



Servicio de Atención al  
Cliente de **AlfaPeople**  
**Start&Go™** Dynamics 365

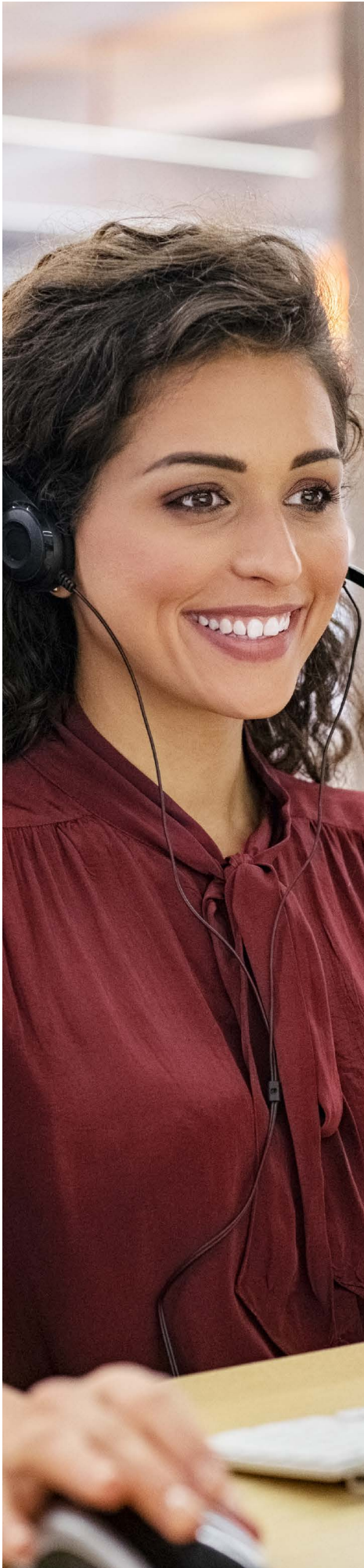


El Servicio de Atención al Cliente AlfaPeople Start&Go™ Dynamics 365 le permite a su empresa brindar servicios de calidad caracterizados por procesos inteligentes, que guían a sus agentes a una correcta acción de atención al cliente, ya sea en el primer contacto, o enviándolo a otras áreas de resolución.

La herramienta de automatización de procesos de Atención al Cliente AlfaPeople Start & Go™ Dynamics 365, agiliza la implementación de cambios y el reutilizamiento del conocimiento de los agentes, permitiendo que su empresa adopte acciones diferenciadas de capacitación, comunicación, motivación y promoción de las estrategias de Atención al Cliente.

Desarrollado para Microsoft Dynamics 365, el servicio de Atención al Cliente AlfaPeople Start & Go™ Dynamics 365, se beneficia del poder de la plataforma de Microsoft para rastrear llamadas, controlar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) y hacer que el contenido esté disponible para el agente y el cliente a través de permisos de usuario, ubicación avanzada, exportaciones, procesos, tableros de mando y reportes en MS Excel.

Logre la excelencia en el Servicio al Cliente fomentando la comunicación efectiva de sus agentes y brindando a sus clientes una experiencia consistente, generando lealtad y satisfacción con el Servicio de Atención al Cliente AlfaPeople Start & Go™ Dynamics 365.



## **Proceso de atención al cliente**

Desarrollar y desplegar los Procesos de Servicio definiendo las acciones de resolución correctas y los SLAs.

## **Comunicaciones**

Cree fácilmente plantillas de correo electrónico y artículos de la base de conocimientos de acuerdo con su estrategia de comunicación.

Administre contenido para comunicaciones internas y externas y haga crecer la postura efectiva de su empresa.

## **Administración**

Ver el Panel de control pendiente por área de resolución o crear paneles e informes desde Búsqueda Avanzada.

Realice un seguimiento del estado de las llamadas, controle los SLA y cree informes personalizados.

## **Independencia de mantenimiento de procesos**

La herramienta de parametrización permite crear o revisar sus procesos sin necesidad de interrumpir su funcionamiento.

No necesita ser un experto en Dynamics 365 para revisar los procesos existentes.

## **Efectividad en el servicio al cliente**

Después de la clasificación de la llamada a la acción, el agente identifica rápidamente acciones y artículos de la base de conocimiento que ayudan a resolver la llamada a la acción durante el primer contacto.

Programación automática para otras áreas de resolución y solución de SLA y previsión de control.

Consultar de manera eficiente el historial de interacciones con los clientes o el seguimiento de llamadas, facilitando los seguimientos.



## El Servicio de Atención al Cliente AlfaPeople Start&Go™ Dynamics 365 ofrece:

- Automatización y flujos de trabajo
- Flujos de Trabajo para la Automatización propia de Dynamics 365 en sus Procesos de Servicio.
- Proceso Inteligente
- Visualice las acciones necesarias para satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Historial de interacciones
- Conozca el comportamiento de sus clientes
- Plataforma de Microsoft
- Mantenga toda la interfaz sistémica, el control de acceso, la automatización de existencias, el almacenamiento y el alojamiento dentro de la plataforma de Microsoft



## Beneficios y Resultados

- Eficiencia en la implementación y gestión de cambios en la Atención al Cliente, requiriendo menos interferencia con la Operación.
- Procedimientos Operativos Automatizados que facilitan la curva de aprendizaje de los agentes.
- Procesos preestablecidos y soporte de especialistas en soluciones CRM para reducir el esfuerzo, la inversión y los riesgos asociados al proyecto.
- Rapidez y eficiencia en la entrega de soluciones con un alcance de proyecto bien definido y una baja inversión.



Funcionalidades de  
Microsoft Dynamics 365



Alcance  
Pre-definido



Metodología de  
Implementación rápida



## Alcance

- Gestión de cuentas y contactos;
- Gestión de incidencias;
- Recursos para aumentar el índice de resolución de la primera llamada Knowledge;
- Control de SLA;
- Flexibilidad en la configuración de los procesos de servicio.

## Componentes

- Reglas preconfiguradas;
- Paneles e informes listos;
- Plantillas de correo electrónico;
- Metodología del proyecto;
- Guía de implementación;
- Entrenamiento;
- Go Live.



# ¿Por qué **START&GO** **Customer Service** es la solución ideal?

## RESULTADOS RÁPIDOS

- Su despliegue se realiza en pocas semanas;
- Utiliza una herramienta moderna e intuitiva, que facilita la adopción, con una amigable curva de capacitación y aprendizaje.

## BAJO RIESGO

- Tiene un alcance conocido y definido;
- Es un referente para las mejores prácticas de Gestión de Servicio al Cliente en el mercado;
- Cuenta con especialistas experimentados, y varios clientes y proyectos desde 2010;
- Utiliza una plataforma de software de clase mundial.

## BAJO COSTO

- Es una solución lista para usar;
- Usa características nativas de la plataforma Microsoft Dynamics 365;
- La investigación y el desarrollo están financiados por Microsoft.

## MAYOR EFICIENCIA

- Vista 360º de cuentas y contactos;
- No es necesario ser un experto en Dynamics 365 para revisar los procesos existentes;
- Aumento en el índice de Resolución de Primera Convocatoria;
- Enrutamiento automatizado de tareas a las áreas de resolución y control de SLA;
- Mejor comunicación con el cliente;
- Trazabilidad y facilidad en la gestión de ocurrencias.

# Alcance del Proyecto

## Gestión del conocimiento





 AlfaPeople

Contacto

[dynamics365team@alfapeople.com](mailto:dynamics365team@alfapeople.com)