



# DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE

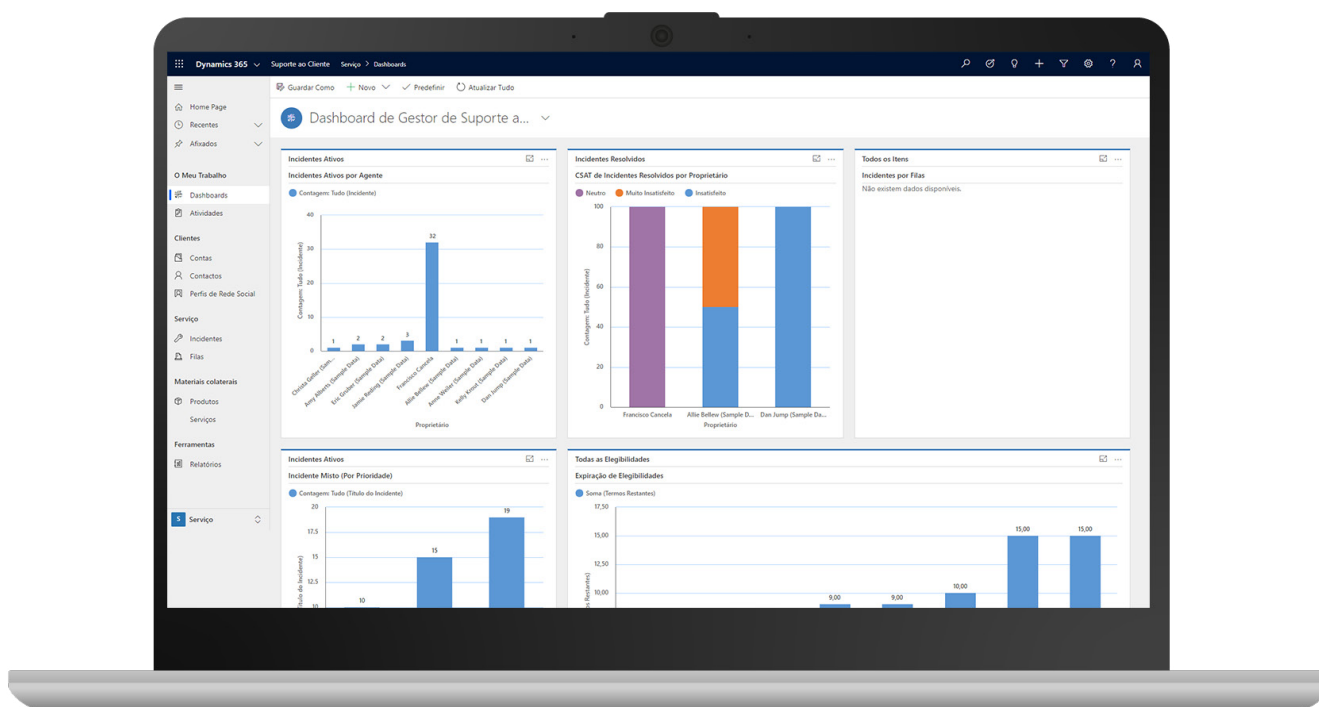
Capacite a sua empresa com um serviço  
ao cliente inteligente!

## Hydra iT

TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO  
E CONTEÚDOS, LDA



# DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE



## Equipas de Vendas, Contact Centers e Serviço Pós-Venda

**Microsoft Dynamics 365 Customer Service** disponibiliza um conjunto de ferramentas para ajudar as empresas a gerir o serviço ao Cliente na fase de retenção e pós-venda. O interface está orientado para os processos, permitindo agilizar todo o fluxo de resolução de casos, pedidos ou reclamações. Estes processos podem ser facilmente adaptados para funcionar de acordo com os objetivos e a realidade de cada empresa.

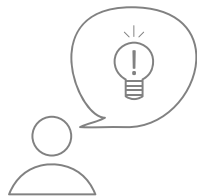
Uma única má experiência pode ser determinante na reputação de uma marca ou empresa, não só por prejudicar a sua imagem, mas também pelo risco de se perder um Cliente que envolveu esforço para conquistar. É por isso muito importante capacitar toda a equipa para ser flexível em todas as etapas do relacionamento do Cliente, proporcionando a melhor experiência possível, no momento de pós-venda.

Supere as expectativas dos seus Clientes com um serviço personalizado gerido pela aplicação Microsoft Dynamics 365 Customer Service, com uma manutenção proativa, agendamentos preditivos e resolução rápida de reclamações ou pedidos, cumprindo orçamentos e prazos de entrega previstos.



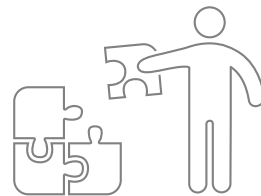
# DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE

## Dynamics 365 Customer Service



### Crie experiências de suporte

Encaminhe de forma inteligente os incidentes provenientes de qualquer canal para o responsável indicado de cada área, capaz de garantir uma resolução rápida.



### Resolva Problemas

Mantenha os Clientes satisfeitos evitando atrasos e falhas de serviço e de suporte, padronizando toda a informação numa única Base de Dados de Conhecimento (Knowledge Database).



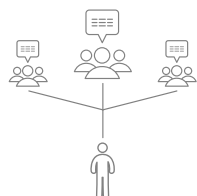
### Obtenha os resultados ideais

A automatização no processo de tratamento de pedidos orienta dinamicamente os responsáveis pelo Serviço ao Cliente para as ações corretas e atempadas.



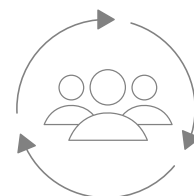
### Capitalize as oportunidades

Utilize o serviço pós-venda e de suporte como gerador de oportunidades de up-sell ou cross-sell, proporcionando recomendações complementares orientadas às necessidades de cada Cliente.



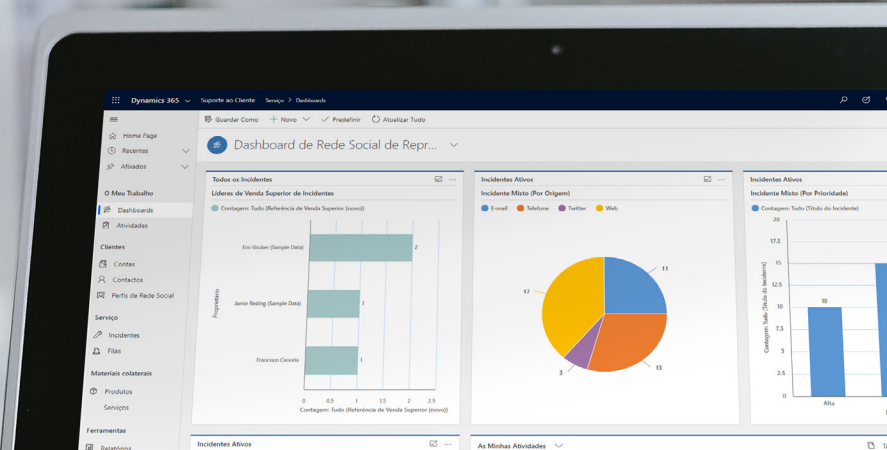
### Aprenda com os seus Clientes

Melhore a experiência de serviço através de comentários obtidos de inquéritos diretos, fóruns de debate, blogs e feedback das redes sociais.



### Transforme insights em ações

Melhore o serviço através de uma análise orientada das operações do centro de contactos e de dados críticos para o negócio.





Braga  
Av. Robert Smith  
Centro de Serviços Domus Qualitas nº 31  
4715-249, Fraião  
Telf: +351 253 200 320

**Hydra iT**  
TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO  
E CONTEÚDOS, LDA

Lisboa  
Edifício Arcada  
Rua da Eira, 18 D  
1495-050, Algés  
Telf: +351 214 222 194



[www.hydra.pt](http://www.hydra.pt) | [infogeral@hydra.pt](mailto:infogeral@hydra.pt)

Microsoft  
Partner

Gold Enterprise Resource Planning  
Gold Cloud Productivity  
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions  
Silver Application Development  
Silver Cloud Platform

