

LES FONCTIONNALITÉS DE MICROSOFT DYNAMICS 365 POUR LE SERVICE CLIENT

Gestion des comptes et contacts



- Profils clients détaillés
- Prospects (création uniquement)
- Case Management
- Suivi des contrats de service

Suivi des interactions et historique des clients

- Enregistrement des interactions
- Historique des appels, courriers ...
- Journalisation automatique
- Accès à l'historique complet



Gestion des tickets d'assistance

- Priorisation et routage des tickets
- Suivi de l'état du ticket
- Prise en charge de plusieurs sessions
- Gestion des appels avec C.T.I.



Base de connaissances et automatisation

- Feedback des utilisateurs
- Gestion de contenu
- Marketing automation
- Automatisation des workflows



Interopérabilité avec



- Outlook
- Exchange
- Excel
- Sharepoint / OneDrive
- One Note

Autres features majeures

- Personnalisations d'applications (Powerapps)
- Accès aux Portails Extranet (option)
- Analyse de données et indicateurs de performance clé

