



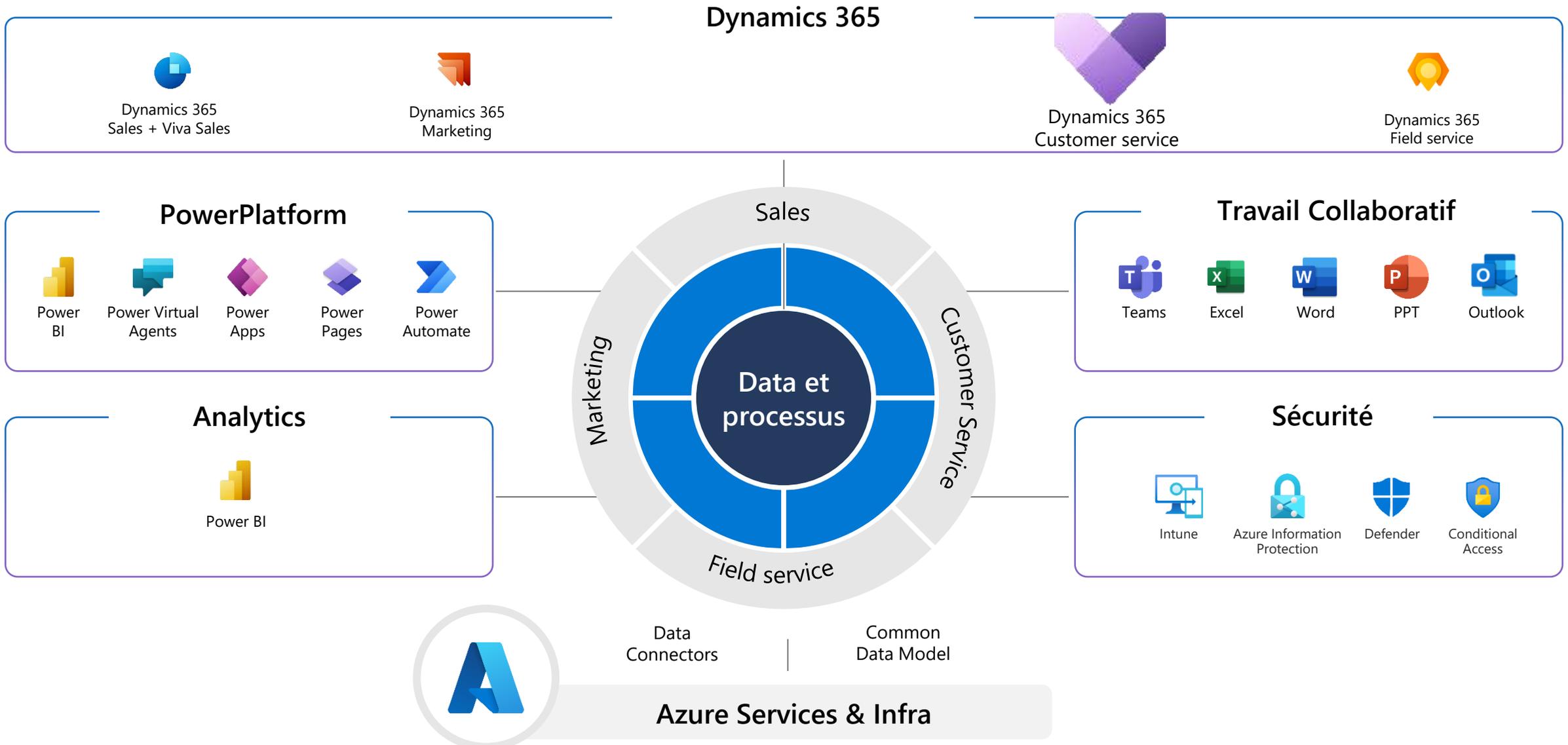
PRÉSENTATION

Syd 
DIGITAL CARE



Microsoft
Dynamics 365

• Notre champ d'intervention



Challenge



- Améliorez la visibilité d'informations sur vos clients
- Optimisez votre fidélisation clients
- Fluidifiez la qualité de traitement des réclamations

Solution D365 Customer Service

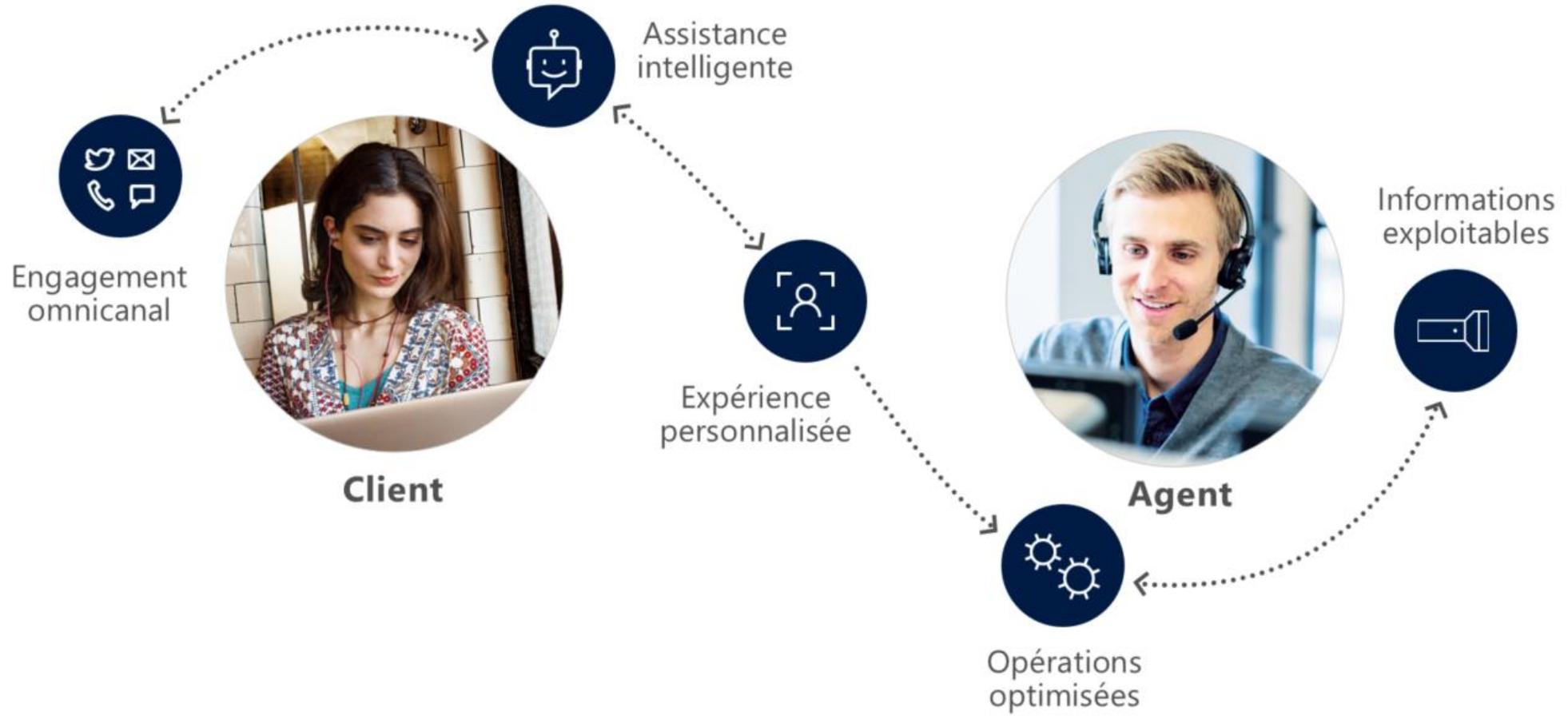


- ✓ Remontée des demandes clients
- ✓ Etapes de résolution des réclamations
- ✓ Historisation des dernières demandes faites par le client
- ✓ Accès à la base de connaissance
- ✓ Qualification en fonction des priorités





Gagner des clients pour la vie



Remontée des demandes clients



Incidents

Semaine précédente 4

- D** **Dépôt de calcaire dans l'arrivée d'eau**
CAS-47732-V4V6K6
Client: Marlène Dumoulin
Normal(e) • Actif • 29/05/2023
- L** **Le contenant de lait ne se loge pas à so...**
CAS-47418-L6D9C5
Client: Trey Research
Normal(e) • Actif • 29/05/2023
- L** **La tuyauterie de la machine Cafe S-100 ...**
CAS-47999-R9S3N3
Client: Graphic Design Institute
Faible • Actif • 29/05/2023
- Q** **Quelles sont les techniques de nettoya...**
CAS-48032-Q9G4Z5
Client: Graphic Design Institute
Faible • Actif • 29/05/2023

4 éléments Dernière mise à jour à 07:47

Enregistrer Enregistrer et fermer Enregistrer et achemin... Actualiser Nouveau Partager

Dépôt de calcaire dans l'arrivée d'eau - Enregistré

Incident

CAS-47732-V4V6K6 Numéro de l'incident | E-mail Origine | 25/05/2023 23:03 Date de création | Elliot GUIHARD Propriétaire

Résumé Détails Association

Titre de l'incident*
Dépôt de calcaire dans l'arrivée d'eau

Client*
Marlène Dumoulin

Objet
Approvisionnement en eau

Priorité
Normal(e)

Statut de l'incident
En cours

Produit
Smart Brew 300

Description
Saisir du texte...

Chronologie

Chronologie de la recherche

Entrer une note...

Date de modification : 29/05/2023 12:10
Conversation instantanée en direct de : Marlène Dumoulin **Fermé**
Dépôt de calcaire dans l'arrivée d'eau
29/05/2023 12:10
Afficher plus

Date de modification : 29/05/2023 12:05
Courrier électronique de : Marcel Pelland
Demande de renseignements supplémentaires et présentation de m...
Bonjour Marlène, Je vous remercie une fois encore pour notre conve...
29/05/2023 12:05
Afficher plus

Date de modification : 29/05/2023 12:05
Courrier électronique de : Marlène Dumoulin
Re : Dépôt de calcaire dans l'arrivée d'eau
Je suis disponible pour effectuer un appel dès maintenant et le numé...
29/05/2023 12:05

Suggestions d'article de la base de connaissances

Aucune suggestion trouvée dans les articles de base de connaissances.

Suggestions d'incidents similaires

Le lait fuit lors du broyage du café
Résolu • 29/05/2023 • Elliot GUIHARD
Résolu avec réparation du broyeur et remplacement du joint de la buse sous garantie
89 % de confiance • Pertinent ? Oui Non

QuickPot indique que vous devez ajouter de l'eau,
Résolu • 29/05/2023 • Elliot GUIHARD
Résolu le problème en réinitialisant la jauge de remplissage
89 % de confiance • Pertinent ? Oui Non

AutoDrip indique que vous devez ajouter de
Résolu • 29/05/2023 • Elliot GUIHARD
Résolu avec réinitialisation de la jauge de remplissage
88 % de confiance • Pertinent ? Oui Non

Différentes étapes de résolution des réclamations



Conseils supplémentaires pour améliorer les méthodes de valve d'infusion en vrac - Enregistré
Cas

Haut
Priorité

06/10/2020 10:02
Créé sur

En attente de détails
Statut



Jérémy Johnson
Propriétaire



Processus du téléphone ...
Réalisé en 32 jours

Identité

Recherche

Résoudre

Résumé Détails Relations de cas SLA Actifs du client En rapport

Compte
Recherche Trey

Trey Research

E-mail alexbd365@outlook.com

Téléphone 619-555-0127

Titre du cas * Additional Tips to improve Loose Brew Valve ...

Numéro de dossier CAS-07435-N2W4Z5

Sujet ---

Client * Recherche Trey

Origine la toile

Produit ---

Droit Garantie de service de 1 an

Alerte IdO ---

Calendrier

Chronologie de la recherche

Entrez une remarque...

Modifié le: 20/11/2020 20:40
Remarque modifiée par Renée Lo
Nota de algo
Voir plus

Publication automatique activée File d'attente <Renée Lo> : 20/11/2020 20:39
Conseils supplém... a été ajouté à <Renée Lo> par Renée Lo

Recherche Mes favoris Filtrer automatiquement...

Rechercher des articles



Essayez différents mots-clés, passez en revue vos filtres et effectuez une nouvelle recherche.

CAS RÉCENTS

CA Dépannage de la cafetière Aicok
Actif

À Conseils supplémentaires pour améliorer ...
Actif

Ah L'Airpot a un réservoir interne souillé
Résolu

CS Caf® S-100 semi-automatique dit d'ajout...
Résolu

QC Crema Quatro a un réservoir interne enta...
Résolu

1 - 5 sur 554

Page 1

Tableau de bord



Les tableaux de bord vous permettront d'avoir une vue sur l'activité en temps réel.

Dynamics 365 Customer Service Hub Service > Dashboards

Hide Visual Filter Show Global Filter Switch to Stream View Set As Default Refresh All

Tier 1 Dashb... This Quarter 7/1/2017 - 9/30/2017

Cases By Priority

Priority	Count
High	7
Low	9
Normal	13

Case Mix (By Origin)

Origin	Count
(blank)	5
Email	5
Phone	11
Web	8

Cases By Account

Coho Win... (2)	Sidney H... (1)	Adventur... (1)
Fabrikam... (1)	Blue Yon... (1)	City Pow... (1)
Contoso ... (1)	Alpine S... (1)	A. Datum... (1)
Fourth C... (1)	Yvonne M... (1)	Susanna ... (1)
Nancy An... (1)	Maria Ca... (1)	Litware,... (1)
Scott Ko... (1)	Robert L... (1)	Paul Can... (1)

Cases By Status

Status Reason	Count
In Progress	25
On Hold	5

My Active Cases

29 Filtered

My Resolved Cases

9 Filtered

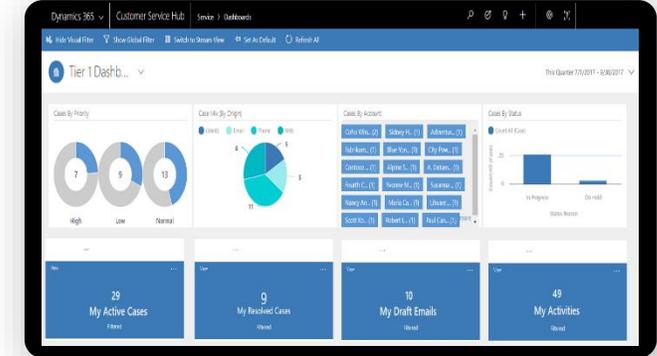
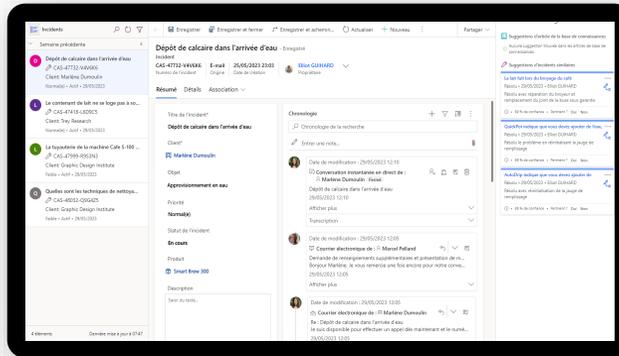
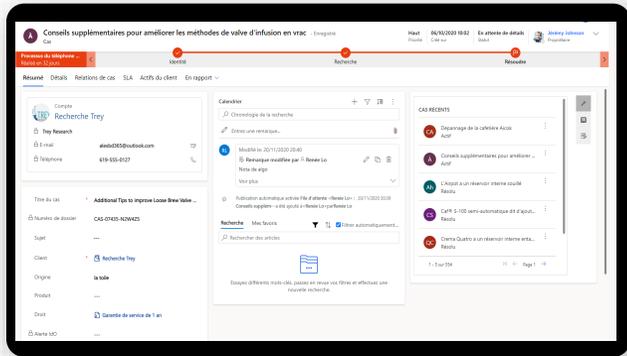
My Draft Emails

10 Filtered

My Activities

49 Filtered

Bénéfices



Gestion complète des demandes et des interactions client



Service client multicanal



Analyse des performances et amélioration continue