue et validée par les plus hauts niveaux de certification, d'agrément et de réassurance Microsoft.

Partenariat Microsoft suivi par un PDM Microsoft
Neos-SDI est éligible aux Wokshops MS et programmes de financement

CSP Tier 1
Approche bout en bout services + licences Cloud



+ 7 Advanced Specializations



Neos-SDI agréé
à délivrer des services FastTrack

Support Premier
Référéncé auprès de Microsoft Consulting Services

Nos advanced Specializations

Modern Work

4 spécialisations

- Conduite du changement
- Déploiement des solutions de travail collaboratif
- Appels avec Microsoft Teams
- Moderniser les points de terminaison

Azure

2 spécialisations

- Azure - Migration d'infrastructures et de bases de données
- Valorisation et traitement des données

Sécurité

1 spécialisation

- Identity & Access Management