



# Dynamics 365 Customer Service

[WWW.GOOMSPAIN.COM](http://WWW.GOOMSPAIN.COM)



# Índice

1. Qué es Dynamics 365 Customer Service

---

2. Beneficios de la herramienta

---

3. Funcionalidades de la herramienta

---

4. Integraciones





# 1. Quées Dynamics 365 Customer Service

# Genera fidelidad y unifica la experiencia con la empresa

Dynamics 365 Customer Service es un conjunto de funcionalidades que están centradas en mejorar la atención al cliente y su experiencia global gracias a múltiples herramientas de soporte. Estas herramientas se ponen a disposición de los empleados para que sean capaces de aportar un soporte resolutivo y eficiente.

Dynamics 365 Customer Service proporciona una plataforma unificada que automatiza todo tipo de operaciones de atención al cliente, aumentando la productividad del equipo y la satisfacción del consumidor.

Por otro lado, unificar el conocimiento, integrando todos los datos procedentes de la interacción con el cliente permite obtener análisis en paneles interactivos. Así, la toma de decisiones mejora y la satisfacción del cliente se incrementa.





## 2. Beneficios de La herramienta

# Beneficios

Qué puede hacer Dynamics Customer Service por tí



OPTIMIZACIÓN  
DEL SERVICIO



MAYOR  
PRODUCTIVIDAD



SERVICIO  
PERSONALIZADO



ADELÁNTATE  
AL CLIENTE



EL CLIENTE  
EN EL CENTRO



ACCESO A  
INFORMACIÓN



## 3. Funcionalidades

# Funcionalidades



Gestión omnicanal de casos

## Múltiples canales

Recepción y seguimiento de solicitudes desde múltiples canales: email, chat, redes sociales, teléfono y portal web.

## Automatización

Asignación automática de casos al agente adecuado mediante reglas y colas.



Portal de autoservicio

## Accesible

Portal personalizado para que los clientes consulten información, abran casos y den seguimiento.

## Soporte

Soporte a comunidades de usuarios con foros y FAQ.

# Funcionalidades



Gestión del ciclo de vida del cliente

## Múltiples canales

Seguimiento del recorrido completo del cliente desde el contacto inicial hasta la resolución final.

## Recibe el feedback

Captura de feedback post-servicio mediante encuestas.



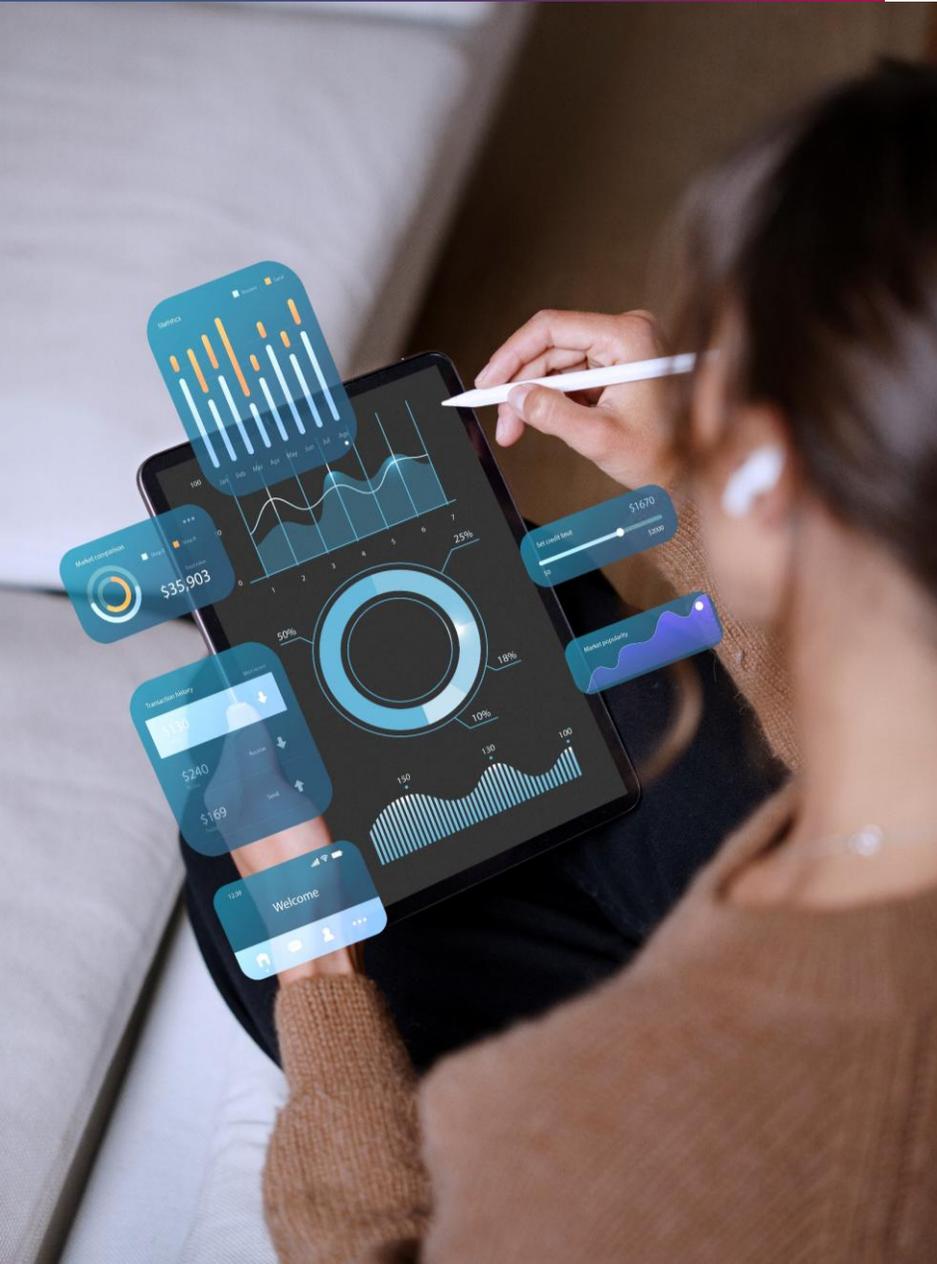
Capacidades multilingües y multizona

## Múltiples idiomas y zonas horarias

Ofrece soporte para múltiples idiomas y zonas horarias.

## Cumplimiento normativo

Escalabilidad global con cumplimiento normativo (como GDPR).



## 4. Integraciones

# Integraciones



## Power Platform

Para crear informes interactivos en Power BI, automatizar flujos de trabajo en Power Automate o conectar con portales de Power Pages.



## Microsoft 365

Dynamics 365 Customer Service se conecta con aplicaciones de uso diario del ecosistema Microsoft como Outlook o Excel.



## Business Central

Conecta el CRM más potente con el software de atención al cliente de Microsoft para obtener los mejores resultados en tu negocio.



## Microsoft Copilot

Ponemos el foco en la protección de las empresas y el uso de las posibilidades que brinda empresarialmente la IA.



[goom@goomspain.com](mailto:goom@goomspain.com)



916 22 58 57

## Nuestras oficinas

### **Madrid**

Ochandiano, 6

### **Vigo**

Teixugueiras, 36

# ¡Gracias!