Microsoft | NAV-LAB

Copilot in Dynamics 365 Customer Service

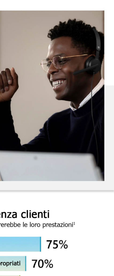
Trasforma il lavoro dei tuoi operatori con Generative AI

Dynamics 365 Customer Service

Permette di ricevere le richieste dei clienti da qualsiasi canale, gestire più sessioni contemporaneamente, interagire con più applicazioni senza perdere il contesto e migliorare il tuo flusso di lavoro con strumenti di produttività mirati. Tutto questo affinché il tuo personale possa offrire la migliore esperienza di servizio possibile ai clienti.

Copilot in Dynamics 365 Customer Service

Fornisce assistenza in tempo reale per aiutarti ad automatizzare i compiti che richiedono molto tempo, risolvere i problemi più rapidamente e gestire i casi in modo più efficiente, così da mantenere l'attenzione sulla soddisfazione dei clienti.

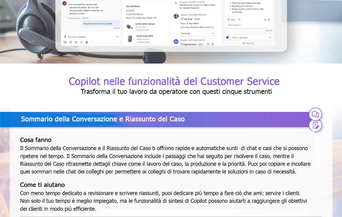


L'impatto dell'AI sui team di assistenza clienti

Ecco come i team di assistenza clienti ritengono che l'AI migliorerebbe le loro prestazioni[1]

Trovando le informazioni di cui hanno bisogno	75%
Indirizzando in modo intelligente le richieste agli addetti appropriati	70%
Rilevando le tendenze nelle interazioni agente-cliente	68%
Creando una prima bozza di un documento	68%
Rimanendo in un flusso di lavoro produttivo	68%

Presentazione di Copilot in Dynamics 365 Customer Service



Copilot nelle funzionalità del Customer Service

Trasforma il tuo lavoro da operatore con questi cinque strumenti

Sommario della Conversazione e Riassunto del Caso

Cosa fanno

Il Sommario della Conversazione e il Riassunto del Caso ti offrono rapide e automatiche sunti di chat e casi che si possono ripetere nel tempo. Il Sommario della Conversazione include i passaggi che hai seguito per risolvere il caso, mentre il Riassunto del Caso ritraserette dettagli chiave sulla cronologia del lavoro del caso, la prossima azione consigliata e eventuali que sommari nelle chat dei colleghi per permettere ai colleghi di trovare rapidamente le soluzioni in caso di necessità.

Come ti aiutano

Con meno tempo dedicato a revisionare e scrivere riassunti, puoi dedicare più tempo a fare ciò che ami: servire i clienti. Non solo il tuo tempo è meglio impiegato, ma le funzionalità di sintesi di Copilot possono aiutarti a raggiungere gli obiettivi dei clienti in modo più efficiente.

> *"L'intero processo [di sintesi e condivisione dei casi] richiede circa 15 minuti, dove prima ne occorrevano 30 o 40*
>
> — Michael Simmons, Support Escalation Engineer Microsoft Seattle, USA[2]

Ask a Question

Cosa fa

Con Ask a Question, Copilot agisce come il tuo assistente quotidiano per trovare in risposte quale senza cercare tra fonti di conoscenza disparate, come documentazione interna e web esterni. Basta fare una domanda a Copilot usando un linguaggio naturale in un'interfaccia basata su chat, per modificare le risposte per personalizzarle. Puoi anche fare domande di approfondimento a Copilot e cercare risposte migliori. La soluzione elenca le sorgenti così puoi rispondere ai clienti con sicurezza.

Come ti aiutano

Risolvere i problemi dei clienti ha un effetto domino sulla tua giornata come addetto ai servizi. Se sei bloccato nella ricerca su un problema, anche gli altri casi e clienti ne soffrono, per non parlare della tua produttività. La funzione "Fai una domanda" ti aiuta a portare avanti la giornata. E utile anche per l'inserimento dei nuovi assunti, che non avranno la stessa rapidità di apprendimento degli agenti più esperti.

Il 79% dei leader ritiene che la gestione della conoscenza e gli insight siano importanti per raggiungere gli obiettivi aziendali[3]

Write an Email

Cosa fa

Scrivere una buona email richiede tempo. Le email devono essere concise con dettagli precisi e con tono adeguato. Copilot automatizza gran parte di questo sforzo con Write an Email. Può scegliere tra una serie di prompt predefiniti per guidare Copilot a creare esattamente l'email che desideri. Copilot poi produce una bozza email di base che, proprio come "Ask a Question", può modificare e personalizzare utilizzando prima di copiarla nell'interfaccia email di Dynamics 365.

Come ti aiutano

"Write an Email" ti aiuta a servire più clienti e a entrare in contatto più rapidamente con quelli prioritari. Rendendo la gestione semplifica ciò ovviamente l a gestione delle richieste e la loro risoluzione, migliorando sia la soddisfazione dei clienti che la tua efficienza.

> *Ogni volta che comunichi con un Cliente, vuoi essere sicuro di scegliere le parole giuste. Risparmia tantissimo del mio tempo avendo Copilot pronto a trasformare i miei pensieri e il mio modo di parlare nel tono giusto*
>
> — Jonah Feukeu, Support Engineer Microsoft Charlotte, USA[4]

Copilot analytics

Cosa fanno

Le analisi pronte all'uso offrono a supervisori e manager una visione dettagliata di come gli addetti al servizio stanno usando Copilot in tutte le categorie chiave: utilizzo, casi, conversazioni e soddisfazione. Esistono più di una dozzina di metriche specifiche in modo che i leader possano facilmente rilevare schemi e anomalie. Dotati di questi dati, i manager possono così ideare strategie per aumentare la produttività degli addetti e ridurre lo stress.

Come ti aiutano

Con così tanto da gestire, potresti non riconoscere le tue inefficienze quotidiane. È qui che l'analisi di Copilot, insieme a una leadership di supporto, può aiutare. Scoprire quelle aree di miglioramento serve sia a te che ai tuoi clienti: li sentirai più accanto al lavoro offrendo ai tuoi clienti la migliore esperienza possibile.

Il 55% dei contact center trascorre 6-12 settimane a formare e integrare nuovi addetti.

Grafici con approfondimenti sul lavoro degli addetti al servizio riguardanti l'uso, l'adozione, la produttività e altro ancora

Impatto di Copilot sugli agenti Microsoft[5]

Gli agenti Microsoft riescono a servire ancora più clienti	Gli agenti Microsoft sono più rapidi nell'aiutare il cliente	Gli agenti junior Microsoft stanno diventando super agenti
9-12% aumento del numero di casi e chat gestite dagli addetti all'assistenza	**12-16%** diminuzione del tempo medio di gestione dei casi via chat	**13%** riduzione dei giorni necessari per la risoluzione
9% tempo di risposta più rapidi	**7.5%** riduzione dei tempi di chiusura dei casi	**13%** in più di casi risolti senza chiedere aiuto a colleghi

> *Mi sta aiutando a mantenere un equilibrio migliore tra lavoro e vita privata. Sto dedicando più tempo a collaborare con il mio team, a creare legami con i miei colleghi, [e] anche alla mia crescita professionale!*
>
> — Mayte Cubino Gonzalez, Director of Engineering Support, Microsoft Lisbon, Portugal[2]

Presentazione di Copilot for Service

L'AI Generativa per la tua soluzione di contact center

Copilot for Service utilizza l'AI generativa per connettersi con i tuoi sistemi di contact center esistenti e con le fonti di conoscenza aziendale. Sfruttando vaste quantità di dati, Copilot for Service fornisce indicazioni pertinenti tempestive nel flusso del tuo lavoro.

Scopri di più su Copilot for Service

Aumenta la produttività nel flusso di lavoro

Ottieni molte delle stesse funzionalità di Copilot nel Customer Service, come Summary, Ask a question, e Write an email, per aumentare l'efficienza nel lavoro quotidiano grazie a strumenti di produttività come Outlook e Teams, e direttamente nei desktop già in uso agli addetti.

Collega fonti di conoscenza affidabili

Usa integrazioni pronte all'uso con servizi esterni che già utilizzi in azienda e connettiti a fonti di conoscenza affidabili come siti pubblici, portali SharePoint e file disponibili online.

Inserisci l'AI generativa nel contact center

Punta e clicca per configurare, poi personalizza con argomenti aggiuntivi e flussi di lavoro automatizzati usando Microsoft Copilot Studio con l'aiuto di partner Microsoft certificati come NAV-LAB.

La giornata tipica di un addetto all'assistenza con Copilot in Dynamics 365 Customer Service*

Recupera il contesto del caso
Ethan, un operatore di Fourth Coffee, riceve un'email di follow-up dalla sua cliente di lunga data Joanna riguardo all'estensione della garanzia della sua macchina da caffè. Utilizzando Copilot in Customer Service, Ethan, per aggiornarsi, genera rapidamente un riassunto del caso in Outlook che i rendono le sessioni precedenti e i recenti CRM del caso esistente.

Rispondi rapidamente
Sulla base delle informazioni acquisite, Ethan chiede aiuto a Copilot per redigere una risposta via email. Copilot presenta cinque prompt di argomenti predefiniti ed Ethan seleziona: "Richiedi maggiori informazioni". Copilot suggerisce quindi una bozza dell'email che Ethan modifica con un tocco personale prima di inviarla.

Ricapitola la chat
Più tardi Joanna invia a Ethan ulteriori dettagli tramite la chat di Teams. Insieme finalizzano l'estensione della garanzia, ma Joanna lamenta che la sua macchina per espresso sta dando problemi. Gli forniscono maggiori dettagli e, dopo essere salutati, Ethan chiede a Copilot in Customer Service di generare il riepilogo della conversazione.

Recupera il contesto del caso
Sempre nella stessa settimana, la manager di Ethan, Zoe, sta effettuando la sua revisione trimestrale sulle analisi di Copilot. Utilizzando Copilot, Zoe ha accesso ai casi gestiti dal suo team e bassi, così come il loro utilizzo giornaliero di Copilot. Zoe sa che Ethan è un grande fan di Copilot e quindi gli chiede di essere un sostenitore più attivo nel prossimo trimestre.

Chiudi il caso
Zoe invia la sua soluzione a Ethan, che poi utilizza Copilot in Customer Service, per redigere un'email di follow-up per Joanna, selezionando questa volta il prompt "Risolvi il problema del cliente". Invia l'email e dopo aver saputo che la soluzione ha funzionato, chiude ufficialmente il caso di Joanna

Trova le risposte in fretta
Ethan copia quel riassunto e lo invia al suo collega Jose, un esperto di hardware. Jose utilizza Copilot di Outlook per cercare rapidamente un problema della macchina per espresso al fine di integrare le sue conoscenze. Copilot esplora rapidamente diverse fonti per produrre risposte che aiutano Jose a risolvere il problema

*Se Ethan avesse avuto Copilot for Customer Service, questa attività poteva essere completata con l'agente sul suo desktop e con gli strumenti di produttività esistenti, estraendo informazioni dal sistema di contact center in uso.

Breve nota su sicurezza e privacy

Copilot si basa sull'approccio completo di Microsoft in materia di sicurezza, conformità e privacy. Eredita tutte le stesse politiche e i processi di Dynamics 365, nonché quelli utilizzati nella tua azienda

Tu controlli i tuoi dati	Trattiamo i tuoi dati in base al consenso	Proteggiamo e difendiamo i tuoi dati

> *In ogni conversazione sull'AI, ci sono timori su cosa essa possa fare. Sono orgoglioso di lavorare con Microsoft, un'azienda responsabile riguardo al modo in cui viene utilizzata, e che mostra come può migliorare il nostro lavoro in modo innovativo.*
>
> — Michael Simmons, Support Escalation Engineer, Microsoft Seattle, USA[2]

Per saperne di più su Dynamics 365 Customer Service, visita la pagina sul sito

NAV-LAB
www.navlab.it
info@navlab.it
Nr Verde 800701170

Microsoft Dynamics 365 Business Applications
Microsoft Azure Business Applications
Microsoft Azure and Microsoft Business Management

[1] Microsoft Copilot in Dynamics 365 Customer Service, Microsoft Copilot Studio and Microsoft Copilot for Microsoft 365 Research, Forrester Consulting, February 2023, commissioned by Microsoft, February 2023.
[2] Microsoft customer stories, accessed on Microsoft Copilot Studio and Microsoft Copilot for Microsoft 365 Research, Forrester Consulting, February 2023, commissioned by Microsoft, February 2023.
[3] Microsoft Copilot in Dynamics 365 Customer Service, Microsoft Copilot Studio and Microsoft Copilot for Microsoft 365 Research, Forrester Consulting, February 2023, commissioned by Microsoft, February 2023.
[4] Microsoft customer stories, accessed on Microsoft Copilot Studio and Microsoft Copilot for Microsoft 365 Research, Forrester Consulting, February 2023, commissioned by Microsoft, February 2023.
[5] Microsoft Copilot in Dynamics 365 Customer Service, Microsoft Copilot Studio and Microsoft Copilot for Microsoft 365 Research, Forrester Consulting, February 2023, commissioned by Microsoft, February 2023.

© 2023 Microsoft Corporation. All rights reserved. This document is provided "as-is". Information and views expressed in this document, including URL and other Internet Website references, may change without notice. You bear the risk of using it. Some examples are for illustration only and are fictitious. No real association is intended or inferred. This document does not provide you with any legal rights to any intellectual property in any Microsoft product. You may copy and use this document for your internal, reference purposes.