



## Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Cada interacción es importante en el servicio al cliente. Ayudamos a las marcas a desarrollar promoción y lealtad creando experiencias de servicio sin esfuerzo.

*"Queremos aprovechar las oportunidades que ofrece la digitalización para el beneficio de las personas. Sin las limitaciones de las herramientas, podemos reconsiderar por completo nuestra interacción con clientes."*

Achim Baumstark  
CIO

# Helsana

Committed to life.

## Beneficios Clave

### GANAR LEALTAD

Proporcione interacciones personalizadas y contextuales en cualquier dispositivo a través del canal propio o asistido de elección y conveniencia.

### EMPODERAR AGENTES

Proporcione a los agentes acceso intuitivo a todo lo que necesitan para ofrecer un servicio rápido y eficaz, con herramientas que están a su alcance en una sola aplicación.

### MANTENERSE ÁGIL

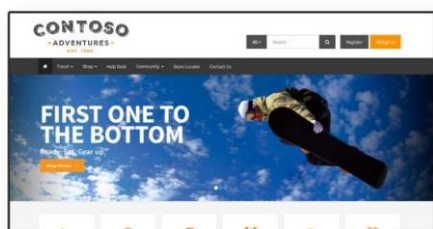
Ajústese al ritmo de los negocios a través de conocimientos accionables que anticipen las necesidades cambiantes de los clientes y su marca.

## Capacidades Clave



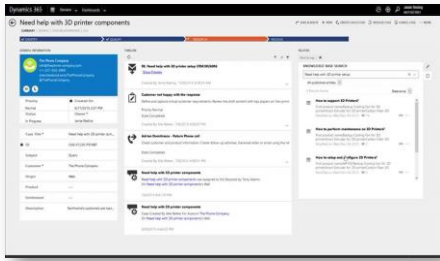
### COMPROMISO OMNI-CANAL

Habilite los compromisos de servicio al cliente de principio a fin en los canales de autoservicio y de servicio asistido, incluido el servicio de campo cuando haya necesidad de ayuda en el sitio. Una plataforma unificada garantiza el contexto en todos los canales e interacciones, brindando un servicio personalizado y consistente con el mínimo esfuerzo del cliente.



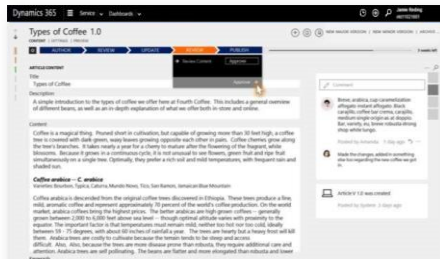
### AUTO SERVICIO Y COMUNIDADES

Proporcione opciones de autoservicio de marca que entreguen respuestas coherentes y actualizadas e información personalizada, y una experiencia comunitaria para conectarse con colegas y expertos en la materia.



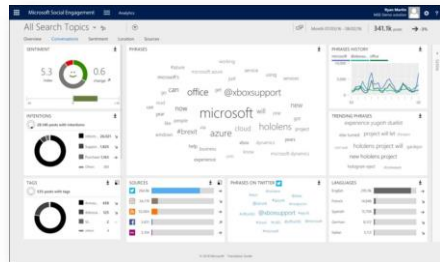
## CAPACITACIÓN A LOS AGENTES

Capacite a los agentes con una experiencia única y unificada para acelerar la resolución y proporcionar niveles diferenciados de asistencia. Una experiencia adaptada a las necesidades a través de una única interfaz, dinámica que los agentes necesitan para proporcionar un estándar de servicio más personalizado y efectivo.



## CONOCIMIENTO UNIFICADO

Equipe a los clientes y al personal de primera línea con una única fuente de verdad definitiva a través del conocimiento unificado. Mida el impacto y las oportunidades para hacer crecer su base de conocimiento a través de un análisis.



## SERVICIO DE INTELIGENCIA

Identifique las tendencias, anticipe las oportunidades y obtenga ideas mediante el uso de análisis detallados. Explore los escenarios hipotéticos y los resultados del pronóstico a través de gráficos interactivos y potentes capacidades de visualización de datos. Nuestra solución permite a los empleados en todos los niveles de la organización tener un impacto positivo y significativo en los resultados comerciales.

## Dynamics 365

Microsoft Dynamics 365 es la próxima generación de aplicaciones de negocios inteligentes, que ayuda a las organizaciones a atraer clientes, empoderar a los empleados, optimizar las operaciones y encontrar nuevas formas de proporcionar valor a sus clientes. Estas aplicaciones funcionan perfectamente juntas para administrar procesos de negocios específicos a lo largo de ventas, servicio al cliente, servicio de campo, operaciones, automatización de servicios de proyectos y marketing.

Esto es emocionante, ya que ayudamos a los negocios a ofrecer experiencias personalizadas y convincentes a lo largo de cada etapa de las relaciones con sus clientes.

Para más información, visite: <https://atx.mx/contact/>

## Mejor Juntos

- Ventas: proporcione a sus agentes la capacidad de vender de forma cruzada, y las herramientas para ejecutar.
- Servicio de campo: amplíe el servicio al campo cuando haya necesidad de ayuda en el sitio.
- Automatización de servicios de proyectos: saque provecho de la nueva economía de servicios con un único sistema.