



Gagner des clients pour la vie

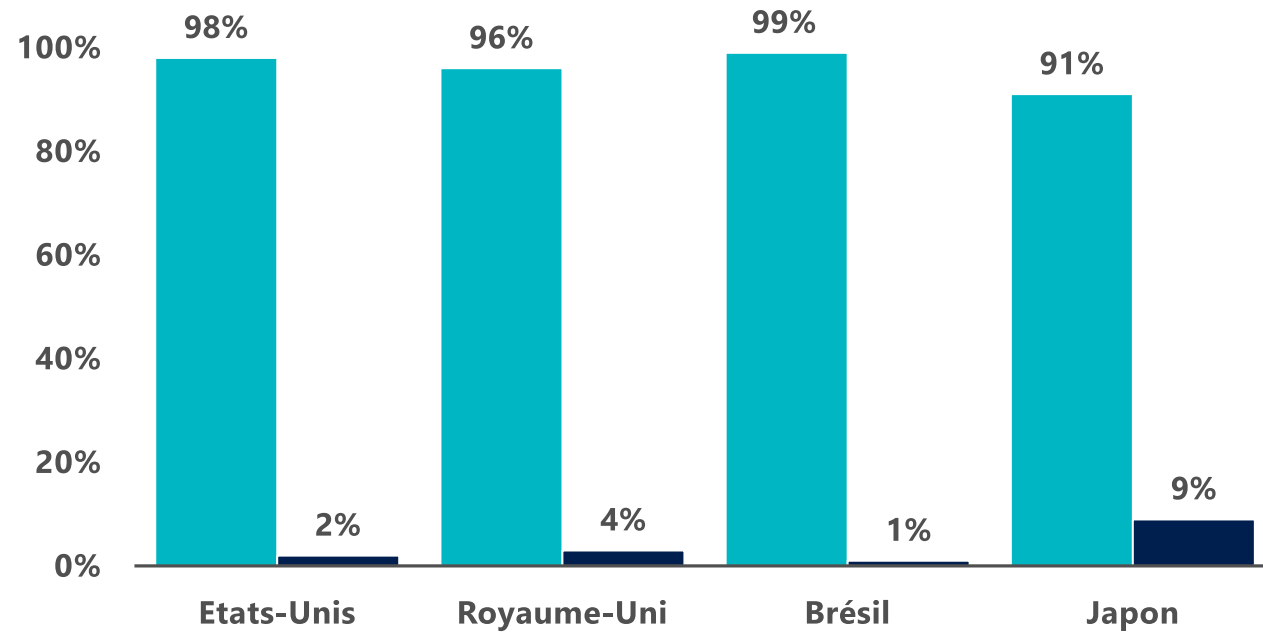
Microsoft Dynamics 365 for
Customer Service

Nom

Titre

Votre meilleur allié

Le service client est-il important dans le choix d'une marque ou d'un produit ?



■ Très important ou important

■ Peu important



L'importance de l'Expérience Client

90%

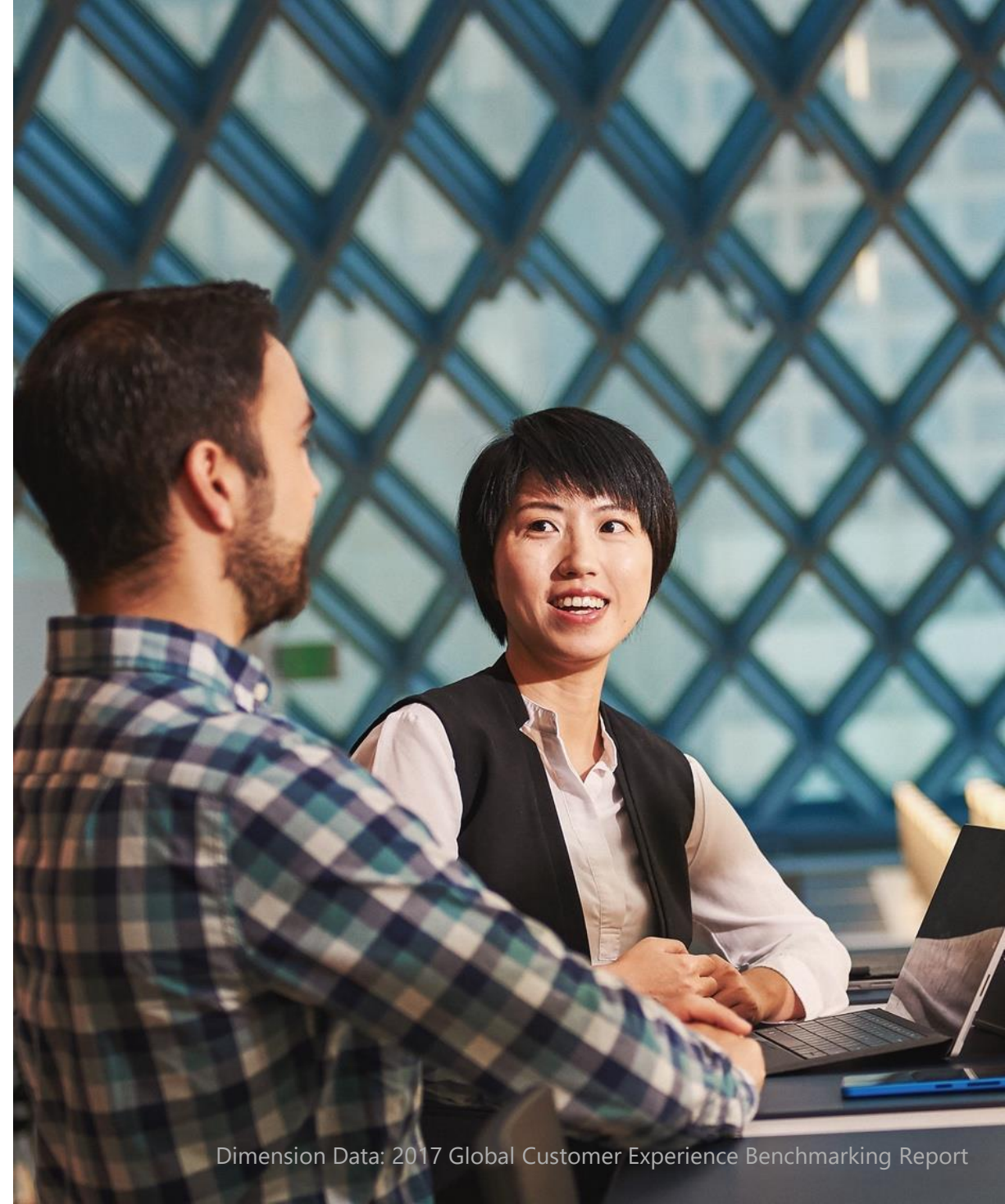
Les CSPs reconnaissent l'expérience client comme un différenciateur compétitif.

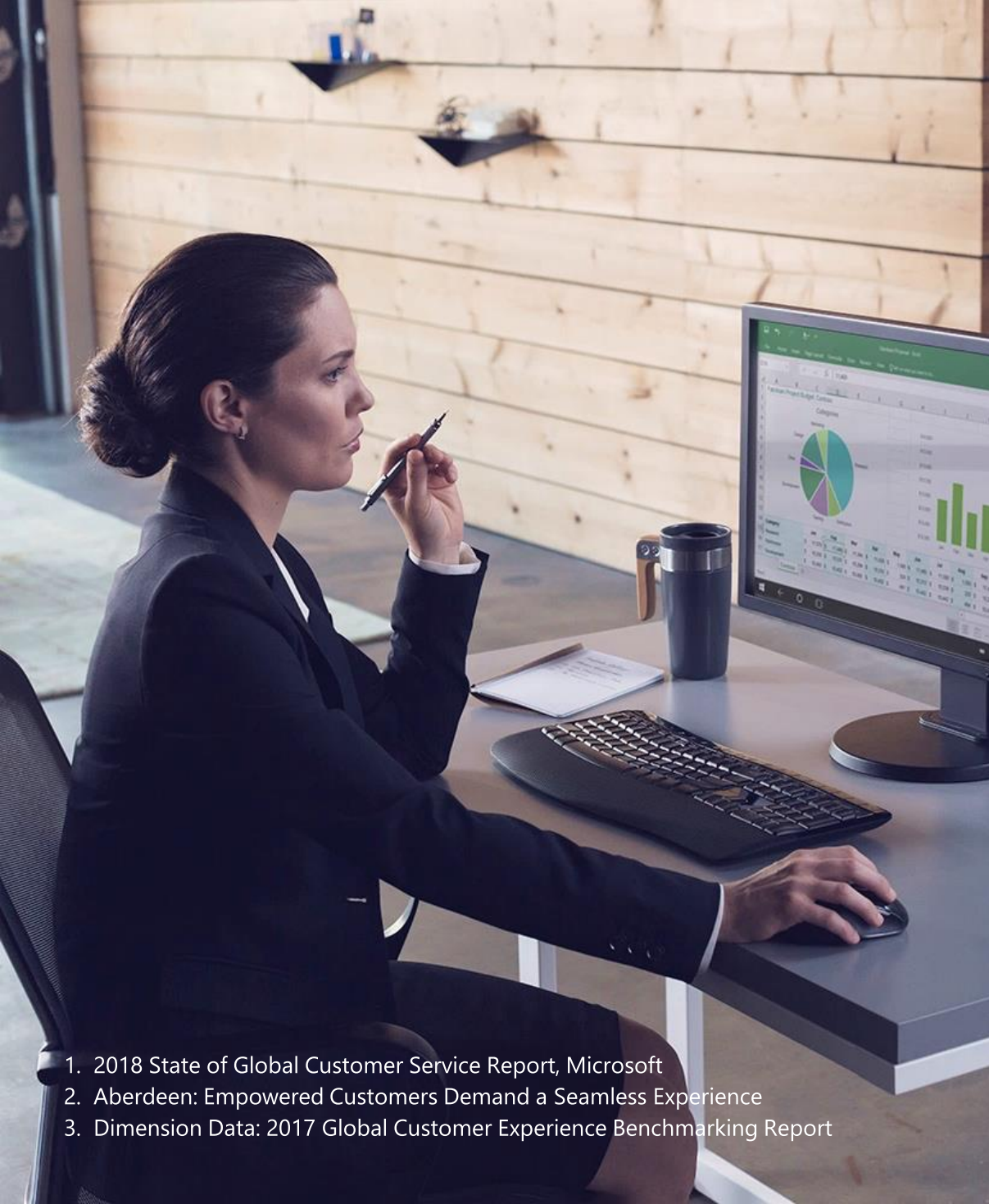
#1

L'expérience client mesure la performance stratégique.

15%

Des CSPs évaluent la qualité de l'expérience qu'ils fournissent à 9/10 ou plus.





Des défis complexes

59%

Des clients ont utilisé trois canaux ou plus pour interagir avec le service client.¹

90%

Des consommateurs souhaitent qu'il y est une cohérence et une continuité entre les différents canaux.²

8.4%

Des centres de contact sont compatibles sur tous les canaux.³

59%

Des canaux sont gérés en silos.³

1. 2018 State of Global Customer Service Report, Microsoft
2. Aberdeen: Empowered Customers Demand a Seamless Experience
3. Dimension Data: 2017 Global Customer Experience Benchmarking Report

Quelles sont les priorités du service client ?



Fidéliser les clients



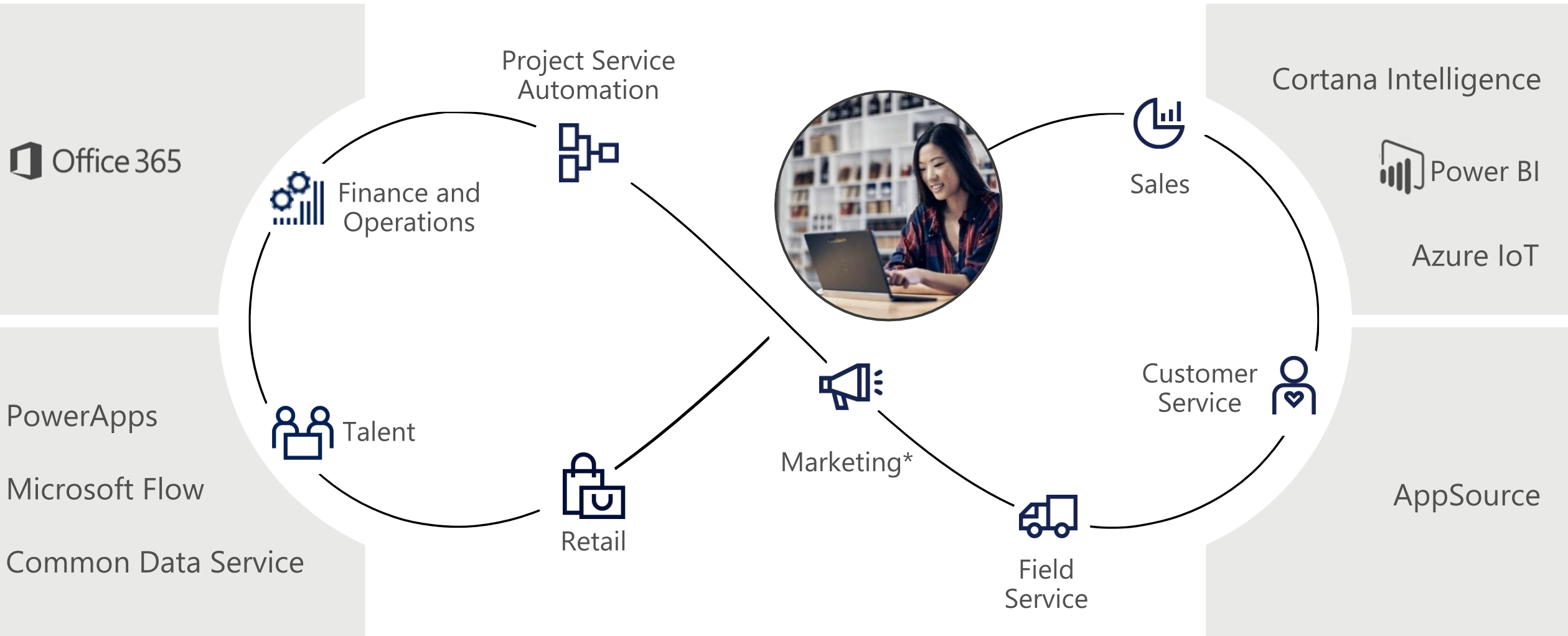
Rendre les agents autonomes



Rester agile



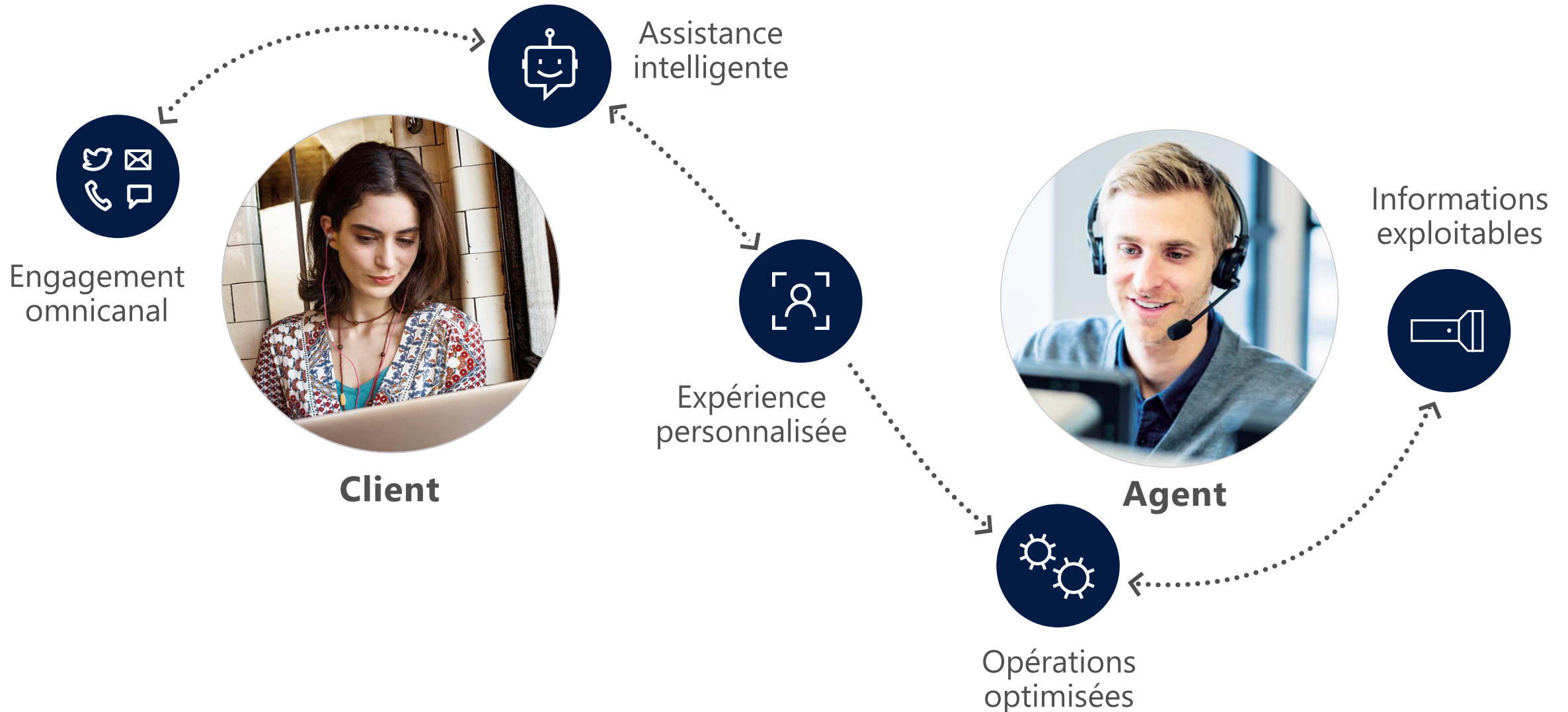
Microsoft Dynamics 365



*Brought to you by Adobe Marketing Cloud

Dynamics 365 for customer service

Gagner des clients pour la vie



Engagement omnicanal

Choix et commodité

Contactez vos clients selon leurs conditions, sur n'importe quel canal, peu importe l'appareil utilisé.

Des clients autonomes

Facilitez la résolution des problèmes de vos clients et libérez vos agents pour des interventions à haute valeur ajoutée.

Un service simple

Maintenez votre visibilité à travers les canaux et interactions pour une expérience d'engagement simple, grâce à un service autonome et assisté.



8.4%

Des centres de contacts sont omnicanal.



Assistance intelligente

Révolutionnez le service

Transformez le support avec la structure AI la plus puissante du marché pour apporter une valeur ajoutée à chaque interaction.

Automatisez la résolution

Automatisez la résolution des problèmes avec des agents virtuels intelligents, interactifs et toujours disponibles.

Boostez votre productivité

Accélérez la résolution des problèmes et évitez les escalades avec un guidage dynamique vers les bonnes actions.

#1

Des assistants virtuels/chatbots, avec une croissance en hausse

Expérience personnalisée

Une vue à 360° du client

Connectez les expériences sur les canaux et les données dans les sources, pour obtenir une vue inégalée sur le client.

Donnez les moyens grâce aux apps

Grâce à Dynamics 365, automatisez les applications legacy et third-party, en fournissant, selon les besoins, les bonnes informations et les bons outils.

Croissance du topline

Utilisez le service et le support comme une opportunité de ventes incitatives ou croisées en donnant aux agents des recommandations basées sur l'apprentissage automatique



76%

Des clients souhaitent que les agents sachent quels produits ils ont achetés auparavant et quels sont les antécédents de services.

2018 State of Global Customer Service Report, Microsoft



76%

Des entreprises ne sont pas en mesure d'identifier les blocages dans les processus, ce qui provoque des incidences sur l'expérience client

Dimension Data: 2017 Global Customer Experience Benchmarking Report

Opérations optimisées

Onboarding & adoption

L'apprentissage immersif et la gamification accélèrent l'intégration et l'adoption. Ils permettent à chaque agent de connaître les meilleures pratiques et méthodologies.

Une expérience cohérente

Assurez cohérence et qualité à travers chaque interaction ; Restez flexible et gérez le changement facilement au fur et à mesure que les processus évoluent..

Restez agile

Les éditeurs visuels sans code facilitent l'adaptation de l'application à vos besoins et répondent à des demandes en constante évolution.

Informations exploitables

Apprenez des clients

Améliorez le service client via des retours d'enquête directs, des forums de discussions et grâce à l'écoute sociale.

Améliorez les processus

Améliorez continuellement les processus en utilisant une analyse ciblée autour de chaque étape de votre méthodologie de service.

Stimulez les résultats

Fournissez des informations déterminantes grâce à des tableaux de bord personnalisés avec des capacités de reconnaissance de langage naturel et des visualisations interactives.

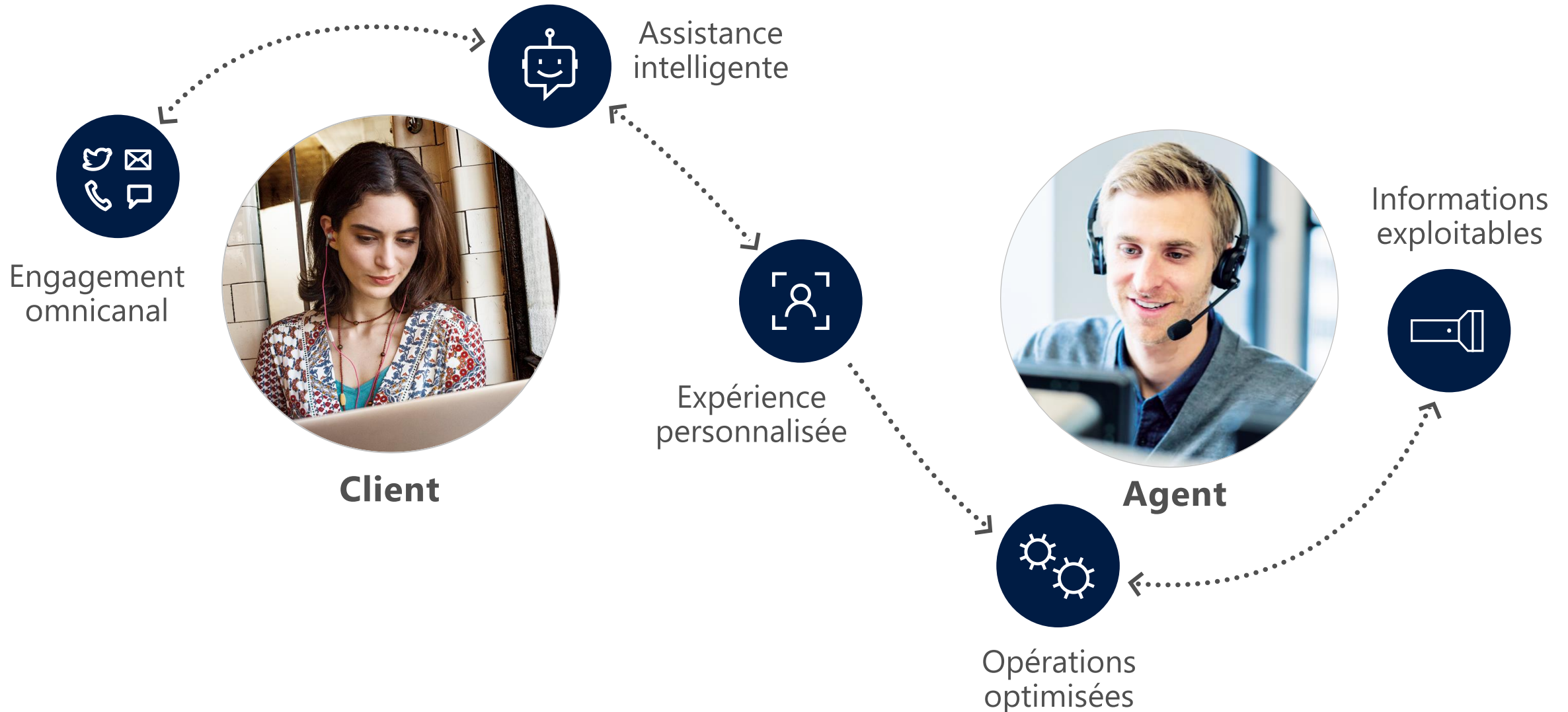


#1

L'analyse est le facteur n°1 qui va remodeler le service client dans les cinq prochaines années.

Dynamics 365 for customer service

Gagner des clients pour la vie



Pourquoi Dynamics 365 for Customer Service ?

MODERNE

Une application dédiée au service client qui révolutionne votre manière de fournir du contenu.

UNIFIE

Une interface unique avec la possibilité d'intégrer et d'automatiser les applications existantes.

INTELLIGENT

Un support guidé et intelligent sur n'importe quel canal pour garantir une résolution rapide et précise.

ADAPTABLE

Restez agile et transformez votre entreprise en utilisant des outils sans code qui permettent d'aller rapidement de l'idée à l'action.



Un Service Client Intelligent

Avant

Combien ai-je besoin d'agents pour respecter les SLAs?

Combien de problèmes mes agents résolvent-ils ?

De combien de temps est le temps d'attente ?



Après

Comment puis-je automatiser le service client pour résoudre des problèmes complexes ?

Comment puis-je identifier proactivement les problèmes et les éviter ?

Comment puis-je résoudre rapidement les problèmes ?



Les nouveautés

Les nouveautés du Service Client

Expérience client

Un support vocal et vidéo pour plus d'interactions high-touch et personnalisées ; La recherche améliorée inclut la pièce jointe, ce qui permet d'obtenir des résultats plus pertinents et une meilleure expérience utilisateur.

Unified Service Desk

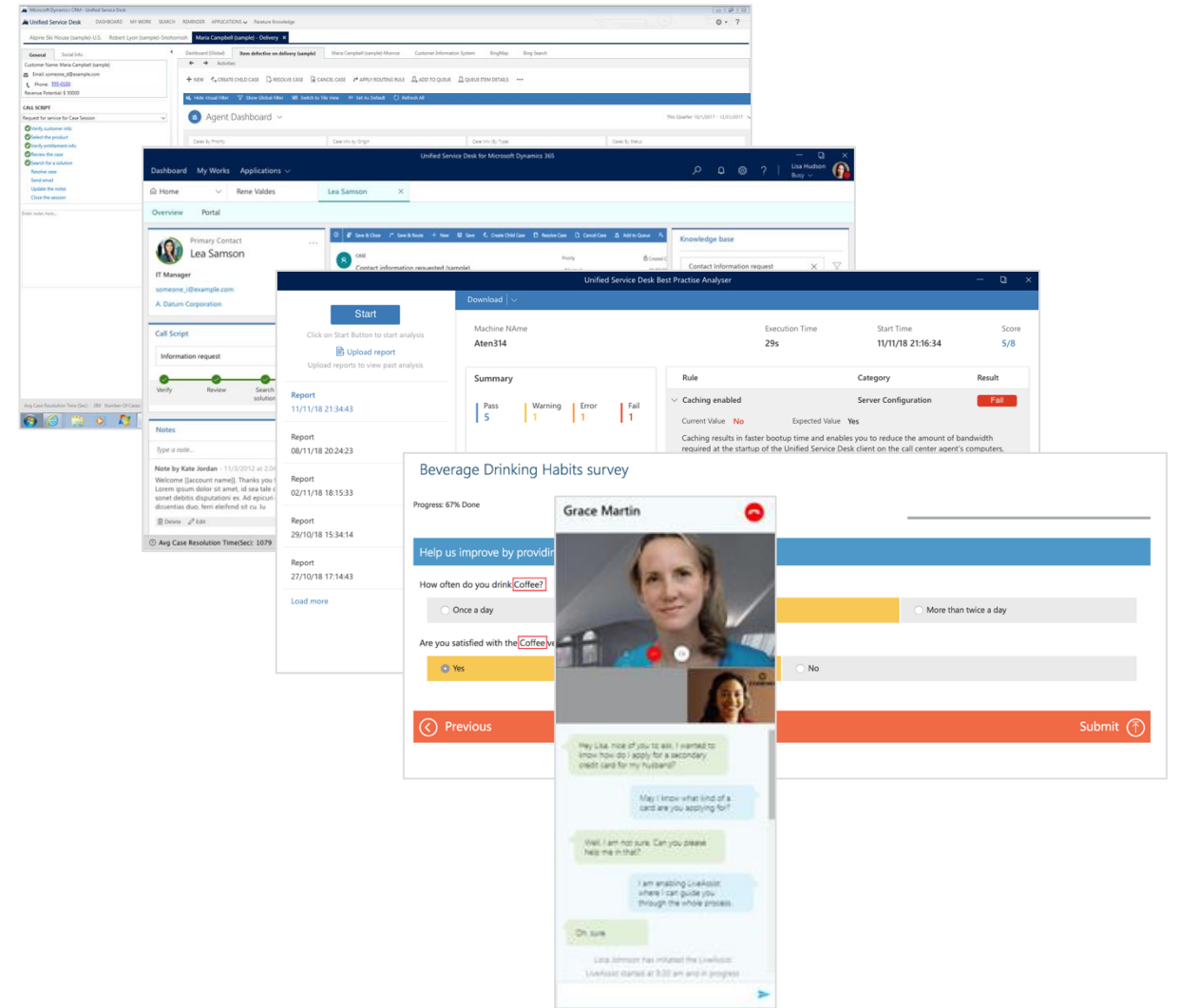
Un analyseur des meilleures pratiques permet aux développeurs et partenaires d'implémentation de garantir des déploiements efficaces et performants en USD.

La voix du client

Une expérience design simplifiée avec des options de personnalisation supplémentaires, des améliorations sur les langues, et le pack PowerBI, facilitent la collecte et l'exécution des commentaires de la part des clients.

Réglementation et conformité

Les outils et les fonctionnalités permettent aux entreprises de répondre avec succès aux exigences du GDPR ; L'accessibilité du clavier pour les visiteurs du portail, les agents et les administrateurs.



Annexes

Unified Service Desk

Une interface avec un seul agent

Intégrez et automatisez les applications, y compris Dynamics 365, et les applications legacy et autres third party.

Une résolution guidée

Une interface dynamique qui propose des outils, des conseils et des données au point de besoin.

Optimisez la productivité

Obtenez de supports omnicanal multisesion et une intégration aux scénarios IA, tels que les bots ou le ML. Améliorez votre productivité et offrez un service plus personnalisé.



Top 2 des défis technologiques

- Des systèmes hérités qui empêchent la flexibilité & les progrès
- Intégrer plusieurs systèmes technologiques

Dimension Data: 2017 Global Customer Experience Benchmarking Report



88%

Des consommateurs souhaitent que les marques leur fournissent un lieu pour résoudre par eux-mêmes leurs problèmes

2018 State of Global Customer Service Report, Microsoft

Connaissances

Un contenu unifié

Donnez les bonnes réponses dans les meilleurs délais, quel que soit le canal utilisé, à partir d'une unique source.

Une gestion simple

Collectez du contenu depuis les réseaux sociaux, des experts et lors d'interactions, pour les optimiser à des fins de réutilisation.

Des rapports exploitables

Limitez les escalades grâce à des contenus enrichis, optimisés et sans cesse étendus, présents dans votre base de données.

Libre-service et communautés

L'expérience avec une marque

Proposez des options de libre-service personnalisées, offrant des réponses cohérentes, ainsi qu'une communauté pour échanger avec des experts sur le sujet.

Un site traduit et extensible

Minimisez les efforts des clients grâce à un service ciblé et pertinent, omniprésent sur votre propre site ou sur un site tiers.

Contextuel

Proposez une navigation simple pour obtenir des réponses et ressources adéquates à partir de n'importe quel appareil, y compris les remontées vers un agent du support.



66%

Des interactions avec le service client commencent avec le libre-service

2018 State of Global Customer Service report, Microsoft

Perception social

Une vision à 360°

Rendez disponibles les données clients à toute votre entreprise.

Interprétez les sentiments

Capitalisez sur les sentiments automatisés pour accéder à des sujets de conversation positifs ou négatifs.

Identifiez les intentions

Détectez automatiquement les intentions dans les publications des réseaux sociaux et répondez rapidement pour adapter les tags aux besoins de l'organisation.

Simplifiez les filtres

Trouvez rapidement les conversations les plus pertinentes. Accédez à des commentaires spécifiques ou à des sujets d'analyses.



2.79 billion

D'utilisateurs des médias sociaux à travers le monde

We Are Social – Digital in 2017 research.



48%

Des consommateurs attendent une réponse en moins de 24 heures aux questions ou réclamations postées sur les réseaux sociaux.

2017 State of Global Customer Service, Microsoft

Service client

Un engagement omnicanal

Rencontrez les clients sur le canal de leur choix.

Un service client intelligent

Détectez automatiquement les avis et les intentions sur les publications des réseaux sociaux et créez des tickets pour les incidents.

Collaborez efficacement

Offre des solutions de collaboration pour un engagement client plus personnalisé et efficace.

Détectez les tendances


Analysez les sentiments et les sujets actuels pour identifier proactivement les problèmes de service ou les préoccupations.

Virgin Atlantic Airlines



L'organisation, axée sur la clientèle, offre un service client 24/7.

Rassemblez automatiquement les requêtes des clients pour identifier les tendances, suivre les sentiments, répondre aux questions et partager les mises à jour – en temps-réel

A woman in a white uniform, likely a Virgin Atlantic staff member, is shown in profile, talking on a black mobile phone. She is in an airport setting, with a yellow sign and other airport infrastructure visible in the background.

"Nous utilisons Microsoft Social Engagement 24/7 dans notre équipe dédiée aux médias sociaux pour assurer à nos clients que nous pouvons leur fournir une aide à n'importe quel moment."

Norman Padley
Virgin Atlantic Airlines Customer Relations Operations



Assistance CaféX Live

Une transition intégrée

Une plateforme intégrée et contextuelle au Chat et à la conavigation.

Intégration de Dynamics 365

Des connaissances, des données clients et un portail intégrés avec Dynamics 365

Immersif

Une expérience immersive pour les agents dans l'USD et dans le Web Client

45%

Des consommateurs à travers le monde s'engagent régulièrement dans les chats d'aide.

L'état d'esprit de l'employé

87%

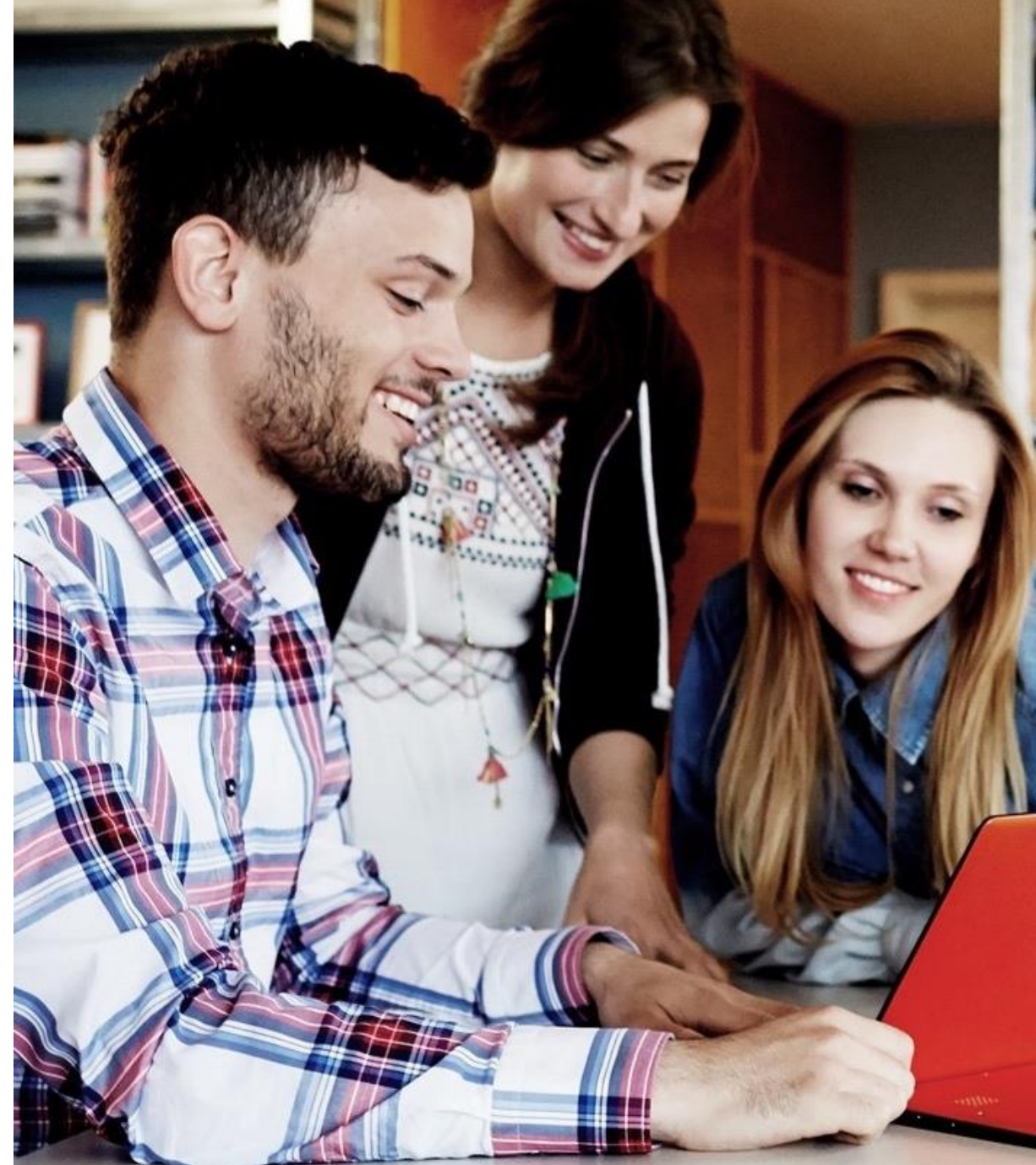
Des employés à travers le monde ne sont pas engagés.

3x

Les Millennials changent 3x plus de travail que les autres groupes.

0%

Aucune corrélation entre les incitations financières et la productivité.





Transformez le travail en jeu

Une compétition par équipe

Augmentez la productivité, la performance et le moral de vos employés en les poussant les uns vers les autres.

Des résultats et une reconnaissance très visibles

Tenez vos employés responsables des classements diffusés sur les grands écrans ; Encouragez-les grâce à la reconnaissance publique & aux célébrations..

L'adoption d'applications métier

Donnez aux employés des raisons convaincantes d'utiliser des applications métier.

Augmentez l'engagement avec de multiples modèles de jeu

Des jeux d'équipe dynamiques

Chaque joueur crée une équipe.

Optimisez l'équipe avec des changements de programme.

Des jeux basés sur des thèmes de sports d'équipe.

Des jeux d'équipe fixes

Des joueurs assignés à une équipe, une position sur l'ensemble du jeu.

Idéal pour les compétitions régionales ou géolocalisées

Des jeux individuels

Les joueurs se font concurrence.

Idéal pour les petites entreprises.



Témoignages client

Macy's améliore et transforme son service client grâce à l'intelligence artificielle



Usage externe

Challenge

- Changement de comportement des clients : achat en ligne -> intégration d'un agent virtuel sur son site web
- Transformation digitale de son business modèle

Stratégie

- Microsoft Dynamics 365 AI solution for customer service : connection au back office pour répondre à la problématique du client

Résultats

- 1/4 des requêtes des clients traitées par l'agent virtuel
- Expérience client personnalisée grâce au machine learning
- Informations en temps réel sur l'état des stocks
- Traitement plus rapide pour les call centers



Nokia réinvente sa stratégie et choisit Microsoft Dynamics 365 pour sa transformation digitale

Multimedia

Multimedia
Experience multimedia.

Multimedia

ALAIKMO

NOKIA
Connecting People

NOW

Business

Usage externe

Challenge

- Basculement des services IT de Nokia vers le Cloud
- Adoption de nouveaux outils sociaux et collaboratifs avec Microsoft

Stratégie

- Dynamics 365 for customer service
- Solution intégrée avec Azure et Office 365
- Succès du projet grâce au partenariat fort de Microsoft / Accenture

Résultats

- Outil de services et portail client intuitifs et évolutifs
- Analyse des données acquises
- Meilleure satisfaction des clients

NOKIA



Delta NEU améliore la qualification de ses leads et développe la vente omnicanale avec Dynamics 365

Usage externe

Challenge

- Mieux qualifier les leads entrants pour adresser les bons interlocuteurs
- Enrichir la connaissance du client et développer la vente omnicanale

Stratégie

- Dynamics 365 for Customer Service et Sales
- Traçabilité du lead
- Coûts maîtrisés
- Plateforme d'informations unique pour les commerciaux

Résultats

- Gestion, qualification et transformation des leads entrants
- Meilleure connaissance du parcours d'achat
- Amélioration des process de la relation commerciale
- Renforcement de la politique RH
- Hausse de la collaboration



HP améliore l'expérience client grâce à l'intelligence artificielle

Usage externe

Challenge

- Support technique délivré aux utilisateurs finaux
- Variété de produits chez HP -> support pour tous
- Informations éparpillées et

Stratégie

- Microsoft Dynamics 365 AI solution for customer service : support au canal centre d'appels et accroissement de l'engagement sur tous les canaux

Résultats

- Agent virtuel pour résoudre les problème
- Réduction du temps d'attente et du temps de réponse
- Rapports détaillés des interactions avec le client



Paprec renforce la qualité de sa relation client avec Dynamics



Usage externe

Challenge

- Amélioration de sa relation client et développement du travail collaboratif de sa force commerciale

Stratégie

- Dynamics 365 for Customer Service
- Outil adapté à la mobilité des commerciaux (PC, tablette, mobile)

Résultats

- Amélioration de l'efficacité commerciale
- Accès rapide et facile aux informations client, mobilité des équipes
- Hausse de la collaboration



« En plus de développer le travail collaboratif entre nos agences, Dynamics CRM offre une vue globale sur nos clients, à tout moment ».

— Laurence Ghemri, Responsable commerciale et support de vente de Paprec



Rockwell Automation accélère sa croissance grâce à l'analytics et les solutions en mode Cloud

Usage externe

Challenge

- Besoin d'une solution capable d'identifier les assets à fort potentiel, utiliser la data de manière plus intelligente, booster la performance et supporter l'innovation.

Stratégie

- Dynamics 365 for customer service
- Analyse des données issues des capteurs sur les équipements de la supply chain, données en temps réels et maintenance predictive

Résultats

- Accès facilité aux données de production et de la supply chain à l'international
- Accompagnement de la croissance de la société avec une plateforme Cloud
- Nouvelles fonctionnalités pour gagner des parts de marché

**Rockwell
Automation**



Helsana renforce sa relation client par la digitalisation de ses services

Usage externe

Challenge

- Prise en charge des besoins clients plus rapidement et de manière plus efficace
- Utilisation de systèmes informatiques très divers avec des données isolées

Stratégie

- Dynamics 365 CRM for customer service
- Intégration des données avec une interface standardisée
- Solution sur cloud offre plus de flexibilité et de

Résultats

- Haut niveau de sécurité des données sur Cloud
- Création d'une équipe support pour former les employés à l'outil
- Meilleure compréhension des besoins des usagers

Helsana

"La transformation digitale nous a apporté une vision plus holistique de nos clients, nous permettant ainsi de les surprendre en leur proposant des services auxquels ils ne s'attendaient pas."

— Peter Hohl, Responsable du planning des ventes, Helsana



Commerzbank passe à la digitalisation de ses processus métier avec Dynamics 365 et Microsoft Cloud Germany

Usage externe

Challenge

- Digitalisation de sa stratégie "Commerzbank 4.0", d'ici 2020, 80% des processus seront digitalisés

Stratégie

- Dynamics 365 for customer service
- Sécurisation de la data
- Plus grande flexibilité
- Vue 360° des clients et de leurs besoins

Résultats

- Mise en place d'une relation de proximité avec les clients
- Echanges réguliers avec le management
- Meilleur suivi des interactions

Réinventer sa stratégie de relation client à travers un vaste projet de transformation

Usage externe

Challenge

- Modernisation de son image, amélioration de l'efficacité des services proposées aux clients
- Réinvention de sa stratégie pour trouver de nouveaux relais de croissance
- Mise en place de SCORE-Service Client

Stratégie

- Dynamics 365 for Sales & Customer service
- Accès aux informations après-vente et réclamations des clients

Résultats

- Homogénéisation des processus de vente et de service client
- Gain en efficacité des commerciaux
- Vue 360° du client sur toutes les entités du groupe
- Des offres mieux ciblées



LA POSTE



LPG Systems renforce son service à ses clients grâce à Dynamics CRM for Field Service

Usage externe

Challenge

- Redéfinition des processus de relation client pour optimiser ses services
- Déçu par son précédent CRM trop cher, pas ergonomique et pas évolutif

Stratégie

- Dynamics 365 for field service
- Machines connectées, récupération des données de télémétrie

Résultats

- Meilleure vision des clients et prospects
- Maintenance préventive et prédictive
- Meilleure réactivité du SAV
- Gain en mobilité pour les commerciaux et les techniciens itinérants



Air Healthcare Solutions améliore le parcours de ses patients grâce à Dynamics 365

Usage externe

Challenge

- Gestion d'un important volume de données analytiques des patients pour des soins adaptés

Stratégie

- Dynamics 365 for customer service
- Algorithmes permettant d'anticiper les comportements des profils à risque

Résultats

- Meilleure connaissance des patients
- Accompagnements personnalisés
- Baisse des dépenses de santé dans les pays développés



“Nous utilisons les fonctionnalités de Dynamics 365 et de Power BI pour personnaliser nos soins, les mesurer et en tirer des conclusions. Puis nous exploitons ces données pour accroître notre marché et nous améliorer.”
—Jaclyn Wainwright: Directrice général - AiR Healthcare Solutions



Acteur du recrutement, Synergie accompagne la transformation digitale de sa relation client

Usage externe

Challenge

- Mise en place d'un outil unique pour gérer le recrutement et la vente
- Validation de la proposition du partenaire.

Strategie

- Dynamic 365 for customer service : développement de la solution « So Interim »
- Outil fiable et évolutif
- Palette fonctionnelle qui facilite la relation

Resultats

- Déploiement V1 réalisée sur 1 000 users
- Accès facilité à la Cvthèque
- Optimisation des placements des candidats
- Reporting et intégration facilités



Telstar choisit Office 365 et Microsoft Dynamics pour optimiser la collaboration interne et la relation client



Usage externe

Challenge

- Choix de Dynamics CRM pour gérer ses actions commerciales d'avant-vente.
- Responsable informatique recentré sur des missions à forte valeur ajoutée

Stratégie

- Dynamics 365 for customer service : actions de prospection commerciale gérées via l'outil de CRM qui donne accès à toutes les interactions clients

Résultats

- Contrôle des coûts grâce à la tarification par utilisateur/mois
- Optimisation des processus d'avant-vente via Microsoft Dynamics
- Mobilité des équipes commerciales



Le Big Data et les technologies Cloud au service de la protection des individus et du marché

Usage externe

RAINY SPELLS

Challenge

- Bulletins météo peu précis
- Garant de la qualité des prévisions transmises > impact auprès de millions d'utilisateurs

Stratégie

- Dynamics 365 for Operations pour optimiser les prises de décisions stratégiques
- Compatibilité avec les autres outils Microsoft (Office 365)

Résultats

- Accès aux prévisions en temps réel
- 17 millions de requêtes traitées par jour (volume x3 depuis 2012)
- Données consolidées et analyses prédictives permettent de sauver des vies mais aussi les opportunités business

 AccuWeather

 AccuWeather



Omnicom renforce ses services partagés grâce à Dynamics AX

Usage externe

Challenge

- Centralisation des processus business dans une seule et unique organisation de services partagés
- Accompagnement personnalisé du client

Stratégie

- Avec Dynamics AX, plus de flexibilité front et back office pour s'adapter à la demande
- Avantage concurrentiel face à SAP

Résultats

- Management autonome des agences du réseau Omnicom
- Accès à AX 2012 et une série de personnalisation (template Omnicom)
- Suivi de la contractualisation et de la gestion des implantations AX

OmnicomGroup



Gallup, spécialisé dans la gestion du management des RH, mise sur Dynamics 365 pour identifier ses opportunités commerciales

Usage externe

Challenge

- Difficulté à tracker les leads identifiés par les commerciaux
- Manque de visibilité du pipeline
- Fonctionnalités limitées

Stratégie

- Basculement sur Dynamics 365 for customer service pour avoir une vision globale

Résultats

- Vue 360° du client
- Analyse des données en temps réel
- Interface intuitive et facilité d'utilisation
- Meilleure vision du pipeline : détection des opportunités, générateur de leads avec ROI maîtrisé

GALLUP®

“Dynamics 365 nous a permis de faciliter le traitement des processus par nos clients.”

— Brandon Schulte: Administrateur technique - Gallup



Beachcomber Tours renforce sa relation client avec des offres haut de gamme personnalisées

Usage externe

Challenge

- Pérennisation des données clients et amélioration de la qualité des réponses
- Automatisation des processus pour améliorer la productivité des agences

Stratégie

- Dynamics 365 for customer service
- Intégration avec les autres solutions de messagerie de Microsoft

Résultats

- Vue 360° du client
- Meilleur suivi du parcours client
- Données pérennes et fiables
- Hausse de la productivité des agences
- Traitement des prospects issus des nouveaux canaux
- Positionnement renforcé sur le marché de voyage de luxe



« Nous avons une vision globale de la relation client, tout est centralisé. La solution de Microsoft s'intègre parfaitement avec le poste de travail. La conduite du changement a été beaucoup plus simple ».

— Pascal Barrascud, DSI de Beachcomber tours



Keolis a choisi Microsoft Dynamics et Office 365 pour réinventer la relation client et promouvoir les nouvelles mobilités

Usage externe

Challenge

- 2 activités à adresser :
 - Keolis : société de transport urbain privé du groupe SNCF (12 entités locales)
 - Kisio : société de conseil interne au groupe Keolis

Stratégie

- Dynamics 365 for customer service
- Une plateforme unique de collaboration au service de l'engagement client

Résultats

- Amélioration de la collaboration cross entités
- Accélération de la productivité de ventes
- Engagement multi-canal et augmentation de la satisfaction usager

KEOLIS



La FNAIM choisit Microsoft Dynamics CRM pour renforcer la relation avec ses adhérents et mieux piloter ses activités

Usage externe

Challenge

- Standardisation et exploitation des données pour avoir une vision plus claire de ses activités
- Professionnalisation de sa relation avec les adhérents.

Stratégie

- Dynamics 365 for customer service
- Solution pour mieux piloter ses activités et harmoniser ses processus.

Résultats

- Meilleure connaissance du client
- Partage des informations à toutes les chambres départementales
- Harmonisation et une optimisation des processus
- Référentiel centralisé
- Introduction au sein de la FNAIM une culture de la donnée



« Nous avons accès à un fichier complet, permettant d'avoir une vision du parcours de l'adhérent au sein de notre fédération. On améliore ainsi l'efficacité, la politique de fidélisation et la mesure des services apportés ».

— Jean Marc Torrollion, Président Délégué de la Fnaim.



Les avantages d'une meilleure Expérience Client

Une fidélité & une valeur client **améliorées**

Un engagement des employés **amélioré**

Les revenus / bénéfices de l'entreprise **améliorés**

Des coûts **réduits**

Des volumes de contact **réduits**



Vidéo