



**Entregue experiencias significativas para sus clientes con Microsoft Dynamics 365**

Dynamics 365 for Customer Service

## Nuevas formas de entregar un excelente servicio al cliente para una experiencia excepcional

Las marcas deben buscar un valor diferenciador en la experiencia de servicio que brindan a sus clientes desde su primer acercamiento hasta las interacciones después de la compra. En la transformación digital, el cliente trabaja de forma activa con las empresas en el desarrollo de productos innovadores para que estos se ajusten a sus necesidades reales, y así mismo debe ser el servicio que se les entregue.

Los consumidores de la era digital no tienen tiempo ni gustan de esperar para ser atendidos en un servicio al cliente vía telefónica, menos aún obtener un ticket en la sección de contacto del sitio web y recibir respuesta a su solicitud varios días después. Con Microsoft Dynamics 365 para servicio al cliente fortalezca y agilice su estrategia de servicio y gane la lealtad de sus clientes con experiencias excepcionales de atención que serán el mejor activo de su empresa.



## La experiencia de cliente es el activo más valioso de las empresas

El mercado se encuentra en la “era del cliente”. Hoy como nunca los consumidores tienen un gran poder sobre las marcas y están conscientes de ello. Gracias a las redes sociales y las plataformas de ventas, los clientes no dudan en dejar una mala reseña o una calificación pobre ante una mala experiencia. De hecho, 45% de los consumidores ingresan a alguna red social para hacer saber a las marcas y advertir a otros consumidores sobre un mal servicio al cliente, mientras que solo el 30% lo hace para compartir una experiencia positiva con una marca. Además, el 88% de los consumidores afirma que estas reseñas han influido en su decisión de compra.

Las marcas deben buscar un valor diferenciador en la experiencia que brinden a sus clientes desde su primer acercamiento hasta las interacciones después de la compra, para lo cual es necesario estar al pendiente de todo lo que se dice y dónde se dice.

### El cliente como pieza central de la transformación digital

En la transformación digital, el cliente trabaja de forma activa con las empresas en el desarrollo de productos innovadores para que estos se ajusten a sus necesidades reales. Hoy en día, en que la experiencia de cliente (CX) es igual de importante que el producto en sí, es necesario estar atento a lo que el consumidor tiene que decir.

Se debe recolectar información a través de una estrategia de datos basada en escucha social, encuestas, entrevistas, etc. que ayuden a comprender la voz del cliente, y obtener análisis predictivos de su comportamiento. Con esta información se hacen las modificaciones necesarias para crear interacciones que cumplan con sus expectativas.

## Tendencias en la experiencia de cliente

La percepción que surge a partir de cada una de las interacciones con la marca es lo que conforma la experiencia del cliente. Para que esta sea satisfactoria, estos contactos deben tener una continuidad en línea y fuera de ella.

Con Microsoft Dynamics 365 para Servicio al Cliente puede llevar un control del historial de cada cliente con una solución cloud accesible a toda la empresa. De esta forma, se puede personalizar la experiencia de cada cliente según sus necesidades y dar seguimiento de acuerdo con sus interacciones previas, independientemente del medio de contacto o el área de la empresa que lo atienda.

Los consumidores de la era digital no tienen tiempo ni gustan de esperar para ser atendidos en un servicio al cliente vía teléfono, menos aún obtener un ticket en la sección de contacto del sitio web y recibir respuesta a su solicitud varios días después.

El cliente desea tener distintas opciones de contacto. No le molesta ser atendido por un chatbot, siempre y cuando lo atienda de inmediato y tenga la opción de hablar con una persona en caso de ser necesario. Incluso, muchos clientes prefieren encontrar por sí mismos las respuestas, por lo que se debe mantener un FAQ actualizado, foros activos de usuarios, contenido que le ayude a resolver sus problemas, etc.



## Continuidad omnicanal

Casi el 60% de los clientes que inician su buyer journey en línea, en algún momento deberán contactar a la marca vía teléfono. En este caso, el cliente espera que la persona con la que hable esté enterada de quién es y cuál es su asunto, si es cliente recurrente, debe conocer el tipo de productos que suele comprar; si es cliente nuevo, debe tener conocimiento del producto que le interesa; si tiene algún problema técnico, el operador debe saber cuál es la solución.

Es decir, que si un cliente inicia un diálogo a través de un chat en línea y posteriormente realiza una llamada telefónica, el cambio no debe ser abrupto. La persona con la que hable por teléfono debe estar al tanto de las interacciones previas y continuar con la misma línea de atención.

La principal función de integrar tecnología en la gestión de las relaciones con los clientes debe ser la humanización de las interacciones a través de relaciones personalizadas. Automatizar ciertas tareas permite a los colaboradores de la empresa enfocar su atención en acompañar a cada cliente hasta la compra brindando una atención que se ajuste a expectativas personales y se anticipe a lo que pudiera necesitar.

Con herramientas de inteligencia artificial los e-commerce pueden ofrecer recomendaciones personalizadas a sus clientes de acuerdo a sus intereses y compras previas.



## Comunicación constante

Los usuarios móviles consultan sus dispositivos constantemente. Desean estar al tanto no solo de las actualizaciones de sus amigos en redes sociales, sino también del estatus de sus compras o resolución de problemas tras contactar un servicio al cliente. Las empresas deben aprovechar la comunicación móvil como medio de contacto directo y en tiempo real con sus clientes.

Hoy en día el cliente tiene la última palabra y Microsoft Dynamics 365 para Servicio al Cliente le ayuda a conocer a sus clientes, lo que se vuelve indispensable para el crecimiento de su empresa y su permanencia en un mercado tan competitivo. Al llevar un seguimiento de los clientes y conocer de primera mano sus expectativas con un historial completo y accesible para cualquier área de la empresa, el buyer journey fluye sin obstáculos de comunicación y se genera una percepción positiva del cliente en cada interacción.

En este sentido, Microsoft Dynamics 365 para Servicio al Cliente ofrece una gran solución para administrar y mejorar las interacciones con sus clientes.

## Beneficios Clave

### 1. Gane la lealtad de sus clientes

- Permítalos a sus clientes conectarse instantáneamente a través de su canal de elección.
- El servicio personalizado minimiza el esfuerzo que deben hacer para entrar en contacto con su empresa.
- Aborde proactivamente los problemas de servicio o inconvenientes con sus productos a través de las redes sociales y mitigue las posibles consecuencias de dicho ruido.

### 2. Epodere a sus agentes de servicio

- Proporcione a los agentes una solución unificada para brindar un servicio al cliente más eficiente al tener centralizada la información.
- Proporcione a los agentes una visión integral de sus clientes, desde sus compras, casos anteriores y otra información relevante que les permita entregar una experiencia excepcional.
- Entregue a sus agentes herramientas para tomar mejores decisiones anticipándose a las expectativas de los clientes.

### 3. Manténgase actualizado tecnológicamente

- Adáptese fácilmente a la velocidad en que los negocios y el mercado están cambiando.
- Eleve la experiencia de servicio con análisis de datos con Power BI y sus paneles interactivos.
- Asegure seguridad, flexibilidad y confiabilidad con el respaldo de Microsoft Azure.



Porque cada interacción cuenta, gane lealtad, empodere agentes y manténgase actualizado con una experiencia unificada y descubra cómo Microsoft Dynamics 365 para Servicio al Cliente puede ayudarle a entregar un servicio al cliente completo y omnicanal.

Además AlfaPeople puede llevar a cabo evaluaciones para los clientes que utilizan los sistemas de Microsoft Dynamics AX. El equipo de evaluación podrá proporcionarle un informe que detalla las posibilidades de actualizaciones, además de proyecciones de presupuesto y de implementación.

*¿Tiene preguntas o quiere saber más? ¡No dude en contactarnos!*

Llámenos al: **+56 (2) 2 751 90 00**  
o escribanos a: [dynamics365team@alfapeople.com](mailto:dynamics365team@alfapeople.com)

## Global Offices

### Brazil - Barueri

Al. Tocantins, 125 – Conj. 250,  
Alphaville Industrial  
06455-931  
Barueri-SP  
Phone: +55 (11) 4082-3232  
Email: [info.br@alfapeople.com](mailto:info.br@alfapeople.com)

### Brazil - Porto Alegre

Rua Mostardeiro, 366  
5° andar  
90430-001  
Porto Alegre  
Phone: +55 (51) 2117-1865  
Email: [info.br@alfapeople.com](mailto:info.br@alfapeople.com)

### Chile

Av. Tajarar 481, of. 607  
Torre Sur, World Trade Center  
Las Condes, Santiago  
Phone: +56 (2) 2 751 90 00  
Mobile: +56 9 75296062  
Email: [info.cl@alfapeople.com](mailto:info.cl@alfapeople.com)

### China

Four Seasons Square, Building 2  
No. 503 NingGuo Road,  
Shanghai  
200090  
Phone: +966 2 6929450  
Email: [kle@alfapeople.com](mailto:kle@alfapeople.com)

### Colombia

Ave Cra 9 # 123-86  
Edificio Uraki – Ofi 401, Bogotá  
Phone: +571 6054222  
Fax: + 571 2082198  
Email: [info.co@alfapeople.com](mailto:info.co@alfapeople.com)

### Costa Rica

Calle 36. Av 4 y 6.  
Edificio Don Bosco. Tercer Piso  
San Jose  
Phone: +506 2233 7000  
Fax +506 2233 3238  
Email: [info.cr@alfapeople.com](mailto:info.cr@alfapeople.com)

### Denmark

Støberigade 14, 4. sal  
2450 København SV  
Denmark  
Phone: +45 70 20 27 40  
Email: [info.dk@alfapeople.com](mailto:info.dk@alfapeople.com)

### Germany

Elsbach Haus, Goebenstraße 3-7  
32052 Herford  
Phone: +49 5221 28440-0  
Fax +49 5221 28440-44  
Email: [info.de@alfapeople.com](mailto:info.de@alfapeople.com)

### Guatemala

5ta Avenida 4-55 Zona 14  
Edificio Europlaza Torre 1, 2do Nivel,  
Oficina 208/209  
Phone: +502 2386 9981  
Fax: +502 2386 8800  
Email: [info.gt@alfapeople.com](mailto:info.gt@alfapeople.com)

### Mexico

Baja California 245 Piso 8  
Colonia Hipódromo.  
Condesa C.P. 06170  
México, D.F.  
Phone: +55 5265 6030 Ext.878  
Email: [info.mx@alfapeople.com](mailto:info.mx@alfapeople.com)

### Saudi Arabia

King Road Tower (1106)  
King Abdulaziz Road – Jeddah  
PO Box 11787, Jeddah 21463  
Phone: +966 2 6929450  
Fax: +966 2 6068744  
Email: [info.me@alfapeople.com](mailto:info.me@alfapeople.com)

### Switzerland

Hohenbühlstrasse 2  
8152 Glattbrugg  
Phone: +41 43 355 30 60  
Fax: +41 43 355 30 61  
Email: [info.ch@alfapeople.com](mailto:info.ch@alfapeople.com)

### United Arab Emirates

Sidra Tower (1801)  
Sheikh Zayed Road  
PO Box 9588, Dubai  
Phone: +971 4 5585066  
Fax: +97144405988  
Email: [info.me@alfapeople.com](mailto:info.me@alfapeople.com)

### United Kingdom

Phoenix House  
18 King William Street,  
London, EC4N 7BP  
Phone: +44 (0) 20 3167 4911  
Email: [info.uk@alfapeople.com](mailto:info.uk@alfapeople.com)

### United States

Chrysler Building  
405 Lexington Avenue,  
26th Floor, New York 10174  
Phone: +1 (855) 732-6484  
Email: [info.us@alfapeople.com](mailto:info.us@alfapeople.com)



Gold Cloud Platform  
Gold Cloud Productivity  
Gold Enterprise Resource Planning  
Gold Customer Relationship Management  
Gold Cloud Customer Relationship Manager

2018/2019  
**INNER CIRCLE**  
*for Microsoft Dynamics*