

Heures d'ouverture Service Cloud pour l'escalade des requêtes

Adaptez vos processus d'escalade des requêtes à vos heures d'ouverture

Les requêtes générées en dehors des heures d'ouverture habituelles interrompent-elles votre processus d'escalade ? Cet Accélérateur vous montrera comment personnaliser les paramètres d'heures d'ouverture afin de mieux gérer l'escalade des requêtes arrivant pendant les heures de fermeture du centre de contact. Au terme de ces sessions, vous aurez à votre disposition les bonnes pratiques, un workbook de cas d'utilisation et un plan d'adoption pour vous aider à rationaliser les processus de gestion de requêtes arrivées pendant les heures de fermeture.

Ce que vous y gagnez

Un centre de service efficace via :

- Une augmentation de la productivité des agents du service client
- Une diminution du temps de réponse et de résolution des requêtes
- Une diminution des délais de réponse

Fonctionnement

Des spécialistes certifiés délivreront l'Accélérateur à distance, au cours de 2 réunions:

Formation et préparation

- Présentation des heures d'ouverture pour l'escalade des requêtes
- Instructions de configuration des heures d'ouverture et des escalades de requêtes
- Définition des principaux cas d'utilisation

Configuration et recommandations

- Revoir les scénarios créés dans votre environnement de test
- Répondre aux questions concernant la configuration des escalades de requêtes
- Proposer des recommandations pour les étapes suivantes et des ressources Service Cloud supplémentaires

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

OBJECTIF

Réduction des coûts d'exploitation

UTILISATEUR CIBLE

- Vous avez du mal à gérer les escalades de requêtes à travers des plages horaires multiples - les requêtes critiques et moins critiques sont escaladées en dehors des heures d'ouverture du centre de contact

PRÉREQUIS

- Acquisition et attribution des licences Service Cloud
- Responsable/directeur des services impliqué et engagé dans les résultats
- Implication des membres clés du département des services/informatique pour identifier les cas d'utilisation
- Votre accord pour réaliser les tâches administratives et de configuration requises

.....

Contactez votre chargé de compte ou votre équipe Success dès aujourd'hui ! Découvrez comment nous pouvons vous aider à accélérer votre réussite CRM.

salesforce.com France S.A.S
3 avenue Octave Gréard 75007 Paris, France
Questions générales : + 33 (0)1 72 10 94 00 |
Fax: +33 (0)1 72 10 94 01 |
Sales: 00800 7253 3333
www.salesforce.com/fr/services-training/add-ons/accelerators/

Bureaux internationaux
Amérique latine +1-415-536-4606
Japon +81-3-5785-8201
Asie-Pacifique +65-6302-5700
EMEA +4121-6953700

