

Service Cloud réattribue les requêtes avec l'escalade des requêtes

Améliorez l'efficacité des représentants de service grâce à la réattribution et à l'escalade des requêtes.

Découvrez comment classer des types de requêtes avec des notifications ou des actions de réattribution de requêtes. Vous collaborerez avec un spécialiste Salesforce qui analysera votre environnement actuel, déterminera comment vos représentants utilisent votre structure actuelle et vous fournira des bonnes pratiques et des stratégies d'adoption pour votre processus d'escalade des requêtes.

Ce que vous y gagnez

- Amélioration de l'efficacité des agents
- Réduction des délais de clôture des requêtes
- Diminution des délais/coûts administratifs

Fonctionnement

Des spécialistes certifiés vous guideront au cours de deux réunions distinctes délivrées à distance :

Sensibiliser et préparer

- Présenter le processus d'escalade des requêtes avec réattribution
- Déterminer les cas d'utilisation
- Instructions de configuration des actions d'escalades de requêtes

Configuration et recommandations

- Passer en revue les scénarios créés dans votre environnement de test
- Répondre aux questions sur la configuration des escalades de requêtes
- Fournir des recommandations pour les étapes suivantes et des ressources Service Cloud supplémentaires

Résultats

- Passer en revue les scénarios créés dans votre environnement
- Répondre aux questions sur la configuration des escalades de requêtes
- Fournir des recommandations pour l'adoption et les étapes suivantes

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

OBJECTIF

Accélérer votre retour sur investissement.

UTILISATEUR CIBLE

Vous voulez réattribuer automatiquement les requêtes à une autre file d'attente ou un autre utilisateur pour une action plus efficace.

PRÉREQUIS

- Licences Service Cloud
- Engagement de votre équipe pour piloter l'initiative
- Attribution des requêtes et files d'attente configurées
- Familiarité avec les fonctionnalités de gestion des requêtes
- Validation par e-mail de la clôture de l'Accélérateur par un membre de la direction

.....

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

