

# Dynamics 365 Customer Engagement & Genesys

Comunicaciones Inteligentes que soportan el **negocio con eficiencia.**

Analice la reputación de su marca, planifique campañas al detalle y observe su repercusión, identifique a sus influencers y profundice en las valoraciones, el sentimiento y la percepción de sus audiencias, en tiempo real.

**Softline** constituye, con esta solución, el pilar ideal de una plataforma de **Contact Center 360°**, como respuesta al exigente entorno multicanal en el cual se desarrolla actualmente la relación e interacción con clientes y prospectos. Como nunca antes, hoy los usuarios, clientes y prospectos de negocios, de todo tipo de sectores, están más informados, preparados y son más exigentes.

La era digital ha hecho que las compañías deban integrar canales digitales en su ADN de escucha, divulgación e interacción y que los públicos tengan mayor e inmediato acceso a información sobre el producto y la competencia. Todo esto hace que **la percepción y relación con el cliente esté en el centro de toda estrategia de negocio** y, por supuesto, sea necesario cuidarla y monitorearla. Esta solución está construida sobre la plataforma en la nube más avanzada que alguna vez se haya creado para el entorno integral de las comunicaciones e interacciones del negocio.

**Softline**, uno de los pocos **socios e integradores globales de soluciones Microsoft**, ha articulado esta solución, única en Latinoamérica, superando el cubrimiento de necesidades y expectativas del mercado.

## VENTAJAS



### Monitoreo y manejo reputacional de marca, en tiempo real.

**Microsoft Dynamics Customer Engagement** le permite monitorear y clasificar de forma integral, y en tiempo real, los sentimientos negativos, positivos y neutros que se generan alrededor de su marca en las redes sociales.



### Integración con su Contact Center

**Softline** ha desarrollado una plataforma integral de reportes que permite analizar, a profundidad, KPIs de interés para Contact Centers basados en **Genesys Pure Cloud**. Esto permite implementar acciones de contacto individual, campañas de voz, mail, chat o social media.



### Descubra nuevas oportunidades en sus clientes

La exploración en tiempo real de las reacciones, menciones o comentarios permiten el hallazgo de necesidades y oportunidades no manifiestas, lo cual se puede traducir en estrategias de mercadeo, cambios de tarifas y optimización de servicios.



### Reaccione oportunamente a respuestas negativas virales o situaciones de crisis

Consolidar una marca lleva años, destruirla solo horas. El monitoreo en tiempo real a través de **Microsoft Dynamics Customer Engagement** permite detectar y responder oportunamente a situaciones de crisis reputacional a través de acciones estratégicas, adecuadas e inmediatas.



### Enfoque sus esfuerzos comerciales de manera inteligente

Al conocer integralmente el comportamiento de sus clientes, dónde viven, horarios en los cuales interactúan, lo que opinan de su marca, lo que les gusta o no, etc., puede enfocar adecuadamente y oportunamente sus esfuerzos y acciones. Esta herramienta le permitirá planear sus inversiones de una manera mucho más acertada.

## BENEFICIOS ADICIONALES



Permite el acceso directo a publicaciones en redes sociales desde el entorno de trabajo en CRM, para atender y entender de forma oportuna la interacción del cliente.



Implemente reglas automáticas que convierten esos comentarios y publicaciones en oportunidades de venta o fidelización, mediante asignación al equipo comercial o de soporte, según corresponda.



Potentes herramientas de escucha social, en más de 15 idiomas.



Social Analytics: consulte dashboards de análisis de sentimiento, nubes de frases, top fans y más.



Social Engagement: publique y responda a su audiencia de forma inteligente.



Convierte al cliente en el centro de sus estrategias, responda en cualquier momento y lugar donde ocurra la interacción.



Obtiene y analiza información oportuna y relevante para la fidelización del cliente.

**¿Está listo para continuar el camino  
hacia la Transformación?  
Permítanos acompañarlo, somos expertos.**

**softline**<sup>®</sup>

info@softlinelatinoamerica.com  
www.softlinelatinoamerica.com