



Modernizzate il servizio clienti con Salesforce Service Cloud e aumentate la soddisfazione e la fedeltà grazie a interazioni proattive e personalizzate.

Salesforce Service Cloud modernizza il servizio clienti sfruttando la standardizzazione e l'IA per velocizzare i tempi di risoluzione dei problemi. Con la sua piattaforma centralizzata per la gestione dei casi e delle interazioni, Service Cloud snellisce le operazioni e permette un servizio su misura, efficiente e proattivo. Grazie all'intuitivo supporto omnichannel, è possibile coinvolgere i clienti in modo efficace su diversi canali, garantendo una maggiore coerenza e aumentando il grado di soddisfazione.

Il case management intelligente dà la priorità a una risoluzione rapida dei problemi, aumentando così la qualità dell'assistenza. La disponibilità di basi di conoscenze integrate permette di offrire ai clienti funzionalità self-service, riducendo il volume delle richieste e migliorando l'efficienza operativa. **Swisscom implementa Service Cloud in qualità di partner Salesforce, garantendo l'integrazione professionale di un servizio clienti moderno.**

Salesforce Service Cloud

Vantaggi di Salesforce Service Cloud

Customer experience migliorata

Service Cloud facilita le interazioni con i clienti su tutti i canali, promuovendo un'esperienza di assistenza personalizzata e uniforme. Grazie a funzionalità omnichannel e a uno smistamento intelligente, facciamo in modo che i vostri clienti ricevano l'aiuto di cui hanno bisogno quando ne hanno bisogno.



Operatori più efficienti e produttivi

Mettiamo a disposizione dei vostri operatori strumenti intuitivi con una visualizzazione standardizzata dei dati dei clienti, per migliorare l'efficienza del lavoro e velocizzare i tempi di risoluzione. Grazie all'automazione e a suggerimenti supportati dall'IA, ottimizziamo i flussi di lavoro e consentiamo agli operatori di dare priorità alle interazioni ad elevato valore per fornire un servizio eccezionale – e migliorare così la customer experience complessiva.



Collaborazione e condivisione delle conoscenze

L'accesso centralizzato a informazioni e strumenti di collaborazione migliora il coordinamento tra team e reparti, che non rischiano più di dividersi in compartimenti stagni incapaci di comunicare tra loro. Le funzionalità di condivisione delle conoscenze e di risoluzione dei casi consentono agli operatori di gestire i casi in modo semplice e proattivo.



Analisi e informazioni utili

Le solide funzionalità di analisi e report forniscono informazioni concretamente utilizzabili. Gli indicatori di performance e i dashboard aggiornati in tempo reale sono tool essenziali per sostenere un processo decisionale informato, ottimizzare le strategie di assistenza, individuare i trend e promuovere un miglioramento continuo.



Ottimizzazione delle operazioni Field Service

Vi aiutiamo a gestire in modo efficiente le operazioni Field Service, ottimizzando le trasferte dei tecnici e la qualità di servizio. La programmazione intelligente, l'ottimizzazione dei percorsi e l'accesso mobile semplificano i flussi di lavoro e massimizzano la produttività.



swisscom



Funzionalità Salesforce Service Cloud



Gestione dei
Casi



Gestione della
conoscenza



Omnichannel
Supporto



Analitica del
Servizio



Console di servizio &
CTI



Intelligenza dei Servizi
alimentata dall'AI



Gestione dei servizi
esterni

Facts & Figures

Primi passi

Il pacchetto di servizi di base comprende offerte di integrazione essenziali per avviare l'implementazione di Salesforce Service Cloud.

Servizi di base

- Consulenza iniziale e valutazione delle esigenze
- Configurazione dei moduli Service Cloud
- Migrazione dei dati dai sistemi esistenti
- Formazione degli utenti e supporto nell'implementazione della soluzione
- Setup case management
- Implementazione knowledge base
- Configurazione dashboard e report di base

Una marcia in più per il servizio clienti

Ottimizzate l'implementazione di Salesforce Service Cloud con i servizi opzionali.

Opzioni

- Integrazione omnichannel (telefono, e-mail, chat)
- Integrazione con applicazioni di terze parti (ERP, CRM)
- Regole personalizzate di smistamento ed escalation
- Configurazione funzionalità di analisi e report avanzata
- Flussi di lavoro e modelli e-mail personalizzati
- Integrazione con i sistemi di telefonia (CTI)
- Integrazione con chatbot IA per opzioni self-service

Completate il vostro ecosistema

Un salto di qualità per l'implementazione di Salesforce Service Cloud con i servizi integrativi.

Servizi integrativi

- Implementazione Field Service Lightning
- Ottimizzazione trasferte e appuntamenti
- Integrazione dispositivi IoT per manutenzione proattiva
- Soluzioni avanzate di gestione delle conoscenze
- Configurazione e setup portale clienti
- Sviluppo di applicazioni mobili personalizzate per i tecnici in trasferta
- Integrazione coinvolgimento e monitoraggio social media

Per maggiori informazioni o per contattare i nostri esperti, visitate la pagina <https://swisscom.ch/salesforce>

Le informazioni in questo documento non costituiscono un'offerta vincolante. Con riserva di modifiche in qualsiasi momento.

Swisscom (Svizzera) SA Enterprise Customers, Casella postale,
CH-3050 Berna, tel. 0800 800 900, www.swisscom.ch/enterprise

swisscom