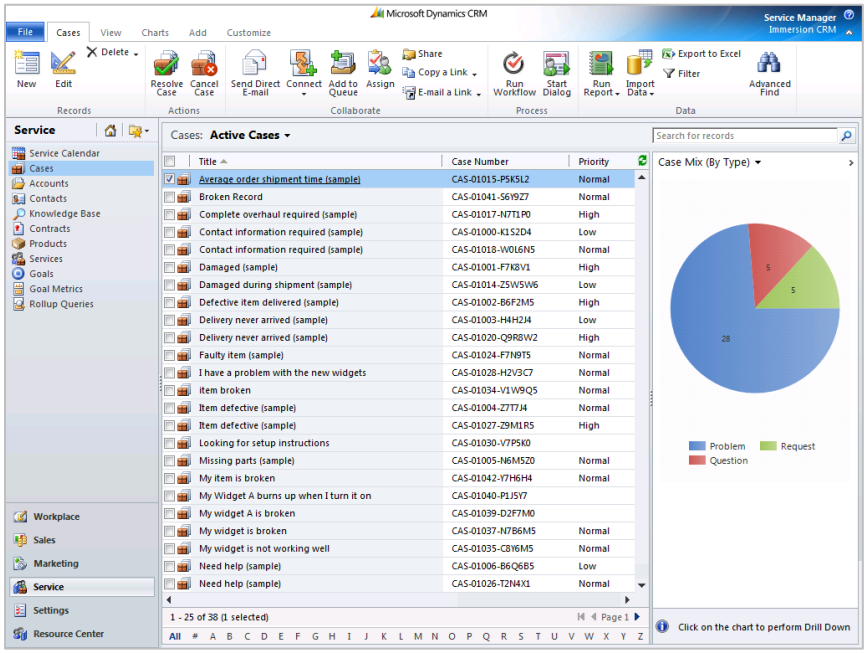
Microsoft Dynamics CRM

Kundenservice

Ein überzeugender Kundenservice beginnt bei Ihren Mitarbeitern. Microsoft Dynamics® CRM stattet Ihre Mitarbeiter mit einer Kundenservice- und Supportlösung aus, die durch einfache Bedienung eine neue Dimension des Arbeitens ermöglicht. Ihre Mitarbeiter können direkt im Microsoft® Outlook®-Client eine Vielzahl von Funktionen wie Fallmanagement, Workflows, Dashboards und Wissensmanagement nutzen. So profitieren sie von einer natürlichen und persönlichen Arbeitsweise und können einen konsistenten, schnellen und effizienten Service liefern.



Verbessern Sie die Bearbeitung von Fällen durch eine intuitive Benutzeroberfläche, die häufige Aufgaben vereinfacht und leistungsfähige Funktionen für die Inline-Datenvisualisierung liefert – für mehr Transparenz und fundierte Entscheidungen

Mitarbeiter: Mehr Produktivität

Mitarbeiter wünschen sich Werkzeuge, die vertraut, einfach zu bedienen und zielgerichtet einzusetzen sind. Aufgrund der bekannten Microsoft Outlook-Oberfläche, rollenbasierter Formulare und eingebetteter Microsoft Office-Funktionen minimiert Microsoft Dynamics CRM den administrativen Aufwand und gibt Ihren Mitarbeitern im Service mehr Zeit für das Wesentliche – die Betreuung Ihrer Kunden.

Prozesse: Höhere Service-Effizienz

Effiziente und konsistente Prozesse sorgen für eine bessere Servicequalität und zugleich für eine Senkung der Kosten, die mit der Erbringung von Serviceleistungen verbunden sind. Mit leistungsfähigen Workflow-Funktionen und geführten Serviceprozessen können Sie Freigaben und Eskalationen beschleunigen und die Effizienz insgesamt verbessern.

Geschäftsbeziehungen: Bessere, persönlichere Kontakte

Kunden und Geschäftspartner erwarten einen schnellen, präzisen und auf ihre Bedürfnisse abgestimmten Service. Mit einer 360-Grad-Ansicht, ganzheitlichem Fallmanagement, umfassenden Analysen und der Unterstützung für Multi-Channel-Interaktionen können Ihre Servicemitarbeiter eine konsistente, überzeugende Betreuung bieten.

„Mit Microsoft Dynamics CRM konnten wir Eskalationen um 80 % und die Kosten je Fall um 22 % verringern. Die Lösung war für uns essenziell wichtig, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern und die Abwanderung von Kunden effektiv zu verhindern."

UMAIR CHAUDHARY
Chief Operating Officer
Barclays Bank LP, UAE and Gulf

„Eine Stunde nach der Implementierung von Microsoft Dynamics CRM rief ein Händler mit einem Problem an. Mit nur einem Klick konnte der Servicemitarbeiter die komplette Historie des Händlers und alle zugehörigen Daten aufrufen und den Fall erfolgreich lösen und schließen – präzise und schnell."

BEDE BRAEGELMANN
Project Manager for Sales, Service & Marketing
Polaris Industries

„Dank Microsoft Dynamics CRM konnte Jelly Belly die Abwanderungsquote von Kunden um ganze 50 % senken. Die Lösung ermöglichte uns, sowohl die Interaktion mit den Kunden als auch den Austausch von Daten zwischen den einzelnen Abteilungen zu standardisieren."

DAN ROSMAN
VP, Information Technology
Jelly Belly

VERTRAUT: SERVICEFUNKTIONEN, DIE GEWOHNT UND PERSÖNLICH SIND

Optimiertes Fallmanagement: Nutzen Sie die intuitiven Funktionen für das Fallmanagement, um die Erstellung, Verfolgung, Lösung und Eskalation von Fällen zu erleichtern.

Nativer Outlook-Client: Realisieren Sie eine zentrale und effiziente Steuerung von Kontakten, Kalendereinträgen, Serviceaufgaben und E-Mails auf einer vertrauten Microsoft Outlook-Oberfläche.

Umfassende Personalisierung: Verringern Sie den Zeitaufwand für die Suche nach Informationen und verbringen Sie mehr Zeit mit der Betreuung von Kunden – dank persönlicher Ansichten, Listen der zuletzt verwendeten Daten und Datensatzfavoriten.

Vollständige Interaktionshistorie: Verfolgen Sie die Details zu jeder Interaktion, einschließlich Angeboten, Aufträgen, Verträgen und Servicefällen, damit Sie den richtigen Service zum richtigen Zeitpunkt anbieten können.

Reaktionsfähigkeit: Sorgen Sie für schnellere, effektivere Antworten durch die integrierte Serienbrieffunktion, E-Mail-Vorlagen und die einfache Konvertierung von E-Mails in Fälle.

INTELLIGENT: INFORMATIONEN, DIE TRANSPARENZ SCHAFFEN

Serviceplanung: Steuern Sie Außendiensttermine, Geräte und Ressourcen mit der leistungsfähigen Funktion für eine ganzheitliche Einsatzplanung.

Kaufhistorien: Verfolgen Sie die Produktkaufhistorie sowie Verträge und wichtige Verlängerungsdaten, damit Ihre Mitarbeiter proaktiv agieren und relevante Dienstleistungen oder Produkte anbieten können.

Umfassende Serviceanalysen: Schaffen Sie mehr Transparenz mit Echtzeit-Dashboards, Drill-down-Analysen und Inline-Datenvisualisierung – „out of the box" und konfigurierbar.

Service Queue Management: Richten Sie Warteschlangen für beliebige Entitäten, Benutzer oder Teams ein und optimieren Sie das Statusmanagement – für mehr Effizienz.

Service Record Auditing: Steigern Sie die Transparenz bei Ihren Support- und Serviceaktivitäten und sorgen Sie mit systemweitem Auditing für die effektive Erfüllung von Service Level Agreements (SLAs).

Geführte Serviceprozesse: Optimieren Sie Falllösungen und Eskalationen mit geführten Dialogen, automatisierten Prozessen und konditionellen Formatierungsregeln.

Servicezielmanagement: Verfolgen Sie Serviceziele, z. B. First Call Resolution oder Average Call Time, mit umfassenden Funktionen für das Zielmanagement.

VERNETZT: SERVICE, BEI DEM ALLE HAND IN HAND ARBEITEN

Zentralisiertes Dokumentenmanagement: Verwalten Sie Fälle, Serviceverträge, FAQs und mehr mit den eingebetteten Funktionen für das Dokumentenmanagement aus Microsoft SharePoint®.

Wissensmanagement: Verbessern Sie die Fähigkeiten im Serviceteam, indem Sie Wissen an einem zentralen Speicherort erfassen, bereitstellen und gemeinsam nutzen.

Serviceteamsteuerung: Fördern Sie die interne Zusammenarbeit und gemeinsame Problemlösungen mit Funktionen für das Teammanagement und Echtzeit-Kommunikationswerkzeugen.

Online-Self-Service: Schaffen Sie eine 24h-Online-Serviceumgebung für Kunden, damit diese selbst Antworten finden, Fälle erfassen und Servicetermine vereinbaren können.

Unified Desktop: Nutzen Sie Ihre CRM-Lösung für die Bereitstellung eines Unified Service Desktops, der Serviceanwendungen auf einer zentralen, optimierten Oberfläche zusammenführt.

STARTEN SIE JETZT:

Probieren Sie Microsoft Dynamics CRM selbst aus: http://crm.dynamics.com

MICROSOFT LEHNT JEDE HAFTUNG FÜR FEHLER UND UNTERLASSUNGEN IN DIESEM DOKUMENT AB.
© 2011 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.
Microsoft, Excel, Microsoft Dynamics, das Microsoft Dynamics-Logo und Outlook sind Markenzeichen der Microsoft-Unternehmensgruppe.