

Fil de requête pour la console

Le nouveau Fil de requête pour la Console dynamise la productivité des conseillers

Vous utilisez une version obsolète de la console Salesforce ? Vous vous demandez si l'équipe d'assistance ou le service client passe à côté de gains de productivité et lesquels ? L'Accélérateur Fil de requête pour la console vous aide à configurer la console Service Cloud de Salesforce : vos conseillers vont pouvoir mettre à jour les requêtes plus efficacement, retrouver plus rapidement les informations pertinentes dans l'historique de la requête et augmenter leur productivité.

L'Accélérateur vous permet d'atteindre les objectifs suivants :

- Améliorer l'efficacité des agents
- Réduire les délais de résolution

Fonctionnement

Des spécialistes certifiés vous guideront tout au long du processus, pendant une durée déterminée à l'avance (généralement 3 à 4 semaines) :

Découverte

- Discussion et revue de la mise en œuvre et de l'utilisation actuelle
- Détermination des critères de réussite

Analyse

- La configuration, au sein d'un environnement de test (sandbox), du Fil de requête dans une console Service Cloud de Salesforce, utilisant les composants existants

Résultats

- Console personnalisée
- Recommandations pour de futures mises en œuvre
- Ressources pour des questions techniques ou fonctionnelles

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

OBJECTIF

Accélérer votre retour sur investissement.

UTILISATEUR CIBLÉ

Vous avez besoin d'aide pour activer et configurer le Fil de la requête afin d'améliorer la productivité de vos conseillers.

PRÉREQUIS

- Console Salesforce pour Service Cloud déjà en cours d'utilisation
- Un directeur/responsable de service impliqué pour sponsoriser le projet et s'engager sur les résultats
- Accès à l'environnement de sandbox pour la configuration de la console
- Participation de membres clés des équipes du service informatique et service client

.....

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

