



# Servizio clienti

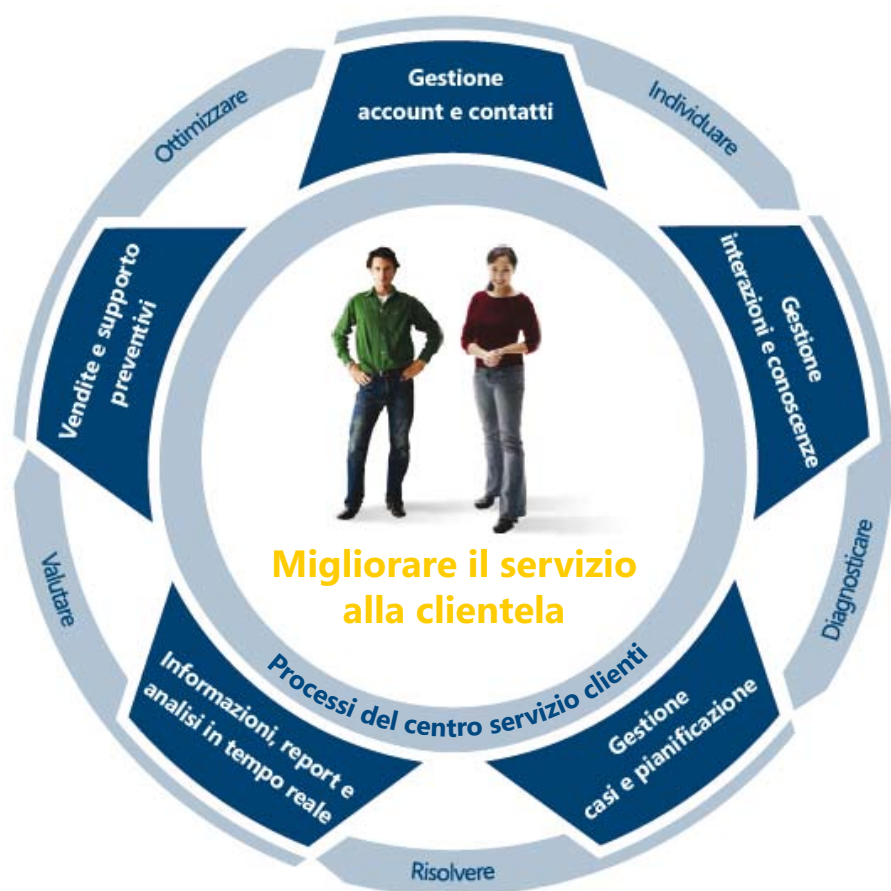
## Migliorare il livello di Customer Satisfaction con Microsoft Dynamics CRM 4.0 per il Servizio Clienti

Informazioni sui clienti, funzioni per la gestione dei casi, cronologia del servizio e informazioni di supporto approdano direttamente nei desktop di addetti e supervisor dell'assistenza clienti, offrendo loro gli strumenti per garantire un servizio efficiente che aumenta la fidelizzazione del cliente. Microsoft Dynamics® CRM fornisce una soluzione di servizio clienti completa, con un'interfaccia utente familiare, interamente personalizzabile e scalabile a seconda dei processi di business e delle esigenze aziendali.

“Oltre a salvaguardare gli investimenti, il nuovo sistema di CRM garantisce una maggiore produttività degli operatori. Oggi registriamo meno errori, l'organizzazione interna è migliorata così come è migliore la qualità dei servizi erogati al cliente”.

LUCA PATANÈ  
Presidente,  
Uvet American Express

### Microsoft Dynamics CRM 4.0 per l'assistenza clienti



Le funzionalità di Microsoft Dynamics CRM evidenziate nel diagramma permettono alle organizzazioni di migliorare l'esperienza dei clienti offrendo un servizio efficace.

“Microsoft Dynamics CRM è una piattaforma interamente nuova per Polaris, che consente ai team di vendita e supporto di evolvere e collaborare attraverso metodi impensabili con le vecchie applicazioni”.

BEDE BRAEGELMANN  
Project Manager,  
Polaris Industries

### GARANTIRE UN SERVIZIO DI QUALITÀ SUPERIORE

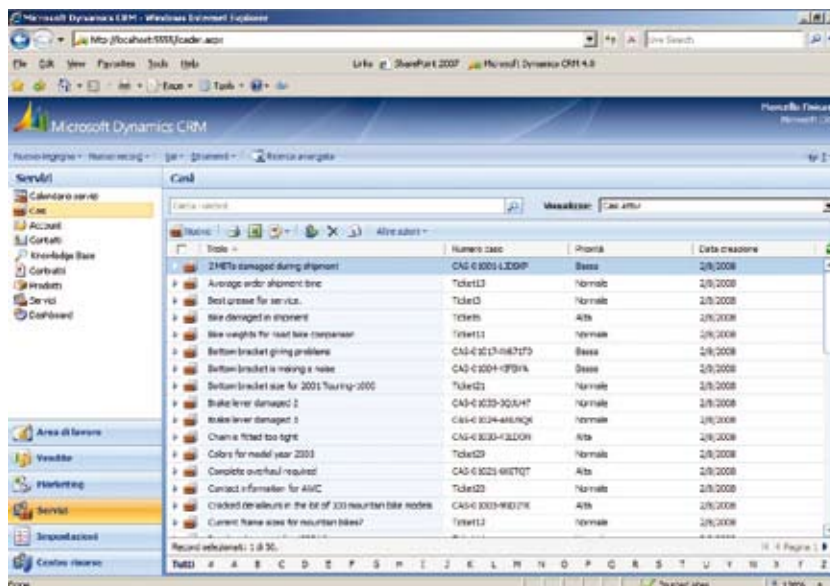
Le chiamate al servizio clienti possono essere gestite e risolte grazie all'utilizzo di diversi canali di interazione, come le chiamate telefoniche, le e-mail, le comunicazioni di persona e i siti Web "self-service". L'accesso semplificato ai vari casi, alla cronologia clienti, ai contratti di servizio (SLA) e alla nutrita Knowledge Base permettono di assistere i clienti in modo efficace. Gli operatori possono offrire un servizio più completo utilizzando soluzioni di agent scripting con Windows® Workflow Foundation o con prodotti integrati di terze parti.

### GESTIRE LE OPERAZIONI CON MAGGIOR EFFICIENZA

Microsoft Dynamics CRM permette agli addetti dell'assistenza clienti di operare in un ambiente di lavoro produttivo. Che lo si implementi tramite Microsoft® Office SharePoint® Server, nel contesto di un sistema desktop di un operatore del contact center o come la naturale estensione di Microsoft Outlook®, Microsoft Dynamics CRM aiuta le aziende a gestire in modo integrato gli interventi di assistenza, i contatti di servizio e le competenze. Grazie all'interfaccia familiare di Microsoft Dynamics CRM, i nuovi addetti al servizio clienti diventano subito operativi, riducendo i costi di formazione per le aziende.

### AUTOMATIZZARE I PROCESSI DI ASSISTENZA AI CLIENTI

Microsoft Dynamics CRM consente di assegnare, gestire e risolvere gli interventi di supporto con funzionalità automatiche di assegnazione, accodamento ed escalation delle richieste di assistenza, consentendo inoltre la gestione dei casi, la registrazione delle comunicazioni e l'impostazione di messaggi di risposta automatica. Con Windows Workflow Foundation è possibile creare ed eseguire processi estremamente efficaci per l'intera organizzazione dell'assistenza clienti. Per le aziende che intendono fare del servizio clienti una competenza chiave della propria organizzazione, Microsoft Dynamics CRM è in grado di abbracciare l'intera "value chain" dei clienti, fino a includere altri reparti o aree di business o persino intere organizzazioni di partner e fornitori.



Agent Desktop con gestione dei casi

### RISOLVERE I PROBLEMI CON RAPIDITÀ E PRECISIONE

Le aziende possono aumentare la percentuale di risoluzione dei problemi alla prima chiamata eseguendo ricerche negli articoli della Knowledge Base condivisa, organizzati in base alle categorie di prodotti e servizi, nonché attraverso le funzioni integrate di "rilevamento della presenza" e messaggistica istantanea. Microsoft Dynamics CRM permette di individuare e comunicare rapidamente con una rete di specialisti, manager e supervisor, sfruttando le informazioni sui contatti direttamente incorporate nell'esperienza utente della soluzione CRM. L'utilizzo di questa capacità avanzata e delle funzioni immediate di chat e chiamata insieme a Microsoft Dynamics CRM e Microsoft Office Communications Server 2007 permette realmente di differenziare l'esperienza utente.

### OTTENERE INFORMAZIONI CONCRETE

Il livello di customer satisfaction è misurabile in tutte le fasi del ciclo di vita del servizio. Le analisi storiche e previsionali aumentano la customer satisfaction, riducono i tempi di gestione dei casi, aumentano la risoluzione dei problemi alla prima chiamata e indirizzano le offerte mirate di cross-selling e up-selling. Inoltre, è possibile integrare le analisi del servizio in iniziative per l'innovazione dei prodotti, nei processi di valutazione della qualità e nelle attività di ottimizzazione dei programmi di garanzia.

### INTEGRAZIONE DI SOLUZIONI DI TERZE PARTI

Microsoft Dynamics CRM permette di sviluppare in tutta sicurezza contact center di qualità, attraverso l'integrazione con importanti prodotti per l'infrastruttura dei contact center, inclusi centralini telefonici all'avanguardia, prodotti per la distribuzione automatica delle chiamate (ACD, Automated Call Distribution) e soluzioni di integrazione tra computer e telefoni (CTI) sviluppati dai partner Microsoft e ancora soluzioni di agent scripting, gestione delle offerte e del personale e prodotti per la qualità di chiamata.

### INTEGRAZIONE CON MICROSOFT CUSTOMER CARE FRAMEWORK

Gran parte delle informazioni necessarie per rispondere alle domande dei clienti è disseminata nei vari sistemi ERP e di fatturazione. Tali informazioni sono rintracciabili con Microsoft Dynamics CRM utilizzando Microsoft Customer Care Framework, che permette di raggruppare i dati provenienti dai vari sistemi e canali in modo da automatizzare le attività ed accelerare, di conseguenza, la risoluzione dei problemi. Questo consente agli addetti al servizio clienti di accedere da un'unica posizione a tutte le informazioni sull'interazione con i clienti contenute nei vari sistemi.

### MICROSOFT DYNAMICS CRM PER IL SERVIZIO CLIENTI

**Interfaccia utente personalizzabile:** è possibile fornire ai clienti un servizio di assistenza unificato per mezzo di Microsoft Office SharePoint Server, Microsoft Office Outlook o un'interfaccia utente interamente personalizzabile a seconda delle esigenze aziendali, come ad esempio un agent desktop per il contact center.

**Gestione dei casi:** è possibile creare, assegnare e gestire le richieste di assistenza clienti provenienti da diversi canali, come richieste telefoniche, via e-mail, via Web, di persona e attraverso i canali emergenti. È inoltre possibile gestire i casi dal contatto iniziale fino alla risoluzione del problema, nonché associare automaticamente ai casi appropriati gli interventi di supporto in entrata.

**Indirizzamento e accodamento dei casi:** la distribuzione dei vari casi in code, facilmente accessibili da parte dei dipendenti, rende più facile l'indirizzamento automatico delle richieste. Le code di servizio possono essere personalizzate in modo conforme ai processi del servizio clienti.

"Siamo stati in grado di fornire risposte immediate ai nostri clienti, riducendo i tempi di attesa, che in passato potevano arrivare a tre giorni".

ROSALEE ALLAN  
Senior VP e Chief Operations  
Officer,  
PAML

“Microsoft Dynamics CRM  
ci ha permesso di  
migliorare la qualità e i  
tempi di risposta a tutte  
le richieste dei clienti  
avanzate sia di persona  
che telefonicamente  
o via web”.

GEORGE WHITE  
Chief Information Officer,  
Ufficio del procuratore generale  
della Pennsylvania

**Risoluzione accelerata dei problemi:** la Knowledge Base con funzionalità di ricerca consente di risolvere rapidamente i problemi di supporto più comuni. I processi di verifica integrati assicurano che le informazioni pubblicate siano complete, corrette e contrassegnate in modo appropriato. È inoltre possibile creare e gestire un database per consentire agli utenti di accedere rapidamente alle soluzioni desiderate.

**Gestione dei contratti:** all'interno di Microsoft Dynamics CRM è possibile creare e mantenere i contratti di servizio allo scopo di gestire gli SLA, ottimizzare i processi di business ed emettere ai clienti fatture accurate. Al momento della risoluzione di un intervento di supporto, le informazioni del relativo contratto vengono aggiornate automaticamente.

**Gestione e automazione delle risposte tramite e-mail:** per mezzo delle funzionalità automatizzate di registrazione delle risposte ai messaggi e-mail dei clienti è possibile gestire la precisa cronologia contabile, dei contatti e del servizio.

**Gestione del catalogo prodotti:** è disponibile un catalogo di prodotti completo che supporta livelli di definizione dei prezzi complessi, unità di misura, sconti e opzioni relative ai prezzi.

**Pianificazione di risorse e appuntamenti:** è possibile gestire gli appuntamenti di assistenza e l'allocazione delle risorse nelle sedi del servizio, visualizzando un unico calendario di professionisti, strumenti, risorse e attrezzature. È inoltre possibile individuare rapidamente i professionisti qualificati e preferiti dai clienti, nonché pianificare gli appuntamenti di assistenza per assicurare ai clienti un servizio a valore aggiunto.

**Gestione di servizi, attrezzature e strumenti:** Microsoft Dynamics CRM consente di modellare le offerte complete per la fornitura dei servizi e i gruppi di risorse in modo da fornire un servizio uniforme in tutta l'organizzazione.

**Comunicazioni in tempo reale:** con Microsoft Dynamics CRM e Microsoft Office Communications Server 2007 è possibile conoscere la disponibilità e lo stato dei colleghi, nonché ottimizzare la gestione del servizio e l'utilizzo delle risorse sfruttando le potenzialità delle comunicazioni istantanee.

**Automazione dei processi di assistenza:** è possibile modellare e distribuire soluzioni efficaci di automazione delle attività di assistenza clienti utilizzando Microsoft Visual Studio® o per mezzo di un ambiente di progettazione basato su procedure guidate. È inoltre possibile integrare i flussi di lavoro nei sistemi aziendali basati su Windows Workflow Foundation.

**Protezione della qualità dei dati:** è possibile identificare ed eliminare automaticamente i record duplicati al fine di garantire la coerenza e l'integrazione dei dati.

**Trasformazione dei dati in conoscenze applicabili:** è possibile identificare i problemi di supporto più comuni, tenere traccia dei processi di assistenza e misurare le prestazioni del servizio, nonché sfruttare i report predefiniti di Microsoft Dynamics CRM o creare report personalizzati per mezzo di strumenti basati su procedure guidate che non necessitano dell'intervento delle risorse tecniche dell'organizzazione.

Per ulteriori informazioni  
su Microsoft Dynamics CRM  
consultare il sito

[www.microsoft.com/italy/dynamics/crm](http://www.microsoft.com/italy/dynamics/crm)