



MICROSOFT DYNAMICS 365

Customer Service

Kunden begeistern und zu treuen Fans machen



Microsoft Dynamics 365

Microsoft Dynamics 365 steht für intelligente Businesslösungen der neuen Generation, mit denen Sie die Weichen für Wachstum, Weiterentwicklung und die Transformation Ihres Unternehmens stellen. So sind Sie bestens auf neue Kundenerwartungen und sich wandelnde Marktbedürfnisse vorbereitet.

Die Apps wurden für reale Geschäftsanforderungen entwickelt und bieten jeweils umfassende, leistungsstarke Funktionen. Ihr wahres Potenzial offenbart sich in ihrem reibungslosen Zusammenspiel, das Dynamics 365 zum richtigen Begleiter für die digitale Transformation Ihres Unternehmens macht.

Die einzelnen Apps funktionieren für sich allein genauso hervorragend wie gemeinsam. So können Sie eine individuelle Lösung für Ihre Anforderungen zusammenstellen. Die Business- und Enterprise-Editionen bieten Ihnen alle erforderlichen Funktionen – egal, ob Sie zehn oder Tausende Mitarbeiter beschäftigen.

www.gorelate.com/microsoft

Bieten Sie erstklassigen Service, um die Markenaffinität und Kundenbindung zu steigern. Mit Dynamics 365 for Customer Service können Sie konsistente, überzeugende Serviceangebote bereitstellen – ob auf Self-Service-Portalen im Web oder bei einem persönlichen Kontakt mit dem Kunden über E-Mail, Chat oder Telefon.

Konsistenter Service, zufriedene Kunden

Bieten Sie Ihren Kunden den nahtlosen Service, den sie erwarten, und stellen Sie ihnen stets all die Informationen bereit, die sie benötigen.

- Bieten Sie Ihren Kunden erstklassigen und vor allem konsistenten Service über alle Kanäle hinweg.
- Unterstützen Sie Kunden, die Hilfe benötigen, durch mühelos erreichbare, personalisierte Servicere Ressourcen.
- Gehen Sie aktiv auf Probleme ein, indem Sie Stimmungen und Absichten von Kunden in sozialen Netzwerken erfassen.

Maßgeschneiderte Unterstützung für Mitarbeiter

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern vollständige Kundeninformationen in einer durchgängigen Arbeitsumgebung bereit – für fundierte Entscheidungen und erstklassigen Service.

- Geben Sie Mitarbeitern Zugriff auf umfassende Case-Historien und Angaben zu Vorlieben und Feedback Ihrer Kunden.
- Stellen Sie Informationen zu Verträgen, Ansprüchen und Service Level Agreements bereit.
- Unterstützen Sie das produktive Arbeiten mit einer durchgängigen, rollenbasierten Oberfläche für jeden Mitarbeiter.

Flexibel anpassbare Umgebung

Reagieren Sie schnell auf neue und sich wandelnde Kunden- und Marktanforderungen – mit Digital Intelligence in einer flexiblen, cloudbasierten Umgebung.

- Konfigurieren Sie Anpassungen und Änderungen – ganz ohne Programmieraufwand.
- Erweitern Sie den Funktionsumfang auf einer zentralen, durchgängigen Oberfläche.
- Vertrauen Sie auf Advanced Analytics und eine zuverlässige Cloudplattform.

Omnichannel-Service

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern alle Informationen bereit, die sie für erstklassigen Kundenservice benötigen – jederzeit und in allen Kanälen. Dynamics 365 for Customer Service bietet eine zentrale Plattform, die Informationen an sämtlichen Touchpoints verfügbar macht. So können Ihre Mitarbeiter den konsistenten und personalisierten Service bieten, den Ihre Kunden erwarten.

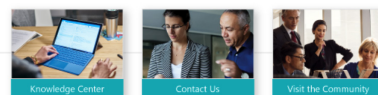
Self-Service für Kunden

Erleichtern Sie Ihren Kunden den Zugang zu aktuellen, verbindlichen Wissensressourcen, um selbst Antworten auf ihre Fragen und Lösungen für Probleme zu finden. Mit Dynamics 365 for Customer Service können Sie ein Self-Service-Portal mit einer durchsuchbaren Wissensdatenbank und Onlinecommunitys bereitstellen, in denen sich Kunden un-

Customer Support Center

Welcome to the Support Center. Get help with our support and services by searching our online knowledge base, submitting a support ticket or contacting us directly.

[View My Support](#) [Submit a Ticket](#)



tereinander austauschen können. Und bei Bedarf können Sie sie nahtlos an den technischen Support weiterleiten.

Durchgängige Umgebung

Geben Sie Ihren Serviceexperten Zugriff auf eine produktive Arbeitsumgebung, in der sie Cases und sämtliche Interaktionen zentral steuern können – ob auf ihrem Desktop oder mit einem mobilen Endgerät. Anstatt in verschiedenen Systemen nach Informationen und Anleitungen suchen zu müssen, erhalten Sie mit Dynamics 365 for Customer Service eine zentrale, leistungsstarke Plattform, die sämtliche Daten und Prozesse zusammenführt – von Call-Skripts über Serviceansprüche bis zu intelligenten Handlungsempfehlungen.

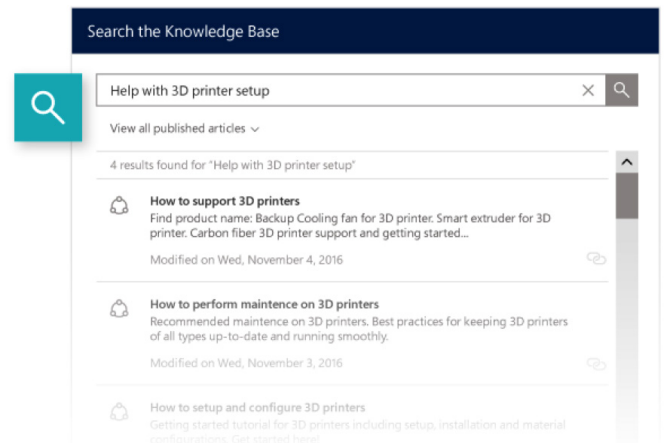
Wissensmanagement

Geben Sie Ihren Mitarbeitern und Kunden direkt alle Antworten, die sie benötigen. Die Wissensdatenbank enthält passende Antworten, Problemlösungen und leistungsstarke Suchfunktionen, und sie kann Ihr Omnichannel-Angebot sinnvoll und auf kostengünstige Weise ergänzen. Durch regelmäßige Überprüfungen werden Aktualität und Relevanz der Einträge sichergestellt, und detaillierte Analysen zeigen Ihnen, wie effektiv die Antworten sind.

Digital Intelligence

Setzen Sie auf präventive Wartung und proaktiven Kundenservice, und machen Sie sich dafür die Datenanalysen in Dynamics 365 for Customer Service zunutze. Die Lösung bietet interaktive Dashboards und Datenvisualisierungen für Ihre Kennzahlen, um Trends zu ermitteln und neue Chancen zu erkennen.

Quelle Bilder: Microsoft



Über gorelate GmbH

gorelate, das Consulting- und Dienstleistungsunternehmen für Customer-Relationship-Management-Lösungen (CRM-Lösungen) wurde im Februar 2015 von Tina Zembacher, Georg Gradinger und Arno Huber gegründet. Die erfahrenen CRM-ExpertInnen bieten Beratung, Prozessbegleitung und Betreuung bei der Implementierung von branchenspezifischen CRM-Systemen insbesondere in den Bereichen, B2B und Life-Sciences.

Sprechen wir darüber

Wir stehen Ihnen gerne persönlich für Fragen zu unseren Leistungen zur Verfügung.



Tina Zembacher

Geschäftsführerin

Tel: +43 1 3000 944-22

Mail: tina.zembacher@gorelate.com

