



# *Microsoft Dynamics CRM*

*Dopez la productivité de votre service clients*



La meilleure expérience client débute avec vos collaborateurs. Grâce au logiciel Microsoft Dynamics® CRM, vos équipes du service clients disposent d'une solution qui associe simplicité et productivité. Ils peuvent bénéficier de nombreuses fonctionnalités, comme la gestion des incidents, les workflows, les tableaux de bord et la gestion des connaissances, directement à partir du client Microsoft® Outlook®, ce qui leur permet de travailler naturellement selon leurs méthodes habituelles afin de fournir un service cohérent, rapide et efficace.

## Devenez une entreprise dynamique

### Vos collaborateurs : améliorez la productivité du service clients

Vos collaborateurs veulent des outils familiers, simples à utiliser et adaptés. Grâce à l'interface familière de Microsoft Outlook, aux formulaires en fonction des rôles et aux fonctionnalités Microsoft Office intégrées, Microsoft Dynamics CRM réduit les tâches d'administration et soulage vos collaborateurs du service clients qui peuvent se concentrer sur leur compétence de base : répondre aux demandes des clients.

### Vos processus : améliorez l'efficacité de votre service clients

Des processus efficaces et homogènes permettent de fournir une meilleure qualité de service tout en réduisant les coûts. Grâce aux fonctionnalités puissantes en matière de workflows, vous pouvez accélérer les approbations, simplifier les processus d'escalade et améliorer l'efficacité de tous les processus du service clients.

### Votre environnement : intervenez avec précision

Vos clients, partenaires et autres tiers attendent un service rapide, précis en adéquation totale avec leurs besoins. Grâce à une vue client 360°, à des fonctionnalités de gestion globale des dossiers, à des analyses claires et à la prise en charge de plusieurs canaux de communication, les collaborateurs de votre service clients peuvent intervenir de manière ciblée et homogène auprès des clients.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface. The main window shows a list of cases under the 'Active Cases' view. The cases are organized in a table with columns for Title, Case Number, and Priority. A pie chart on the right side of the interface visualizes the 'Case Mix (By Type)', showing the distribution of cases across different categories: Problem (blue), Request (green), and Question (red).

Title	Case Number	Priority
Average order shipment time (sample)	CAS-01015-PSK5L2	Normal
Broken Record	CAS-01041-56Y9Z7	Normal
Complete overhaul required (sample)	CAS-01017-N7T1P0	High
Contact information required (sample)	CAS-01000-K1S2D4	Low
Contact information required (sample)	CAS-01018-W0L6N5	Normal
Damaged (sample)	CAS-01001-F7K8V1	High
Damaged during shipment (sample)	CAS-01014-Z5W5W6	Low
Defective item delivered (sample)	CAS-01002-86F2M5	High
Delivery never arrived (sample)	CAS-01003-H4H2M4	Low
Delivery never arrived (sample)	CAS-01020-Q9R8W2	High
Faulty item (sample)	CAS-01034-F7H0T5	Normal
I have a problem with the new widgets	CAS-01028-H2V3C7	Normal
Item broken	CAS-01034-V1W9Q5	Normal
Item defective (sample)	CAS-01004-Z7T7J4	Normal
Item defective (sample)	CAS-01027-Z9M1R5	High
Looking for setup instructions	CAS-01030-V7P5K0	Normal
Missing parts (sample)	CAS-01005-N6M5Z0	Normal
My item is broken	CAS-01042-V7H6H4	Normal
My Widget A burns up when I turn it on	CAS-01040-P1J5Y7	Normal
My widget A is broken	CAS-01039-D2F7M0	Normal
My widget is broken	CAS-01037-N7B6M5	Normal
My widget is not working well	CAS-01035-C8V6M5	Normal
Need help (sample)	CAS-01006-B6Q6B5	Low
Need help (sample)	CAS-01026-T2H4X1	Normal

The pie chart shows the following distribution:

- Problem: 28 (blue)
- Request: 5 (green)
- Question: 5 (red)

Rationalisez la résolution d'incident à l'aide d'une interface utilisateur intuitive qui simplifie les tâches courantes et fournit des fonctionnalités de visualisation en ligne des données qui transforment ces dernières en analyses sur lesquelles vous pouvez agir.

«La création de notre cellule fidélité a représenté une excellente opportunité de mettre en œuvre très rapidement la solution de gestion de relation client. Microsoft Dynamics CRM permettait de satisfaire tous les besoins de la cellule.»

Alix de Bellescize  
Responsable du service client  
Traqueur



«Désormais le message envoyé au client est directement alimenté par Microsoft Dynamics CRM. Lorsque les données client et activités associées sont enregistrées par un utilisateur, elles sont immédiatement mises à jour dans l'ensemble de l'application, et restent accessibles à tous les services.»

Valérie Henot  
Directeur du développement ETO



#### FAMILIÈRE : DES FONCTIONNALITÉS DE SERVICE CLIENTS NATURELLES ET PERSONNALISÉES

**Gestion des incidents simplifiée :** bénéficiez des fonctionnalités intuitives de gestion des incidents afin de créer, suivre, résoudre les incidents et de mener à bien les escalades.

**Client Outlook natif :** gérez vos contacts, votre calendrier, vos tâches et vos e-mails de manière centralisée dans l'interface familière de Microsoft Outlook afin d'être plus efficace.

**Personnalisation avancée :** consacrez moins de temps à rechercher des informations et davantage à répondre aux demandes des clients grâce à des affichages personnalisés, à la mise en évidence des notes et aux dernières listes utilisées.

**Historique complet des interactions :** suivez les détails de toutes les interactions, comme les offres, les commandes, les contrats et les incidents, afin de fournir le service adéquat au bon moment.

**Réponse aux demandes de service :** répondez mieux et plus vite grâce au publipostage intégré, aux modèles d'email et à la transformation des e-mails en incidents en un clic.

#### INTELLIGENTE : DES INFORMATIONS CLAIRES SUR LESQUELLES IL EST POSSIBLE D'AGIR

**Planification du service après-vente :** gérez les rendez-vous du service après-vente, les équipements et les ressources grâce à la puissante fonction de planification unifiée des services.

**Historique des achats :** suivez l'historique des achats, les contrats et les principales dates de renouvellement afin que les conseillers puissent anticiper et proposer les services ou produits appropriés.

**Analyses claires du service clients :** affinez votre compréhension grâce à des tableaux de bord standards ou configurables, des analyses détaillées et des fonctions de visualisation des données en ligne.

**Gestion des files de demande de service :** créez des files pour des entités, des utilisateurs ou des équipes et simplifiez la gestion de statut des tâches afin d'améliorer le délai moyen de traitement.

**Audit des dossiers du service clients :** améliorez votre compréhension du service et des activités de support, respectez les SLA grâce à un audit de l'ensemble du système.

**Des processus de service guidés :** simplifiez la résolution des incidents et les processus d'escalade grâce à des dialogues guidés, des processus automatisés et des règles de mise en forme conditionnelle.

**Gestion des objectifs du service clients :** suivez instantanément les objectifs du service clients, comme les taux de résolution au premier appel, la durée moyenne d'un appel, etc., grâce à des fonctionnalités complètes de gestion des objectifs.

#### INTERCONNECTÉE : UN SERVICE CLIENTS QUI COLLABORE ET RÉPOND RAPIDEMENT

**Gestion centralisée des documents :** gérez les incidents, les contrats de service, les FAQ, etc., grâce aux fonctionnalités intégrées de gestion des documents de Microsoft SharePoint®.

**Gestion des connaissances :** améliorez les compétences de votre service clients en créant, retrouvant et partageant les connaissances grâce à un référentiel partagé des connaissances.

**Gestion de l'équipe du service clients :** favorisez une meilleure collaboration interne et coordonnez la résolution des problèmes grâce aux fonctionnalités de gestion d'équipe et aux outils de communication en temps réel.

**Libre-service Web :** permettez à vos clients de trouver des réponses, de créer leurs propres incidents et de planifier les rendez-vous sur le Web, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

**Un poste de travail unifié :** utilisez votre solution CRM afin de déployer un poste de travail unifié pour le service clients grâce à une interface unique et ergonomique.

#### LANCEZ-VOUS DÈS AUJOURD'HUI

Essayez Microsoft Dynamics CRM :

<http://crm.dynamics.com>

Découvrez Microsoft Dynamics CRM Marketplace :

<http://www.microsoft.com/dynamics/marketplace>

Rejoignez la communauté Microsoft Dynamics CRM :

<http://crm.dynamics.com/en-us/communities/crm-community.aspx>