



## Un día en la vida de un agente de Servicio al cliente

Empodere a sus agentes de Servicio al cliente con una solución integrada con Microsoft 365 Copilot.

Descubra cómo **Microsoft 365 Copilot** puede permitir que su equipo de Servicio al cliente encuentre respuestas y colabore fácilmente para ofrecer experiencias más rápidas y personalizadas. Podemos ayudarlo a **acelerar la implementación de Copilot con su equipo de Servicio al cliente mediante la realización de sesiones de capacitación para empleados sobre cómo aprovechar al máximo Microsoft 365 Copilot a medida que crece su negocio.**

8:00 a. m.

**Como agente de Customer Service en un equipo reducido de una empresa de café en crecimiento, es imperativo que Hilary pueda responder a nuevos casos y consultas de manera eficiente.** Recibe un correo electrónico de un cliente que informa sobre un problema con una máquina de café que ha comprado. Hilary usa Copilot para generar un nuevo caso y redactar una respuesta con los detalles del caso, incluida una invitación a una llamada de Teams para hablar sobre los problemas con el cliente.

### Copilot en Outlook

**Genere un nuevo caso** basado en este correo electrónico y redacte una respuesta utilizando los detalles del caso.



9:00 a. m.

**Hilary utiliza Copilot para prepararse para la llamada con el cliente.** Le pide a Copilot que resuma cualquier comunicación, documentos relacionados y casos anteriores con este cliente que estén disponibles en el CRM de la empresa.

### Microsoft Copilot

**Ayúdame a prepararme** para mi reunión resumiendo correos electrónicos, chats y documentos relacionados con este cliente.



2:00 P. M.

**Hilary se reúne con el cliente y usa Copilot en Teams para sugerir preguntas y soluciones para el cliente.** Una vez finalizada la llamada, vuelve a utilizar Copilot para escribir un resumen de la reunión que se puede añadir automáticamente al registro de contacto del cliente, de modo que pueda utilizar ese tiempo para responder a las consultas que se haya perdido durante la llamada.

### Copilot en Teams

**Identifique y sugiera** una solución que se pueda comunicar al cliente con enlaces a recursos adicionales.



4:00 P. M.

**Antes de que Hilary termine el día, recibe una consulta de chat en vivo de otro cliente sobre la promoción de un producto.** Desarrolla un resumen conciso de la promoción y elabora una respuesta utilizando Copilot en Teams.

### Copilot en Teams

**Escriba una respuesta** a esta consulta del cliente utilizando el documento del plan de promoción del producto enviado por el equipo de marketing.



<https://solucionesetech.com>

+5078337350

[info@solucionesetech.com](mailto:info@solucionesetech.com)

¿Le interesa ver más formas en que Microsoft 365 Copilot puede ayudar con las tareas cotidianas en su empresa? Eche un vistazo a la biblioteca [de escenarios de Microsoft Copilot.](#)

