DOT IT

Leading expert in IT & e-business solutions

Unified Service Desk

www.dotit-corp.com

dot it
We give your business a new dimension

Agenda:

1. Dynamics 365 Unified Service Desk

   Pourquoi un agent a-t-il besoin d'un centre de service unifié?
   Package Unified Service Desk
   Intégration de la téléphonie et de Skype for Business
   Scénario flux de service clientèle

2. Microsoft Social Engagement and CRM Integration

   Comment vous profitez de l'integration de MSE?
   Quelles possibilités de customization pouvant tirer parti des données sociales au sein de votre CRM?

Challenge de créer une expérience client remarquable pour aujourd'hui

43 %

des organisations manquent d'applications pour traiter les demandes de renseignements à travers plusieurs canaux

L'EXPERIENCE CLIENT ?

TEMPS DE SERVICE ETENDU

=

Challenge de créer une expérience client remarquable pour aujourd'hui

32 %

des agents n'ont pas accès aux informations du client, ou à l'historique des interactions.

L'EXPERIENCE CLIENT ?

L'AGENT NE ME CONNAIS PAS

= ☹

Challenge de créer une expérience client remarquable pour aujourd'hui

26 %

des agents passent du temps à localiser les données clients à travers différentes applications

L'EXPERIENCE CLIENT ?

TEMPS D'ATTENTE ETENDU

= ☹

Challenge de créer une expérience client remarquable pour aujourd'hui

10 %

nombre moyen des applications accessibles par un agent pour répondre aux questions du client.

L'EXPERIENCE CLIENT ?

RESOLUTION PREMIER APPEL IMPERTINENTE

= ☹

Qu’est ce que les clients attendent?

Je m'attends à un agent de service pour ..

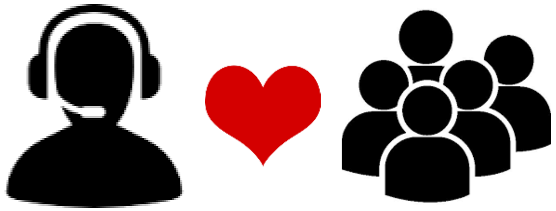
SAVOIR QUI JE SUIS

ME PARLER QUAND ET OÙ VOUS JE VEUX

RESOUDRE MON PROBLEME

RAPIDEMENT

The promise of Unified Service Desk

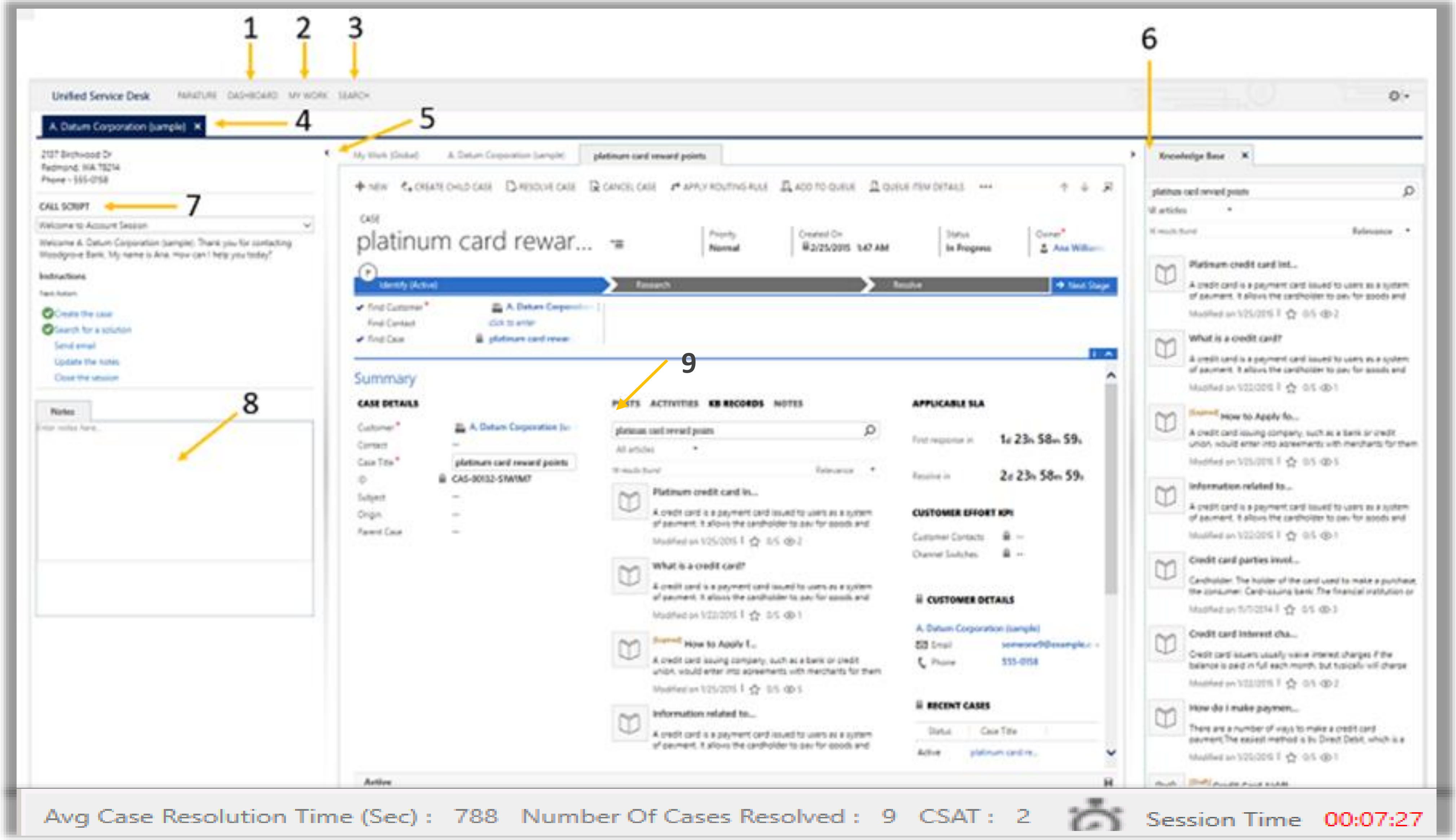


Des agents plus heureux et plus productifs sont la clé de la construction de la relation clients

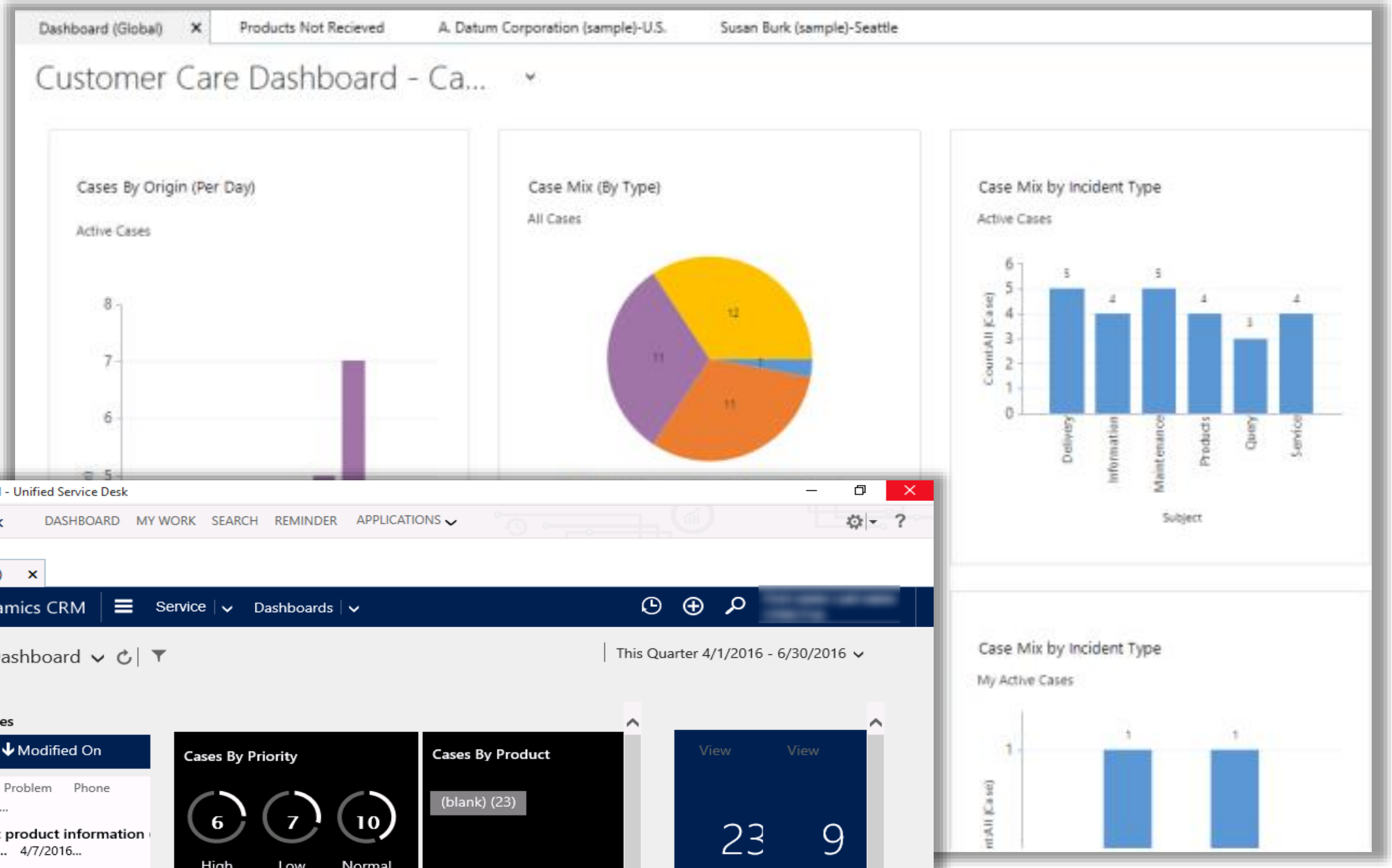
- ✓ **Expérience client améliorée**
- ✓ **Agent informé et réactif**
- ✓ **Meilleure résolution**
- ✓ **Traçabilité**

Package Unified Service Desk
USD main panels

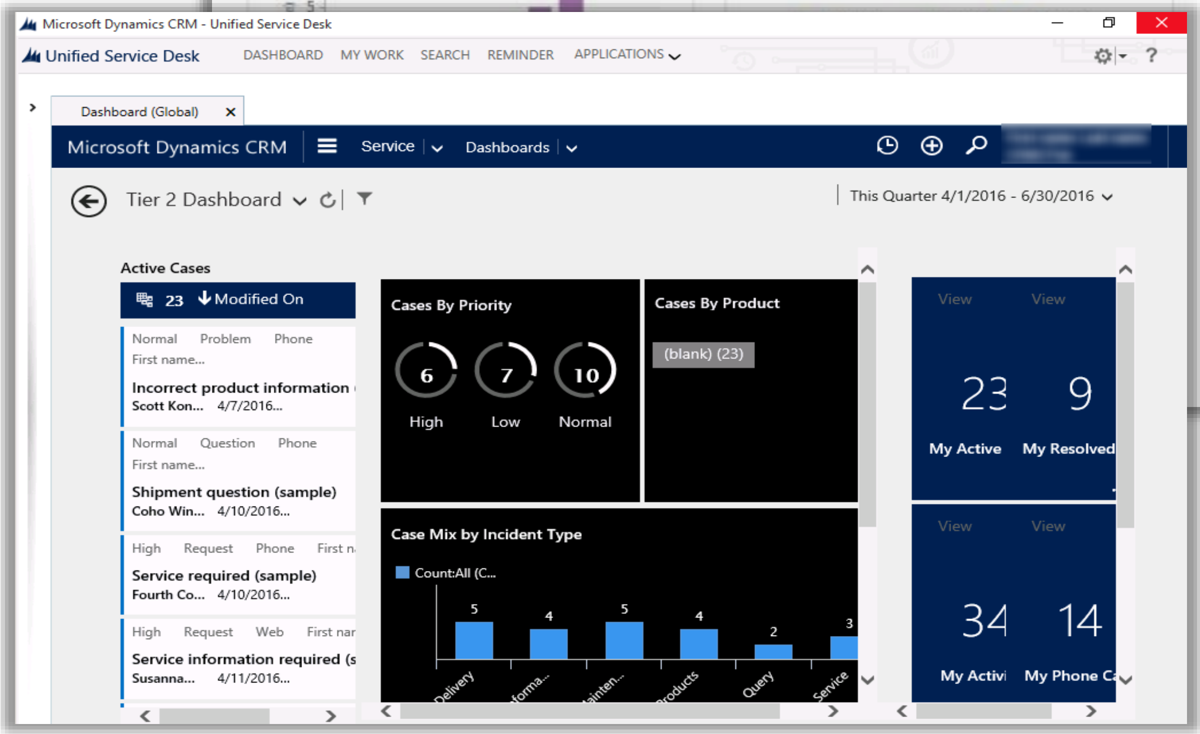
Voici de nouveaux «trucs» pour les professionnels du service client, des puissantes fonctionnalités en libre-service dans Dynamics CRM, y compris le centre de service unifié, afin de responsabiliser les agents des centres de contacts pour résoudre facilement les problèmes des clients .



1. Tableaux de Bord: ici, les tableaux de bord du service client CRM, qui nous donne un certain nombre de KPI axé sur la gestion des incidents.



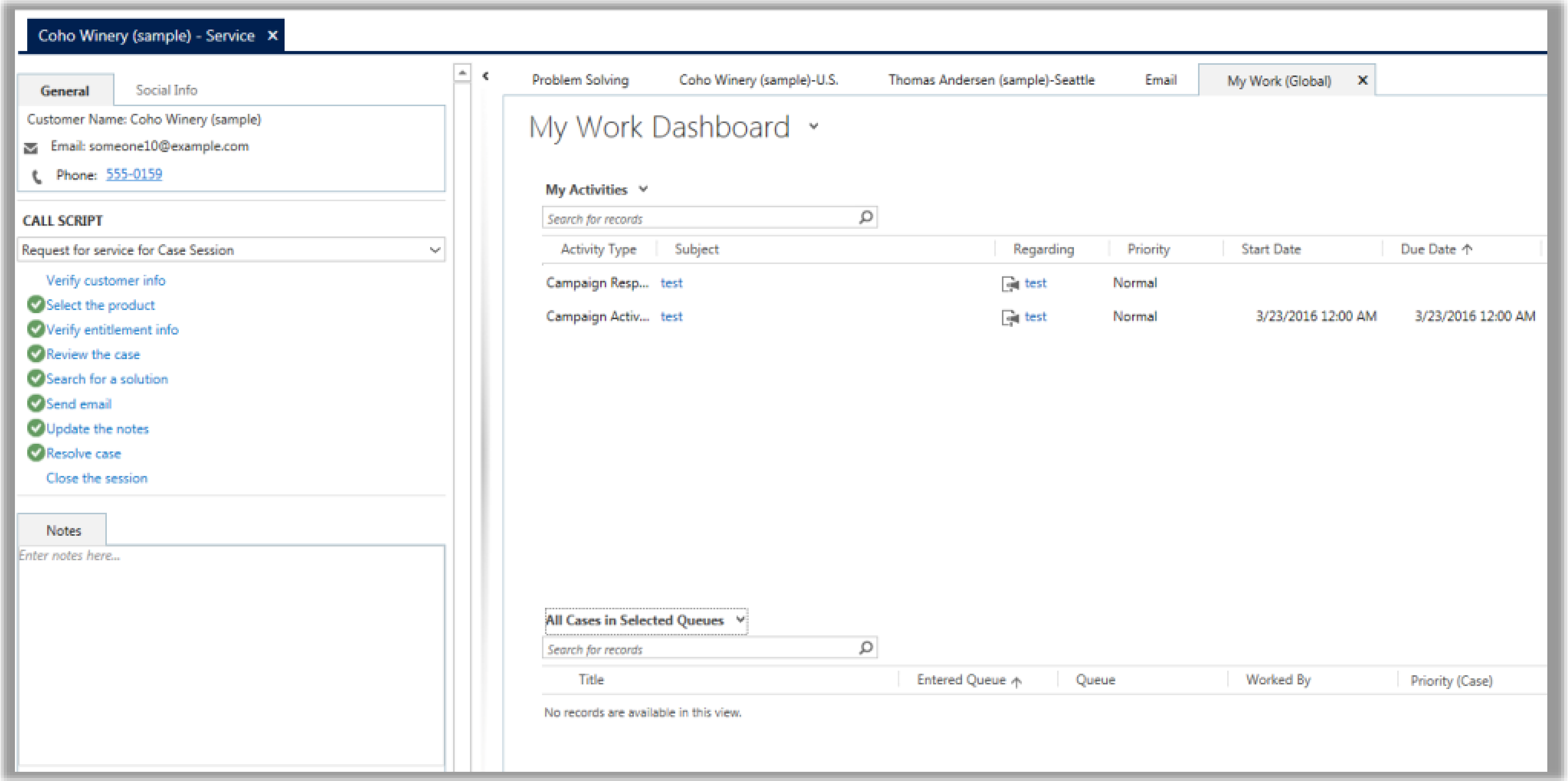
Tableaux de bord Niveau 1: Affichent des listes ou des visualisations de données de service de clé d'agent, telles que des cas actifs, des cas résolus, draft emails et des activités.



Tableaux de bord Niveau 2: Affichent des listes ou des visualisations pour plusieurs indicateurs de performances de service associés à l'agent, tels que des cas actifs, des cas par priorité, des cas par produit, des cas par type d'incident et des totaux des agents pour les cas actifs, les cas résolus, les activités et les appels téléphoniques.

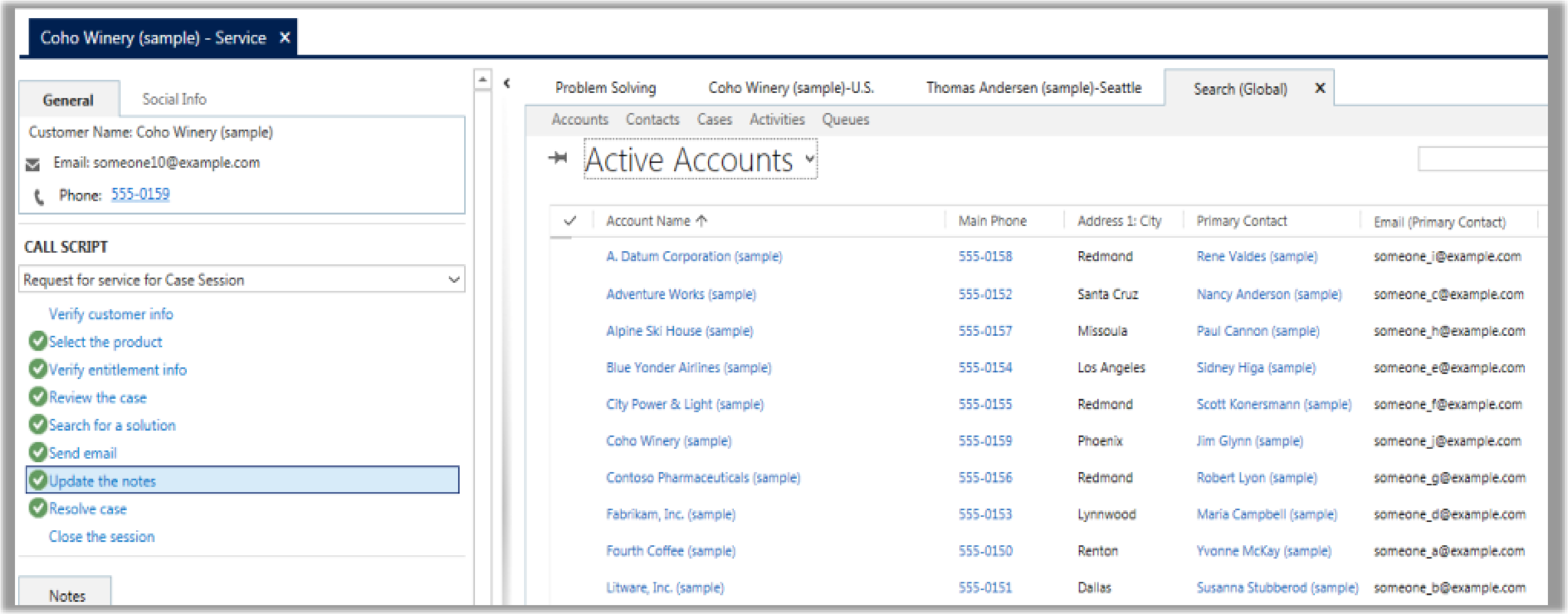
2. Mes taches:

Affiche la liste de tous les incidents actifs attribués à un conseiller du service. Ça lui montre les activités, ou des éléments sur lesquels il peut travailler.

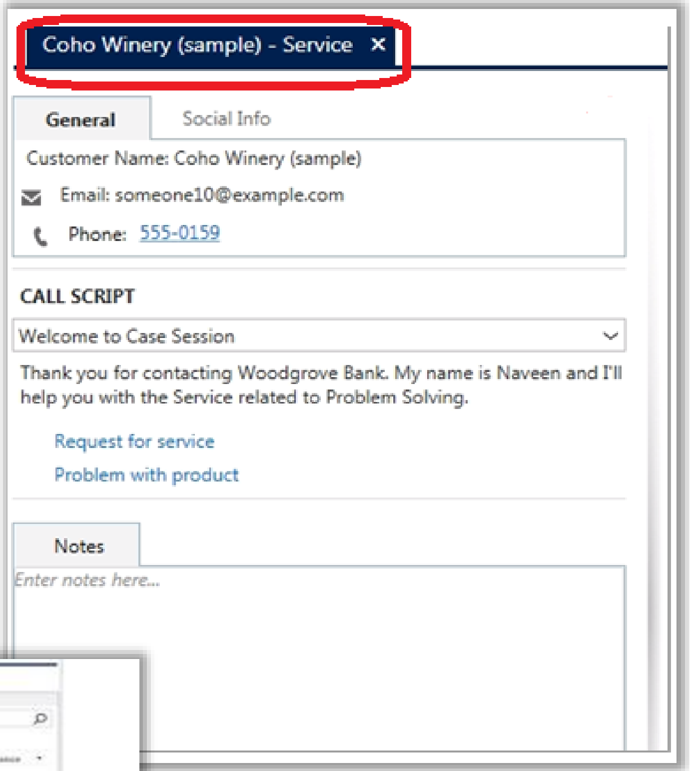


3. Recherche:

ouvre la recherche pour naviguer dans différentes entités. Pour ce package vous pouvez rechercher des comptes, des contacts, des incidents, des activités ou des files d'attente. L'onglet de recherche peut être configuré pour permettre de rechercher un certain nombre d'entités, en nous donnant un mécanisme d'enquête simplifié qui utilise évidemment les vues standard par défaut de CRM

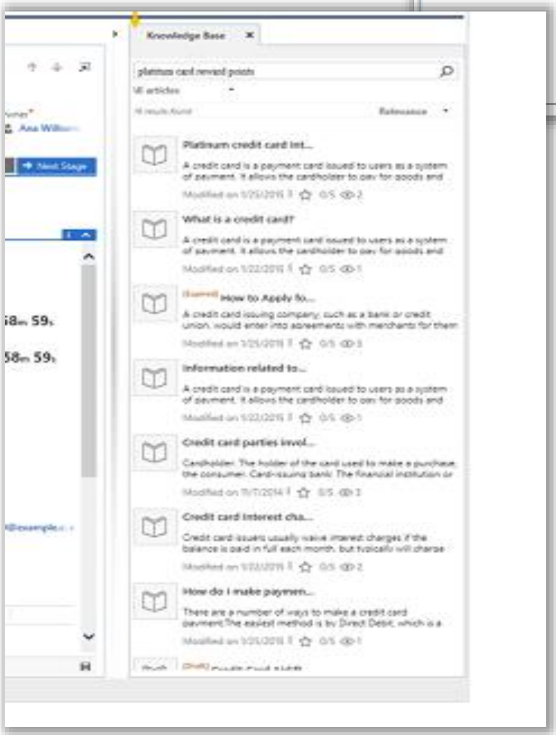


4. Onglets de session : Lorsque plusieurs sessions client sont ouvertes, chaque onglet affiche une session différente. Les onglets permettent aux conseillers de travailler aisément sur plusieurs incidents client.



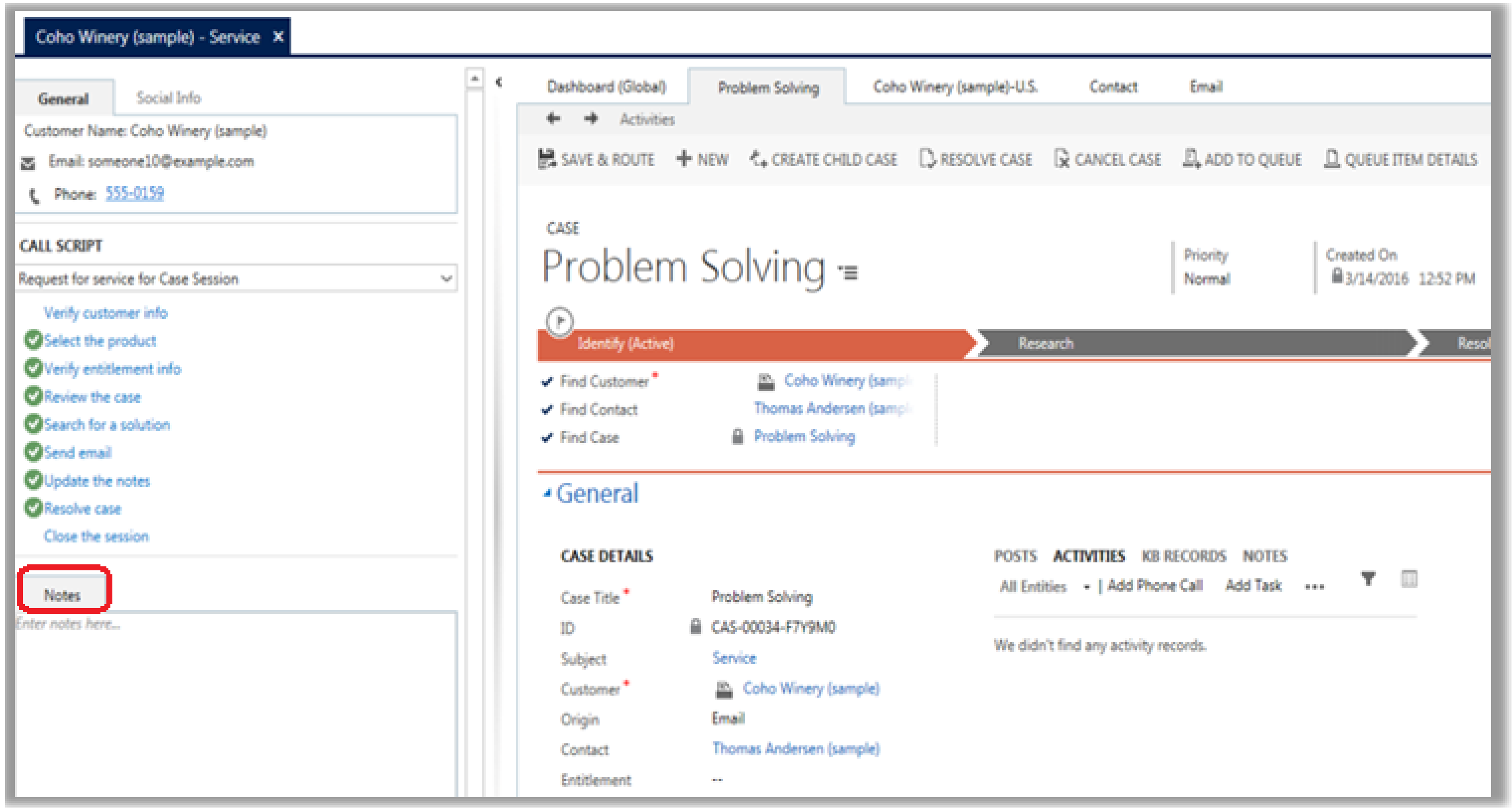
5. Volet de gauche: avec Left Nav Panel l'agent peut fournir à son client un support par courrier électronique, appel téléphonique et aussi à travers les réseaux sociaux.

6. Volet de droite: lorsque vous ouvrez une session, le volet de droite s'ouvre automatiquement et vous permet de rechercher des articles dans la base de connaissances.



7. Call Script: Affiche les scripts d'appel que l'agent de service peut utiliser lorsqu'il travaille sur un incident, pour lui fournir des questions et des réponses contextuelles afin d'accélérer le traitement des demandes des clients.

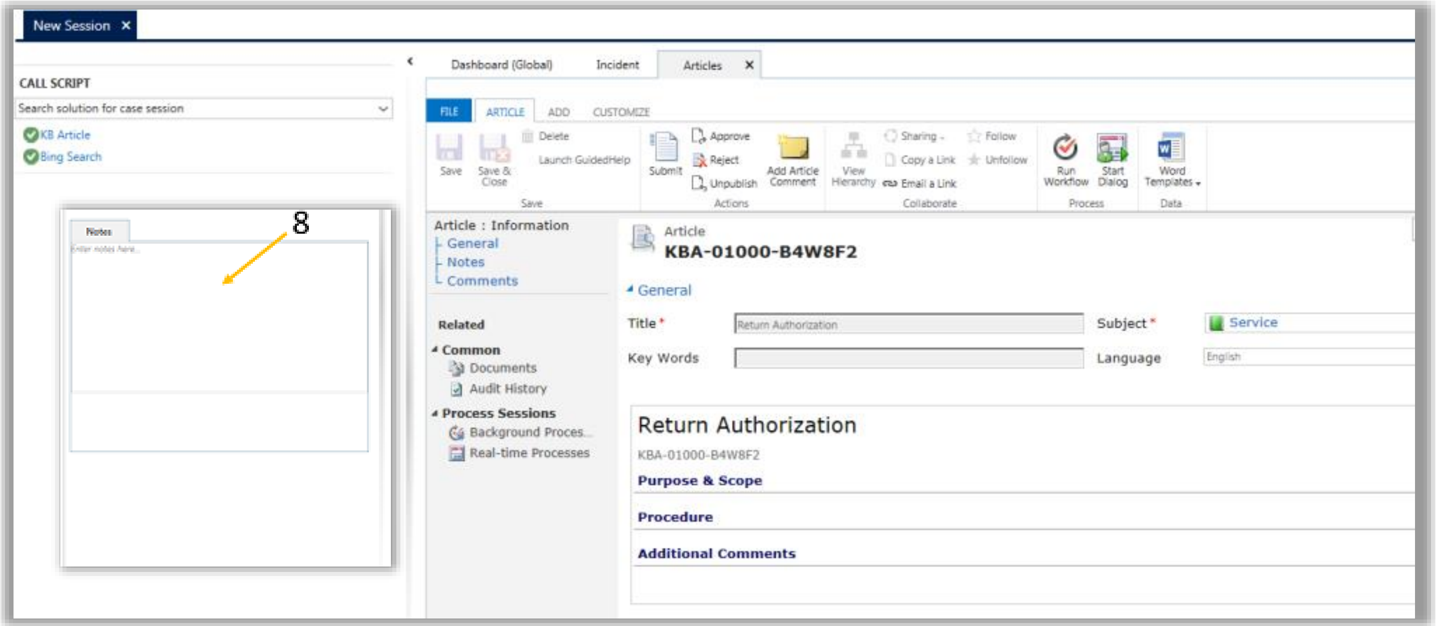
Le script aide à guider l'agent en lui donnant des instructions étape par étape sur la façon de gérer l'incident, et rend le flux du processus très agréable avec la mise jour du panneau principal.



Le module de script prend en charge la dérivation pour le flux de travail des agents non linéaires. Il supporte également des scripts spécifiques basés sur des variables telles que les boutons définis dans l'interface utilisateur, les événements d'intégration de la téléphonie informatique (CTI) et les paramètres tels que le service d'identification numérique (DNIS). Un historique des étapes est conservé dans une liste déroulante afin que l'utilisateur puisse revenir à une étape précédemment visitée.

8. Note: C'est la zone où on peut consigner des notes relatives à l'incident.

9. Session Tabs: Lorsque vous ouvrez plusieurs sessions client, chaque onglet affiche une session différente. Les onglets facilitent l'utilisation d'un agent sur plusieurs cas clients.

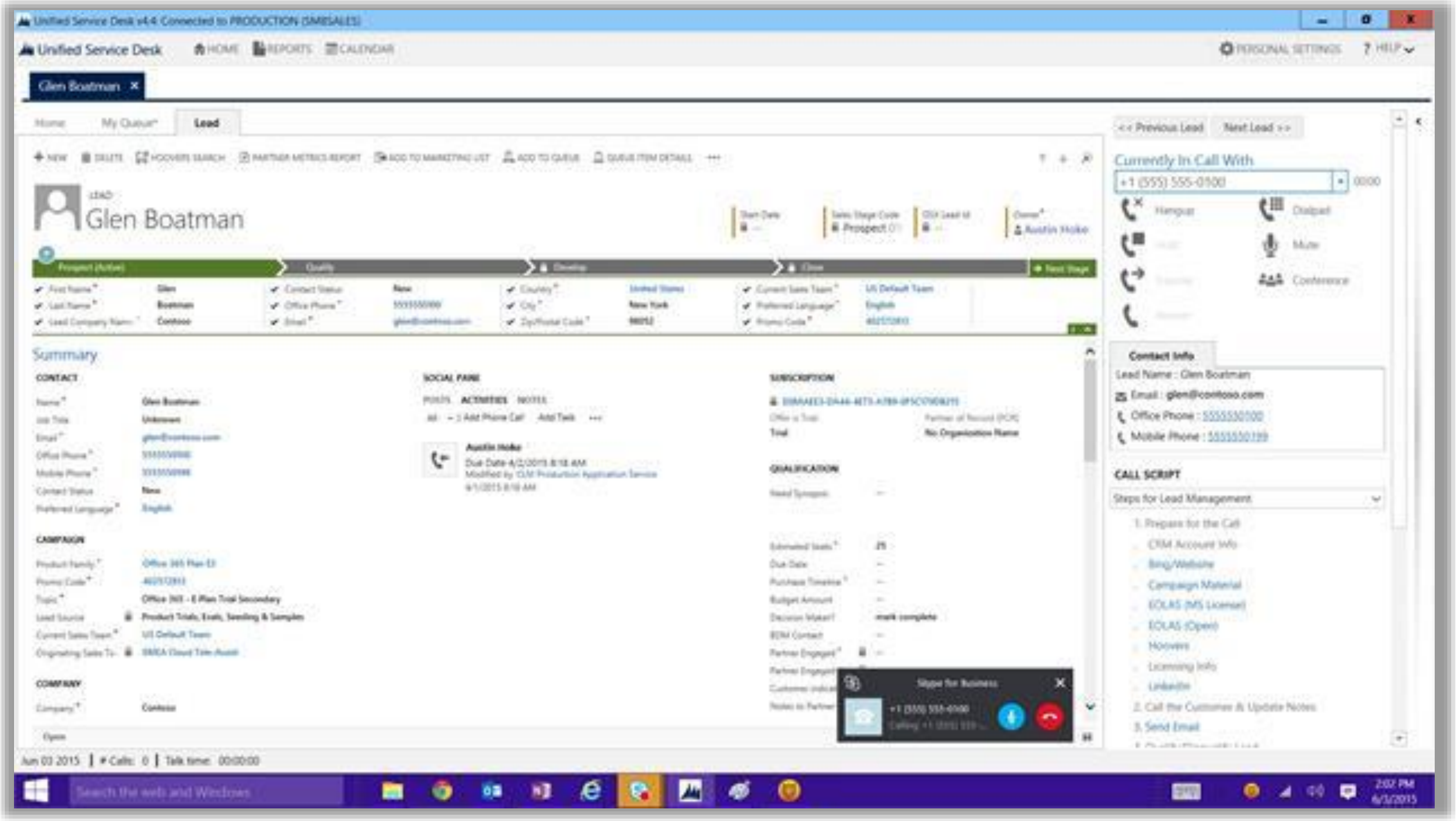


Les fonctionnalités supplémentaires de KPI affichées dans la partie inférieure du client Unified Service Desk comprennent :

- Temps moyen de résolution d'incident (en secondes), affiche la durée moyenne de résolution d'incident calculé en secondes pour l'agent.
- Nombre d'incidents résolus. Affiche le nombre total d'incidents résolus pour l'agent.
- Temps de session : Affiche le temps cumulé au cours duquel l'onglet de session est ouvert.

Intégration du Couplage Téléphonie Informatique (CTI) et de Skype for Business

Unified Service Desk étend Skype for Business pour permettre le chat web avec les clients. Il dispose également d'un module de routage qui se connecte avec l'agent disponible. Il offre également un choix pour les chemins d'escalade dans lesquels les agents peuvent fournir un lien pour permettre aux utilisateurs de les rejoindre dans une réunion Skype for Business

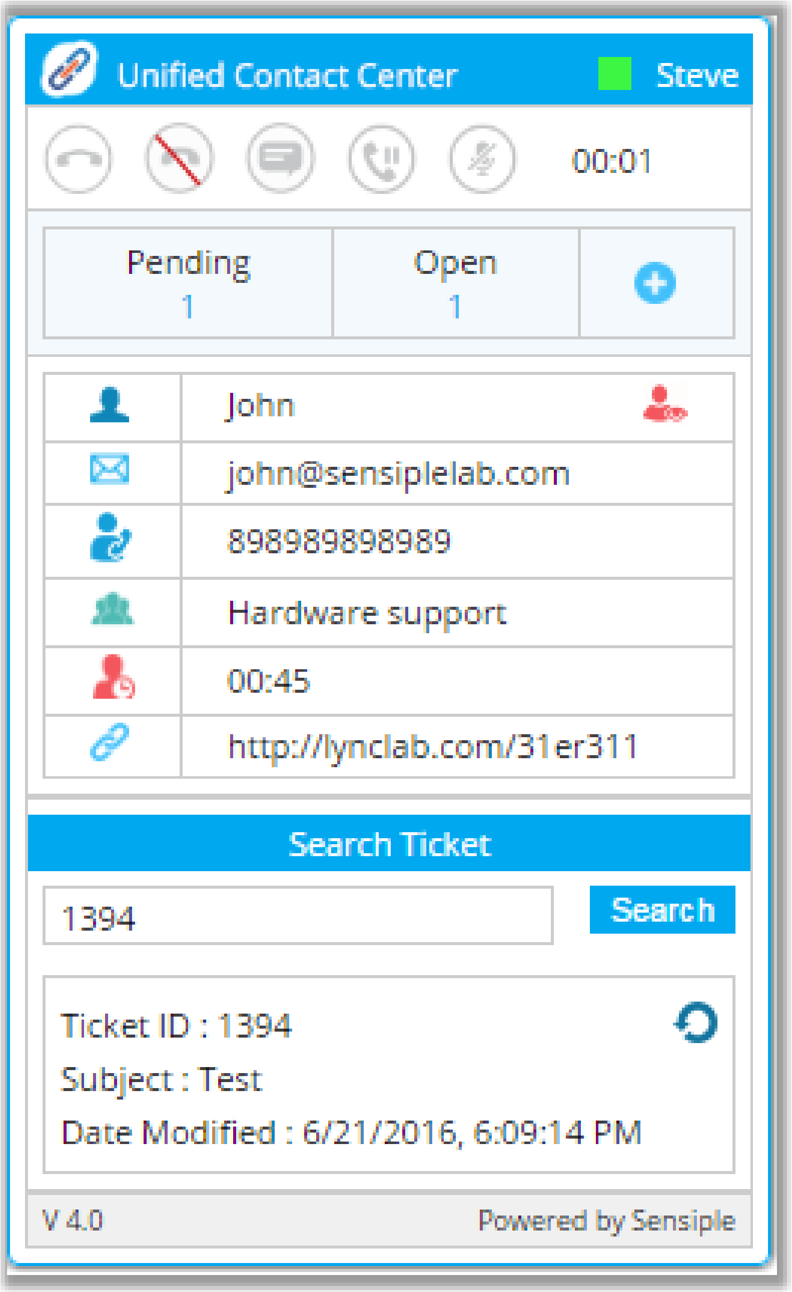


D'après le numéro de l'appelant, les informations client correspondantes dans le CRM basée sur un navigateur, peuvent être présentées automatiquement, ensuite, l'agent peut travailler directement à partir de ces informations.

Adaptateurs Skype CTI:

.

Unified Service Desk fournit des adaptateurs Skype CTI pour améliorer la connectivité transparente avec vos systèmes d'entreprise tels que les CRM, le Service Desk, les systèmes ERP, etc. afin d'améliorer la gestion des appels, l'identification de l'appelant et de fournir à la population de l'écran des détails d'appelant pour améliorer les performances de l'agent.

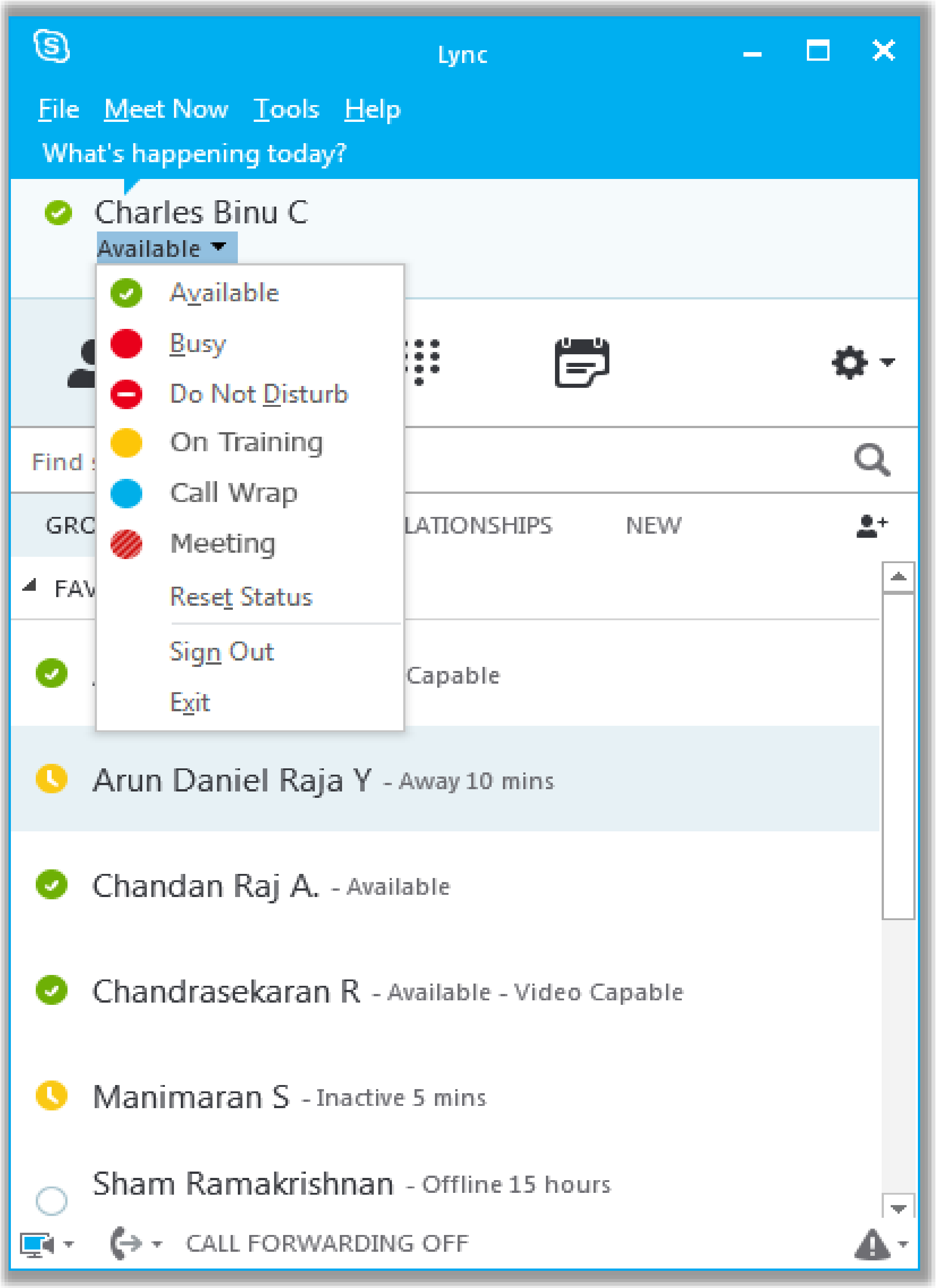


Informations de précense des dans SFB:

Tirer avantage de la presence SFB de l'agent élimine la necessité à une connexion d'agent distincte.

Smart Routing:

Avec la fonction de routage d'interaction intelligente, les appels du centre de contact sont acheminés vers le bon agent disponible, possédant le bon ensemble d'expertise nécessaire pour répondre à la demande de l'appelant. Cela se traduit par une réduction du temps de résolution et permet d'obtenir une meilleure expérience client.



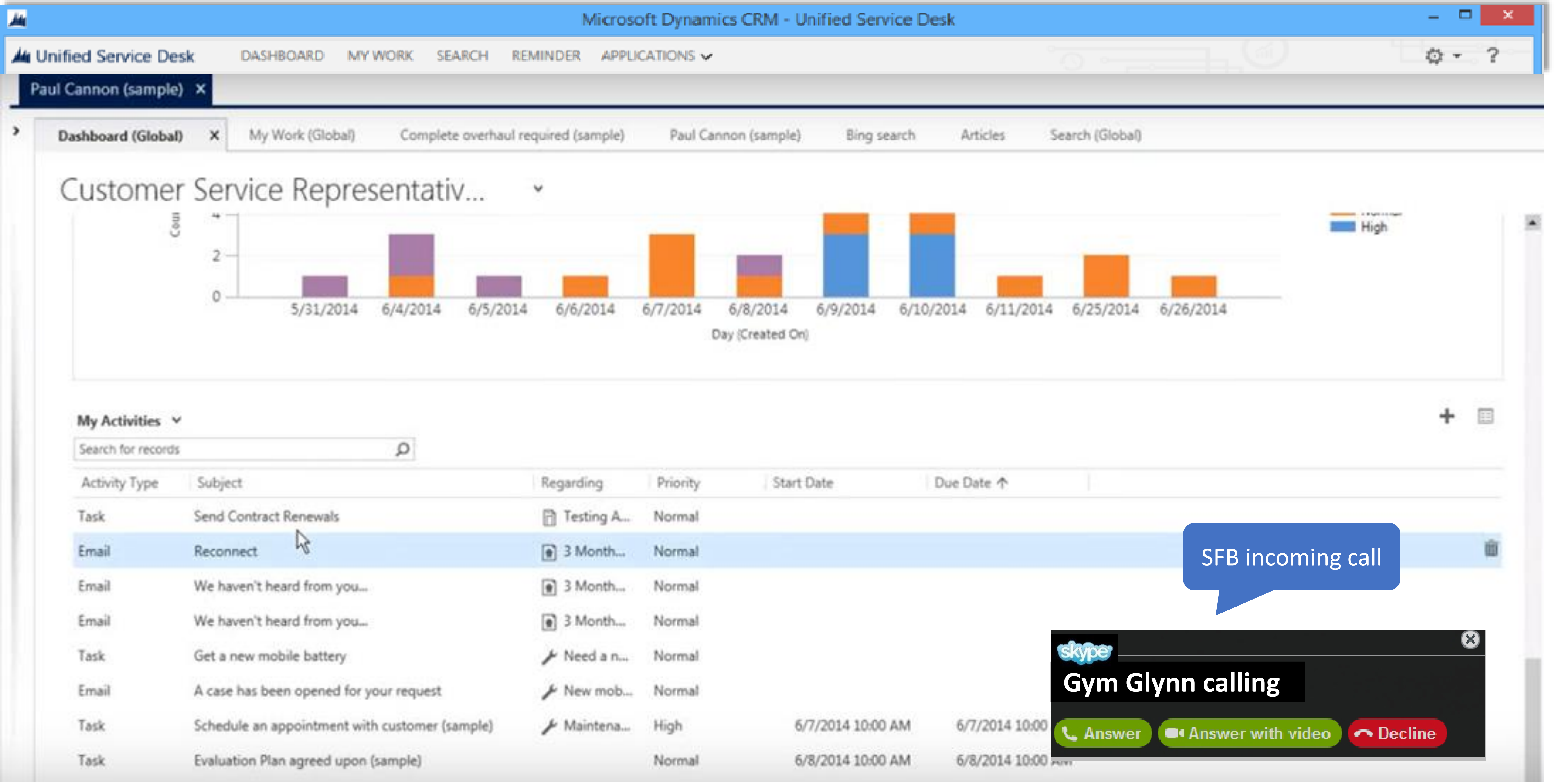
Costumer service flow scenario

I. Inbound call scenario

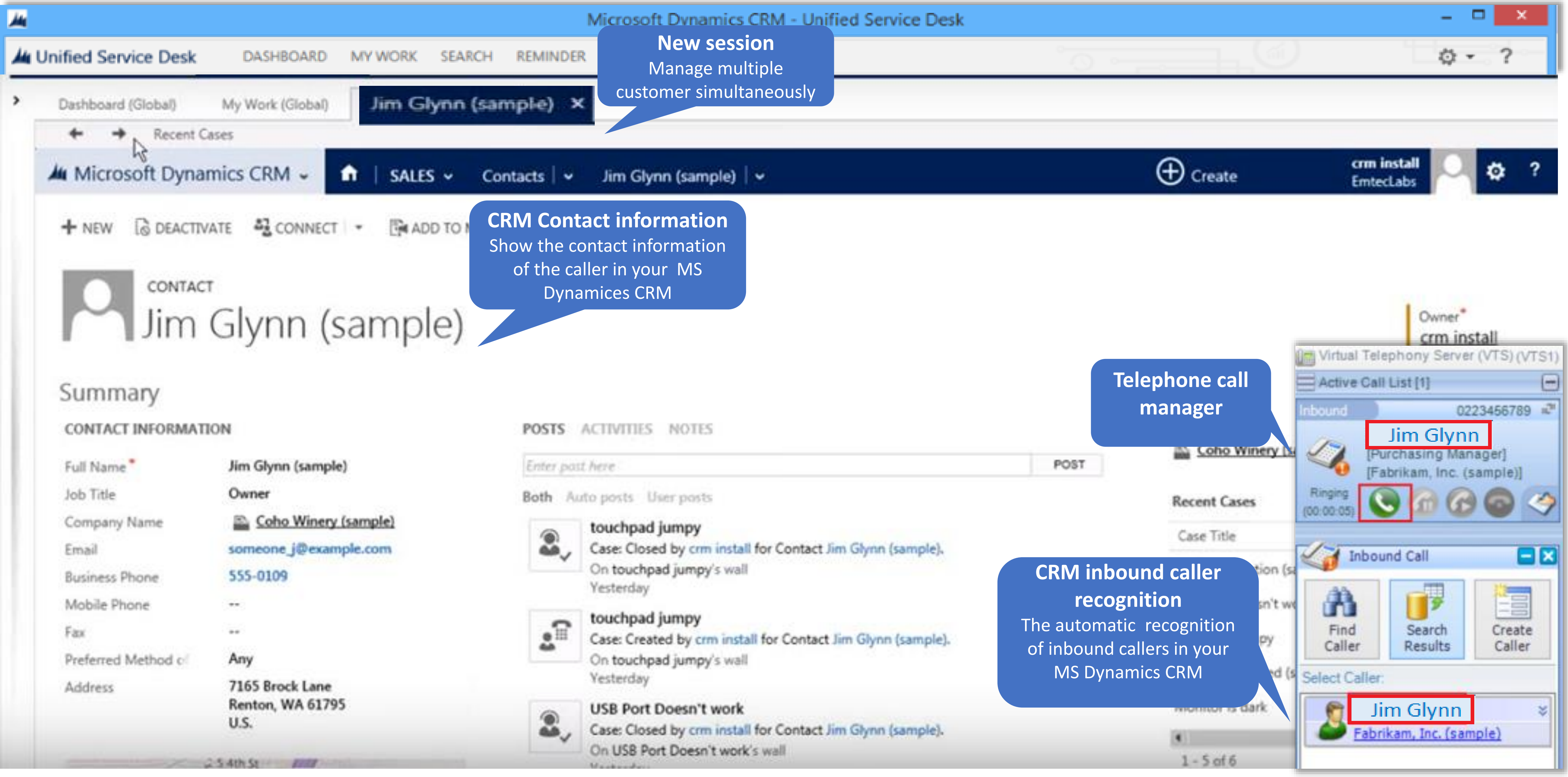
II. Outbound call scenario

III. Post call wrap-up

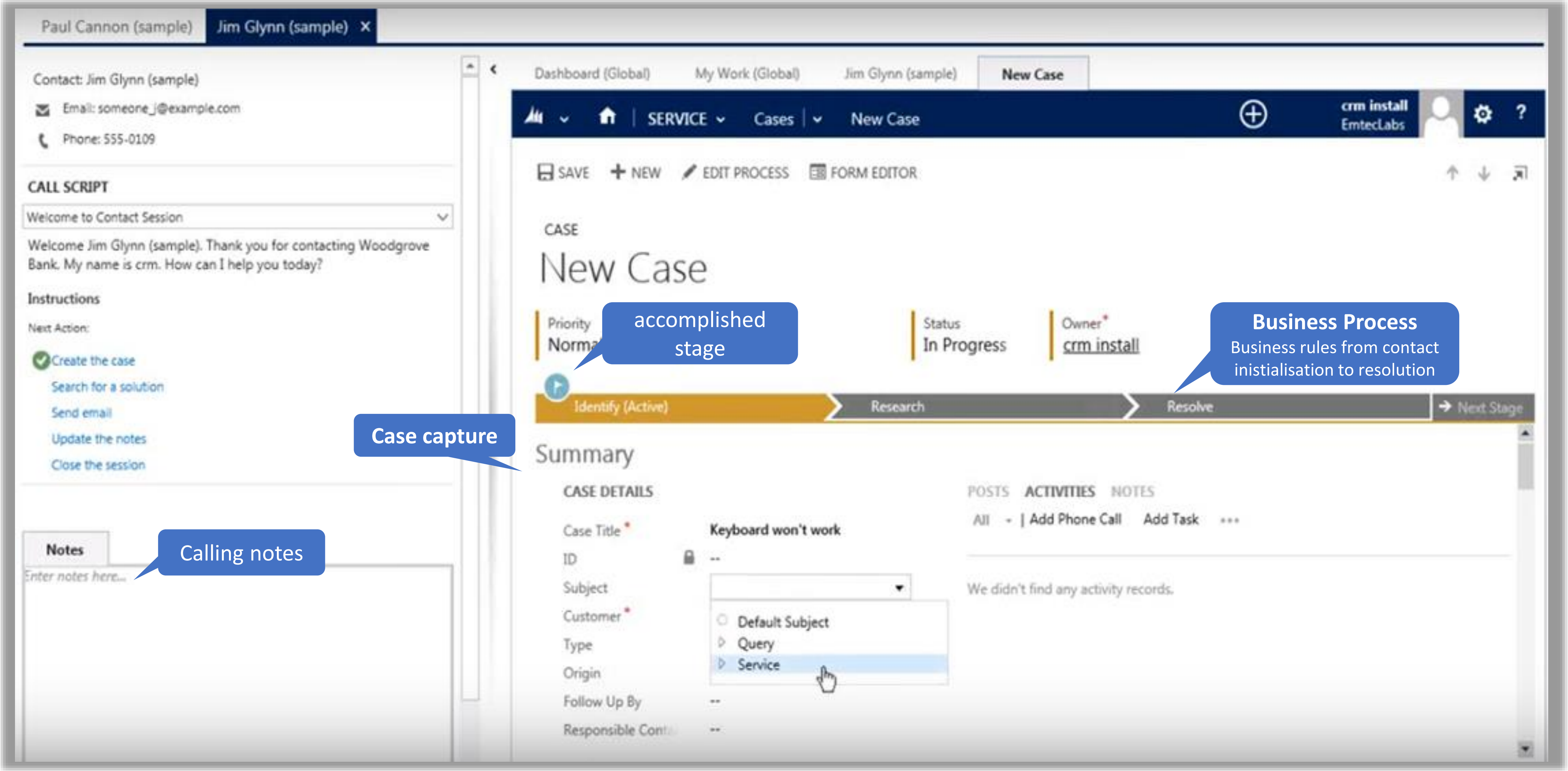
I. Inbound Call- Appel Entrant



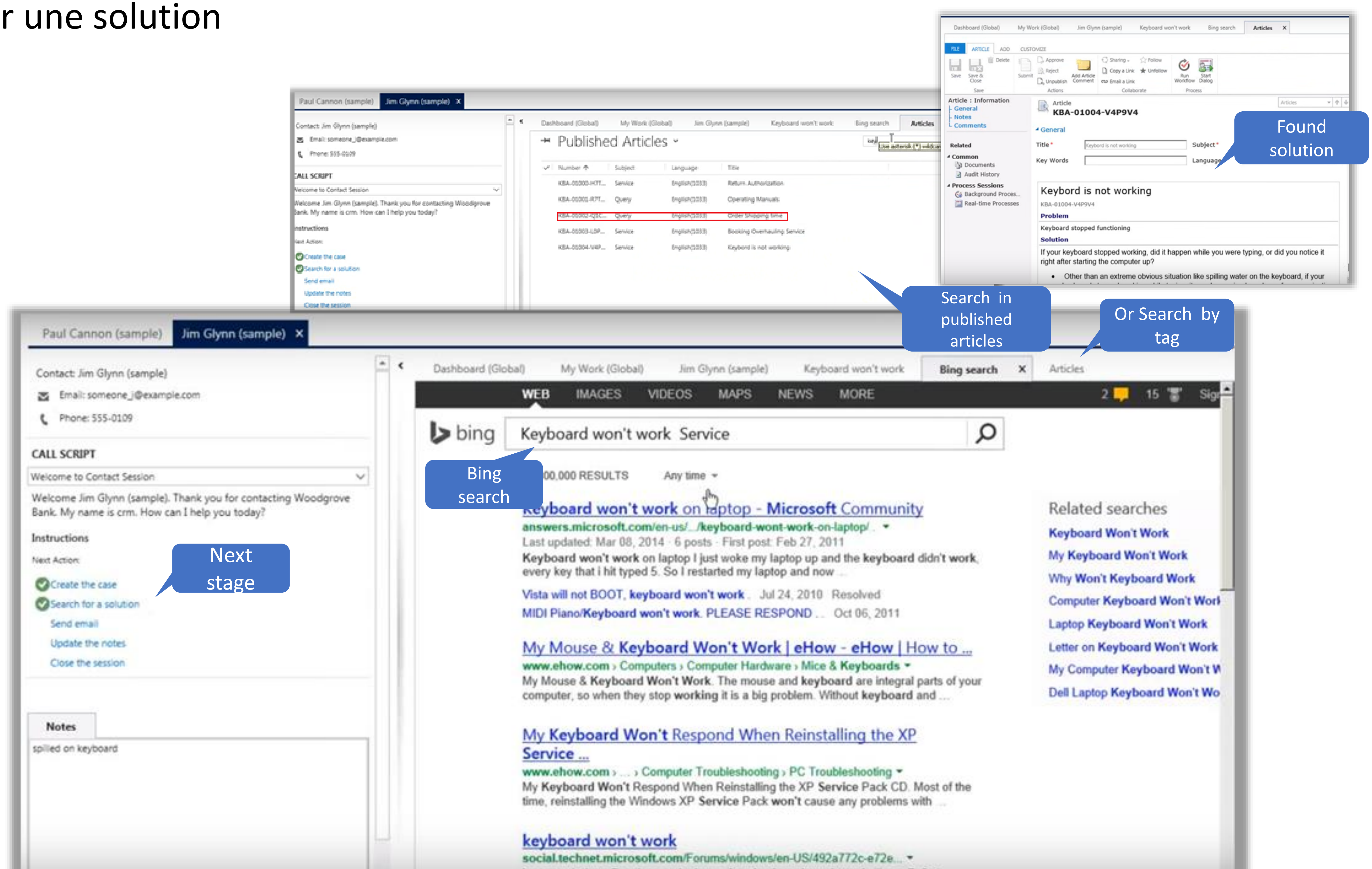
Reconnaissance de l’appel entrant



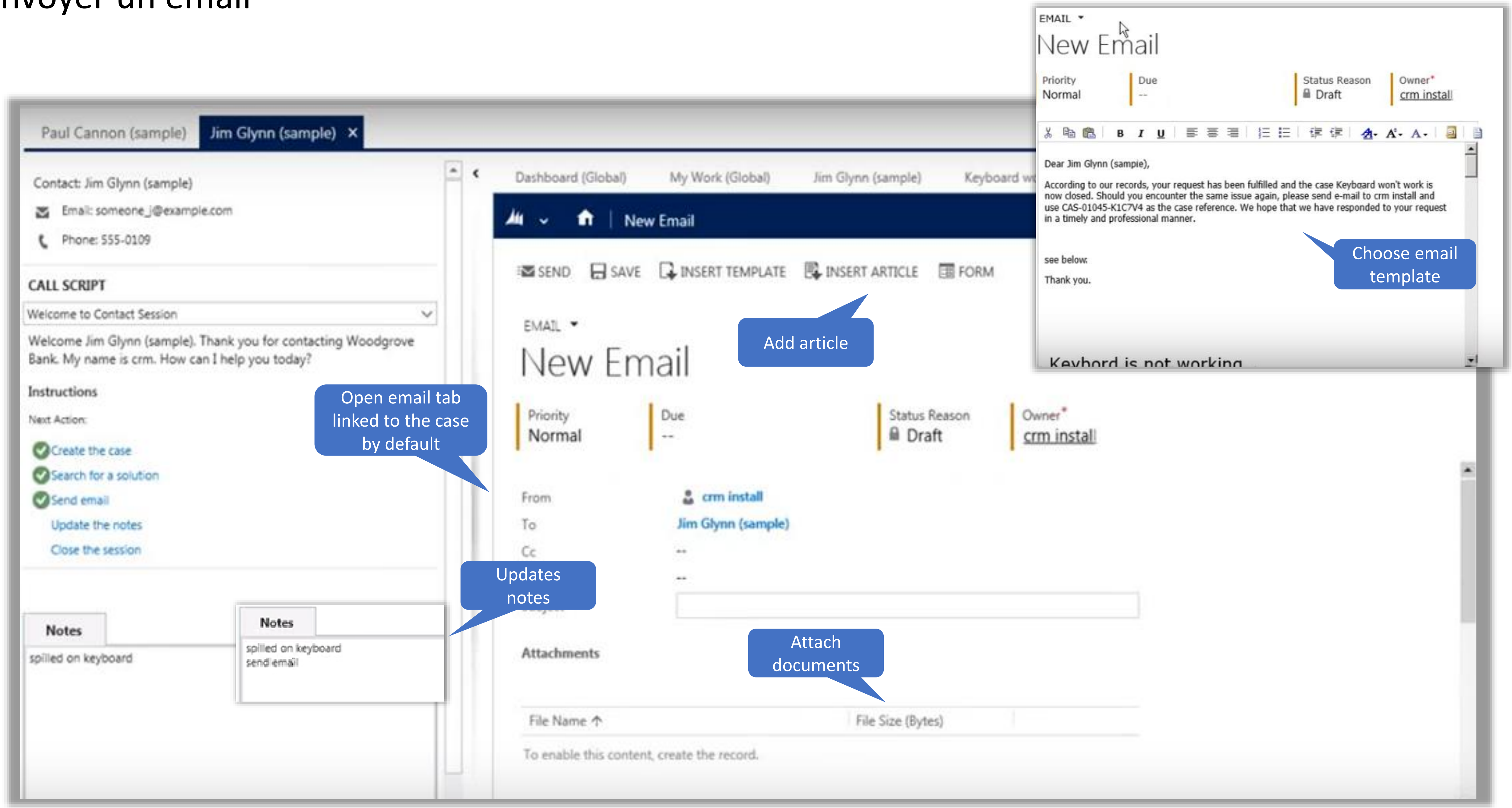
Créer un cas


Paul Cannon (sample)
Jim Glynn (sample)
Contact: Jim Glynn (sample)
Email: someone_j@example.com
Phone: 555-0109
CALL SCRIPT
Welcome to Contact Session
Welcome Jim Glynn (sample). Thank you for contacting Woodgrove Bank. My name is crm. How can I help you today?
Instructions
Next Action:
Create the case
Search for a solution
Send email
Update the notes
Close the session
Notes
Enter notes here...
Dashboard (Global)
My Work (Global)
Jim Glynn (sample)
New Case
SERVICE
Cases
New Case
crm install
EmtecLabs
SAVE
NEW
EDIT PROCESS
FORM EDITOR
CASE
New Case
Priority
Normal
Status
In Progress
Owner
crm install
Identify (Active)
Research
Resolve
Next Stage
Summary
CASE DETAILS
Case Title
Keyboard won't work
ID
Subject
Customer
Type
Origin
Follow Up By
Responsible Cont...
Default Subject
Query
Service
POSTS
ACTIVITIES
NOTES
All
Add Phone Call
Add Task
We didn't find any activity records.
accomplished stage
Business Process
Business rules from contact initialisation to resolution
Case capture
Calling notes

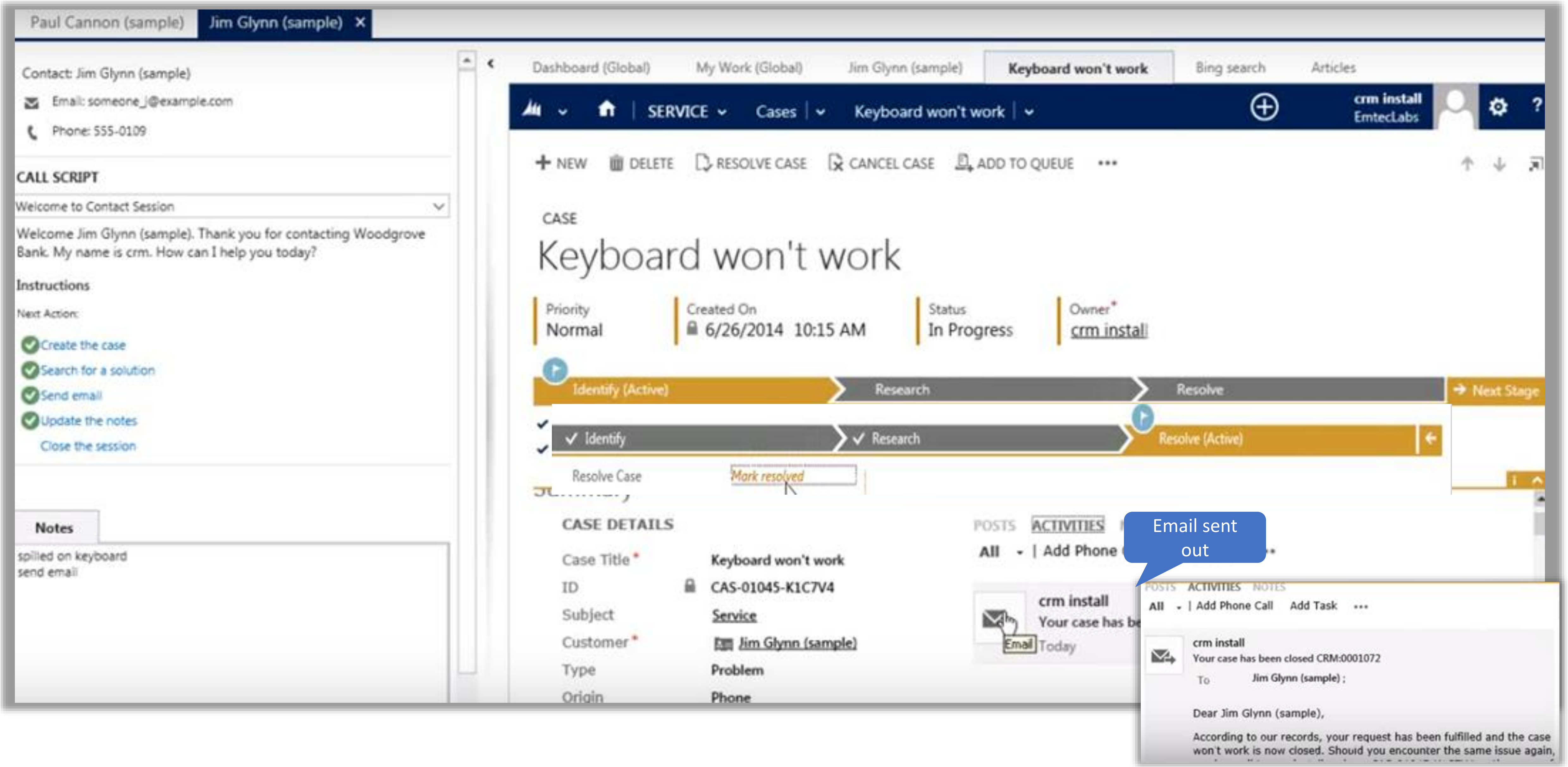
Chercher une solution



Envoyer un email



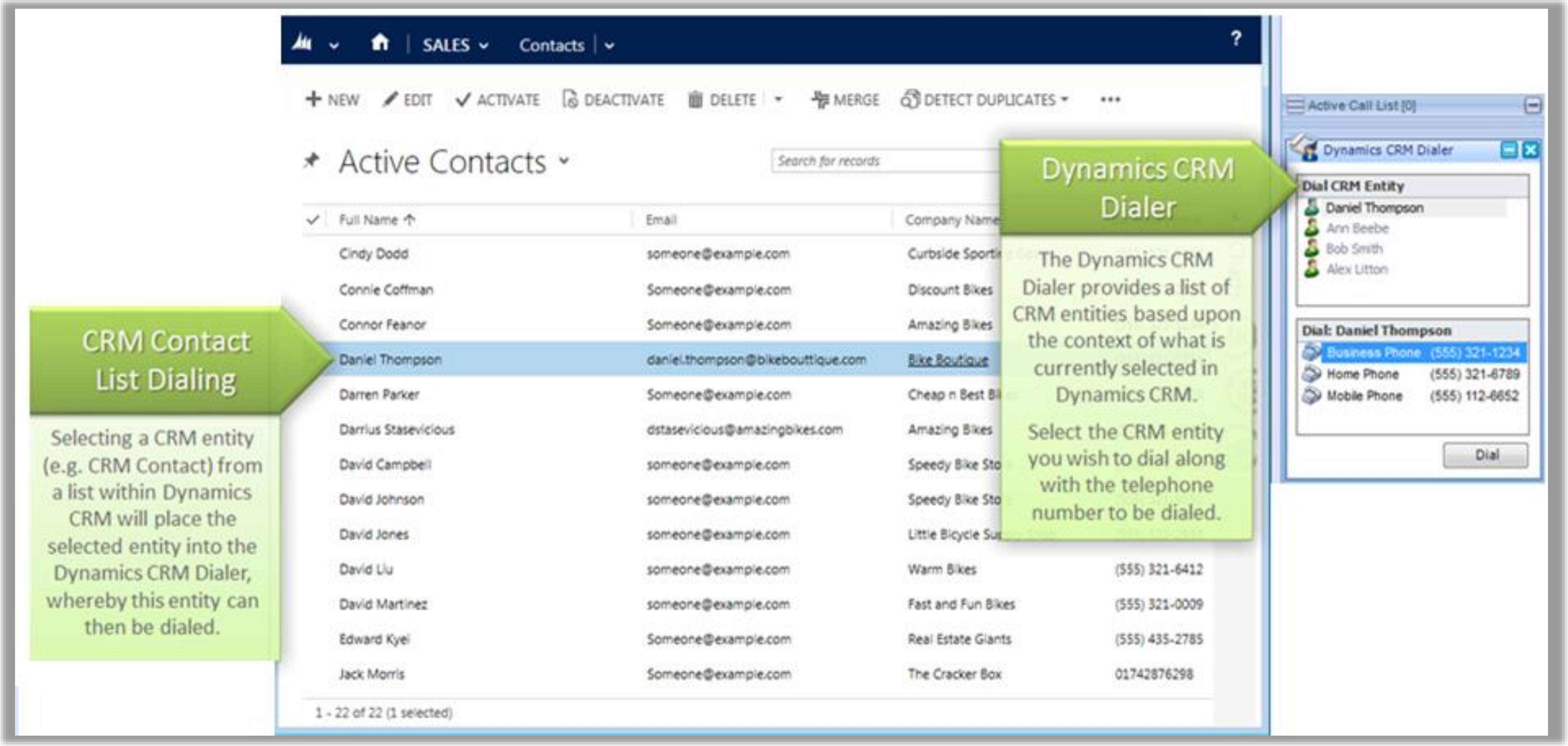
Notes mises à jours



II. Outbound Call-Appel Sortant

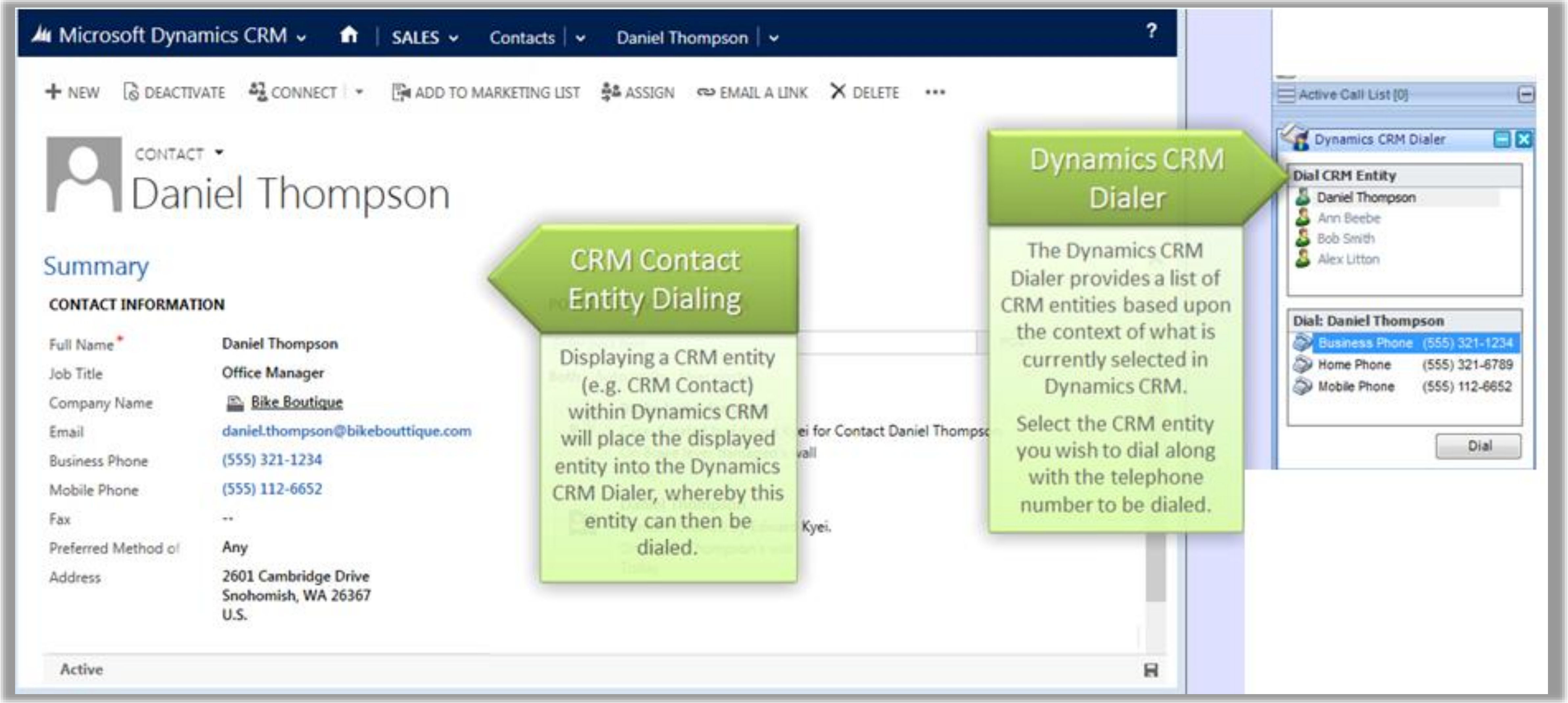
Numérotation à partir du CRM (liste de contact)

Cette approche assure la facilité de la numérotation depuis n'importe quel endroit de votre CRM



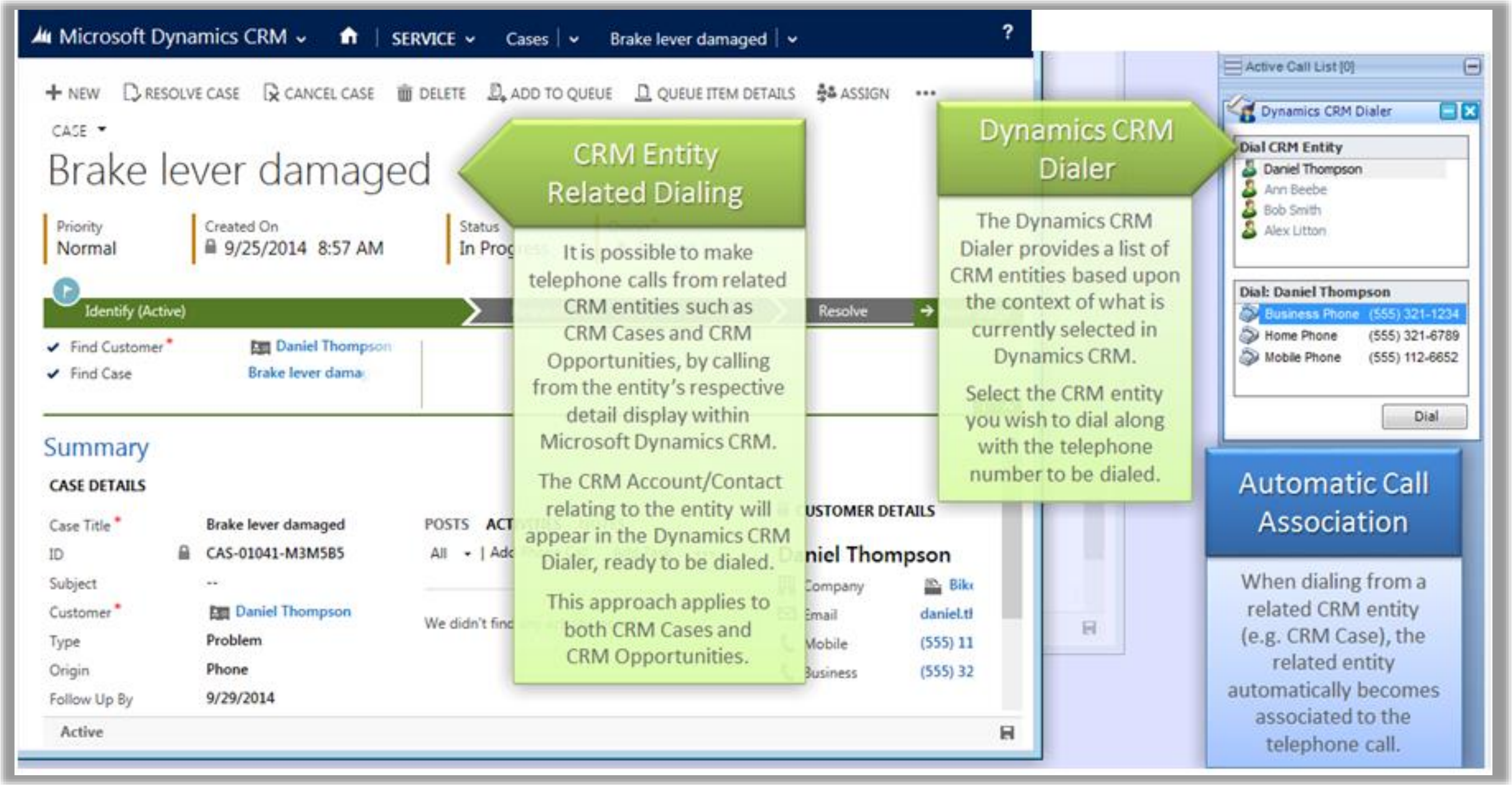
Composition à partir d'un contact CRM

Lorsque vous opérez à partir d'une interface d'un contact CRM, le système téléphonie intégré présentera cette entité à l'intérieur du composeur



Composer des contacts à partir d'un cas CRM

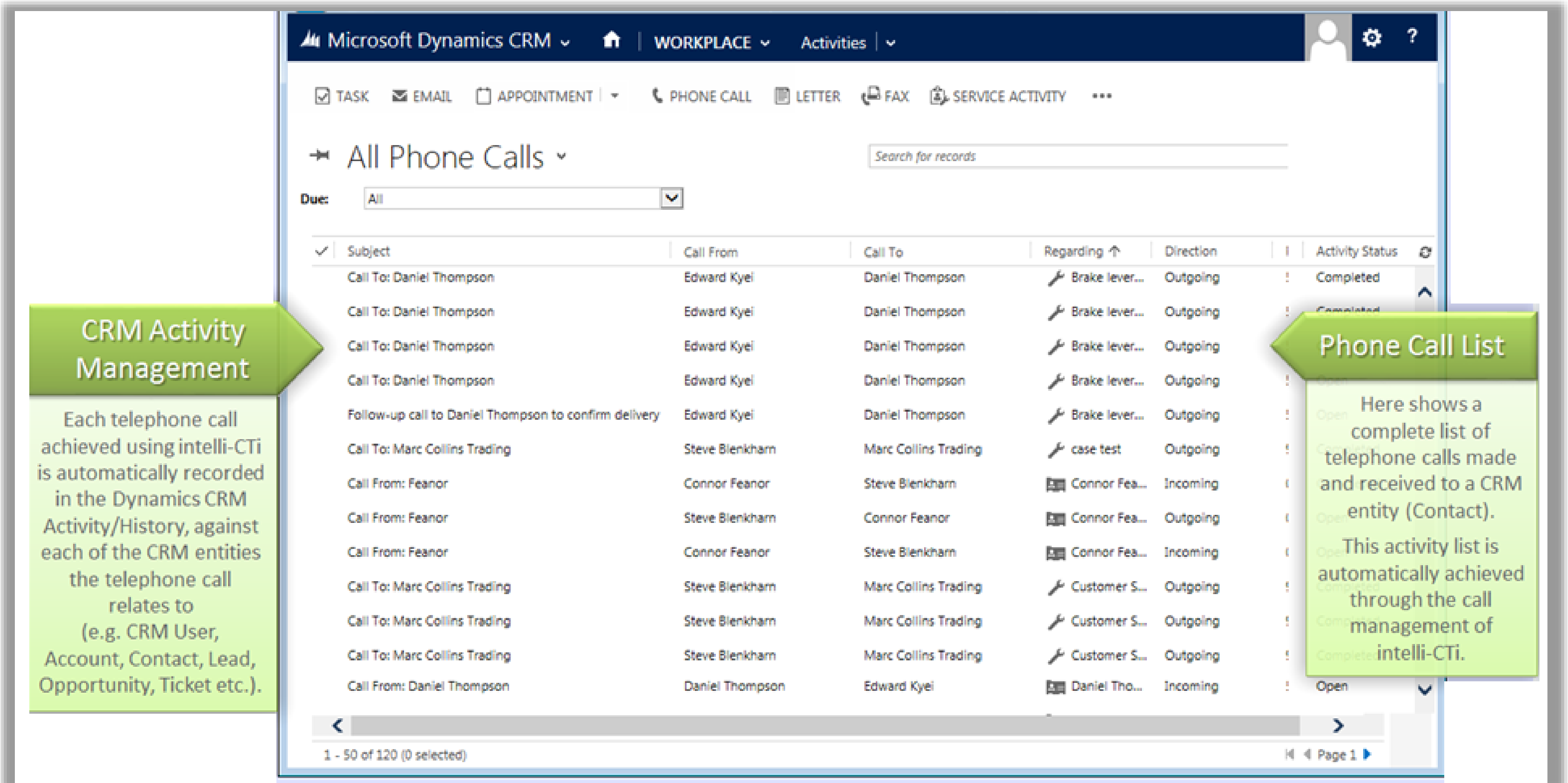
Tous les appels liés aux cas ou opportunités CRM seront automatiquement enregistrés



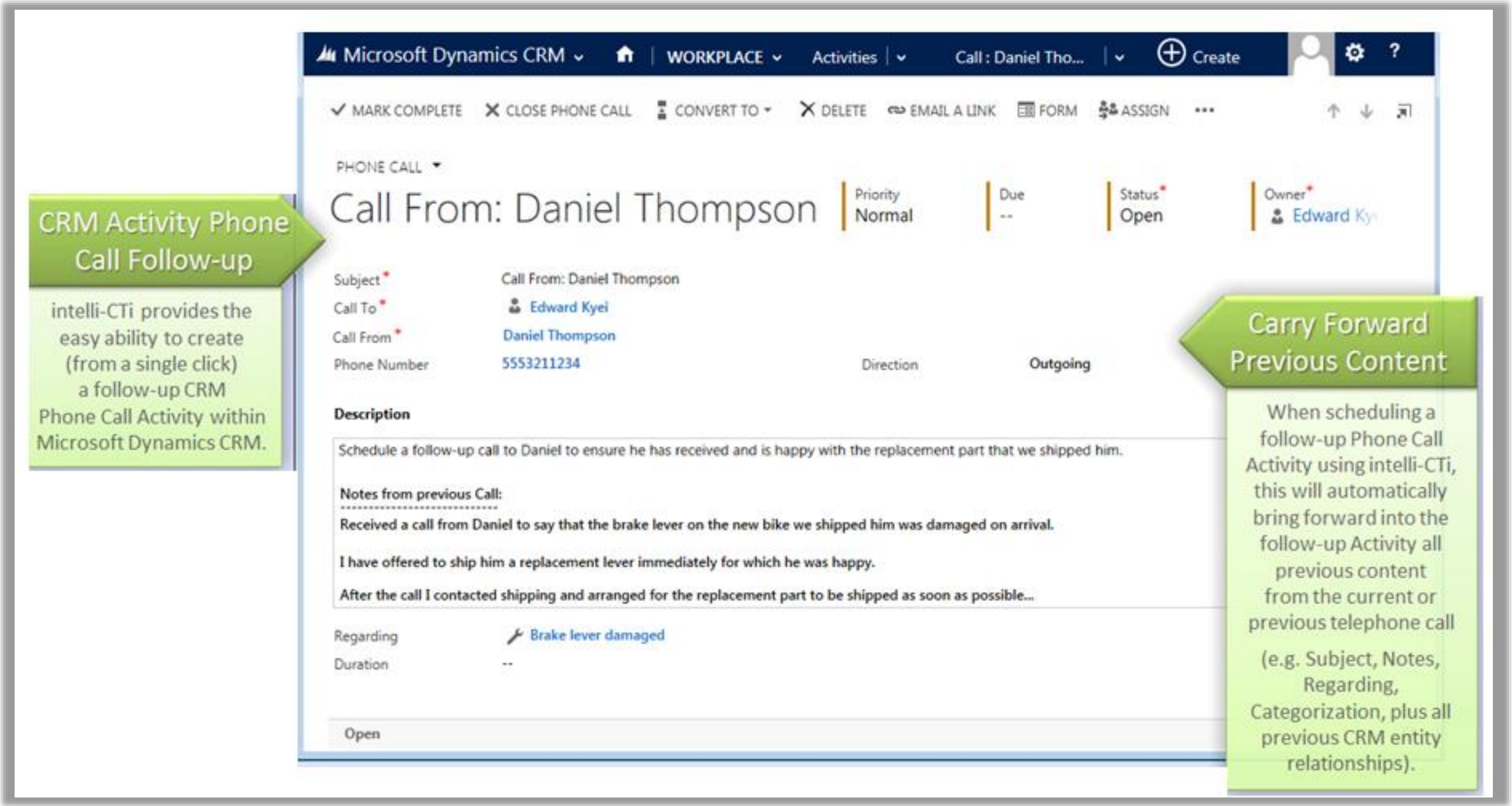
III. Post Telephone Call Wrap-up

Call activity management

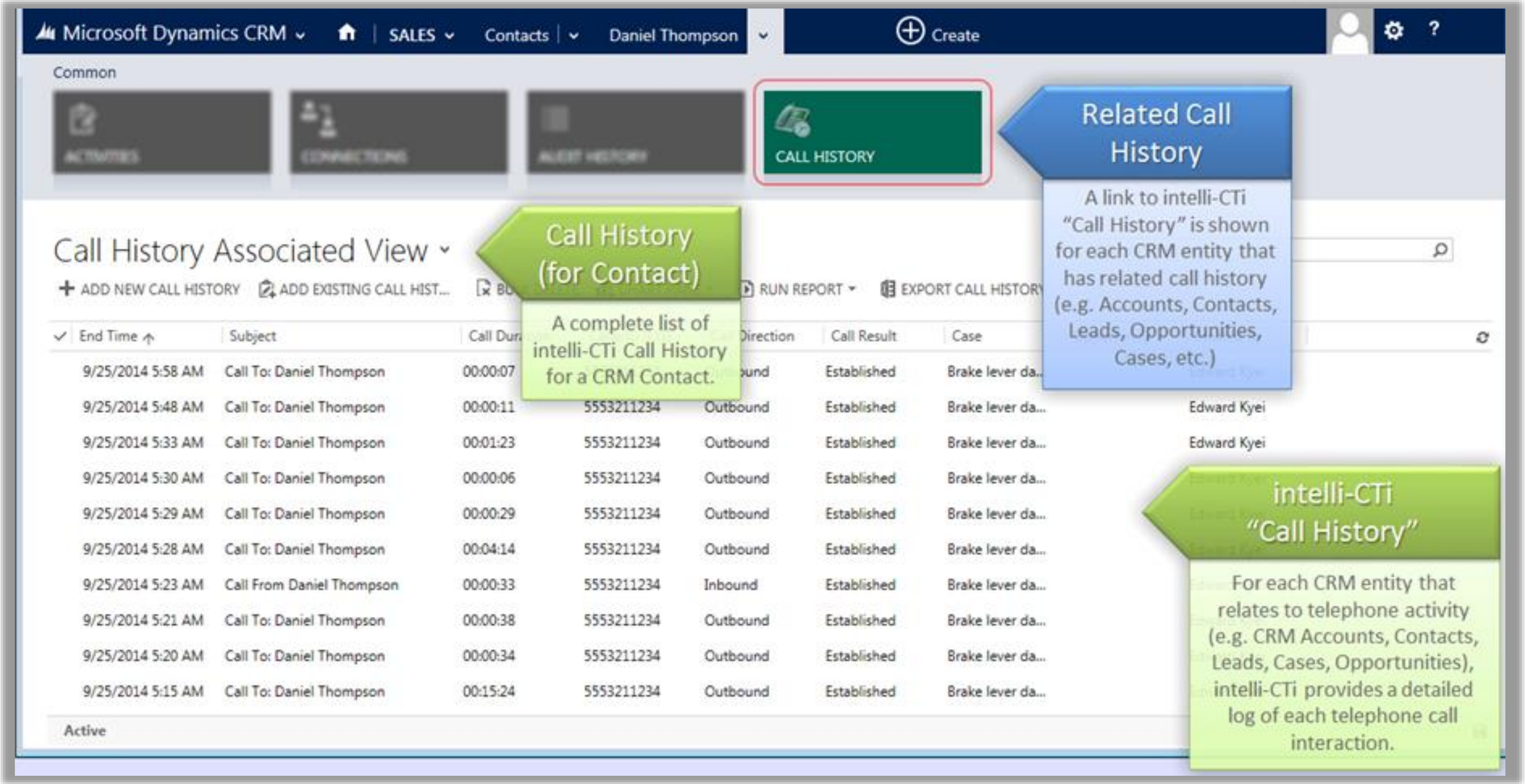
Récapitulatif en temps réel des appels entrants et sortants et de leur gestion. Les rapports peuvent inclure des informations complètes sur les files et les temps d'attente, le nombre d'appels et la performance des agents. Ils peuvent être affichés par exemple sur un écran mural dans le centre d'assistance.



Call Activity Follow-up



Call History Tracking



Call Dashboards

Toutes les données concernant les appels entrants pour le centre d'assistance sont collectées. Ces informations peuvent être exploitées pour compiler différents rapports, visant à faciliter le suivi de la qualité du centre d’assistance et celui de la performance des agents