

Rödl & Partner

MICROSOFT DYNAMICS 365
FOR CUSTOMER ENGAGEMENT

CUSTOMER SERVICE



Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Schenken Sie Ihren Kunden die volle Aufmerksamkeit: Mit den branchenführenden Technologien und Funktionen für Self- oder Assisted-Service, bietet Microsoft Dynamics 365 Customer Service Ihrem Unternehmen alle Insights und Analysen zur Kundenzufriedenheit in einer App. So verbringen Sie weniger Zeit mit Suchanfragen und haben mehr Zeit, auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden einzugehen.

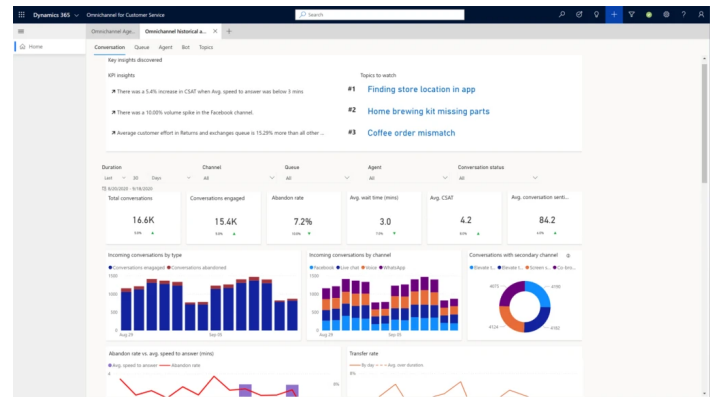
Vorteile

- Treue Kunden gewinnen: Steigern Sie die Markentreue mit personalisierten, kontextuellen Interaktionen auf jedem Endgerät entlang der Customer Journey - ob im Self-Service, in der persönlichen Betreuung oder im Außendienst.
- Mitarbeiter unterstützen: Geben Sie Ihren Mitarbeitern alles, was sie brauchen, um einen persönlichen, effektiveren Servicestandard zu realisieren - mit integrierten Werkzeugen, die für alle Beteiligten zentral verfügbar sind.
- Agil bleiben: Passen Sie sich rasch an das hohe Innovationstempo in der heutigen Geschäftswelt an - dank aussagekräftiger Analysen, die Ihnen die wechselhaften Anforderungen Ihrer Kunden und Ihrer Marke aufzeigen.

Funktionen

OMNICHANNEL-SERVICE

Sorgen Sie auf sämtlichen Servicekanälen - von Self-Service-Portalen über die persönliche Betreuung bis hin zum Außendienst - für konsistente Interaktionen. Hierfür kombiniert der Unified Service Desk (USD) Kommunikationskanäle (wie Telefon, Chat, E-Mail und Social Media) und Dienste gemeinsam auf einer zentralen Oberfläche. Das macht die Arbeit Ihrer Servicemitarbeiter effizienter und produktiver. Dank umfassender Kontextinformationen können Sie professionellen Service mit der entscheidenden persönlichen Note leisten. So ermöglichen Sie es Ihren Kunden ganz einfach, Antworten auf Ihre Fragen zu erhalten.

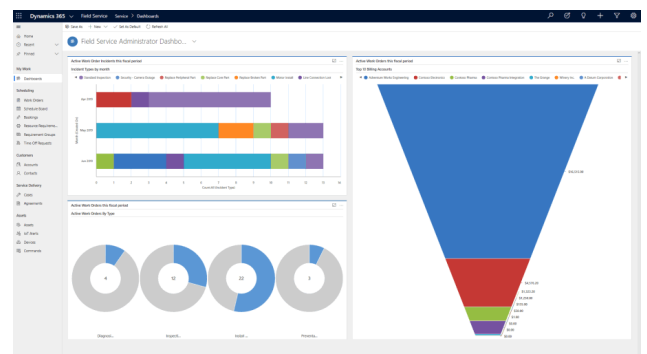


SELF-SERVICE UND ONLINE COMMUNITIES

Unterstützen Sie die immer größer werdende Zielgruppe von Kunden, welche Self-Service- und Community-Optionen bevorzugen, um eigenständig Antworten auf ihre Fragen zu finden. Stellen Sie Self-Service-Funktionen auf Portalen im Firmen-CI bereit, die konsistente, aktuelle Antworten und personalisierte Informationen bieten, oder unterstützen Sie Community-Umgebungen, in denen sich Ihre Kunden mit anderen Nutzern und Themenexperten austauschen können.

SERVICE-INTELLIGENCE

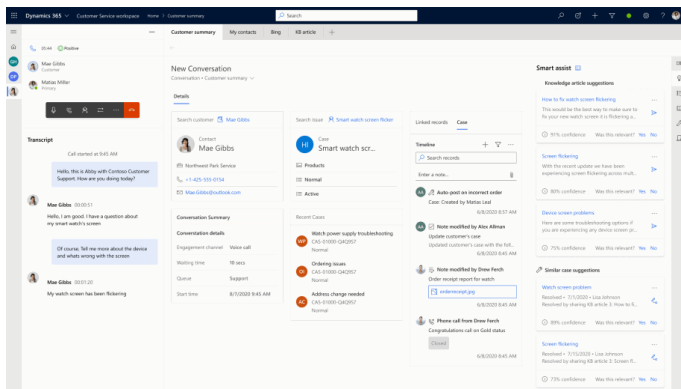
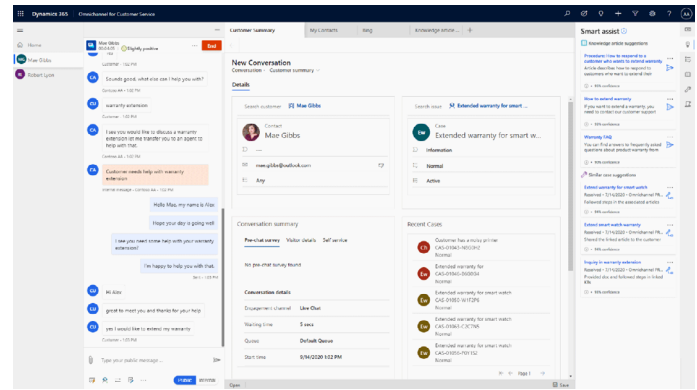
Identifizieren Sie Trends, erkennen Sie neue Geschäftschancen und verschaffen Sie sich umfassende Einblicke mit tiefgreifenden Analysen. Simulieren Sie „Was-wäre-wenn“-Szenarien und Prognoseergebnisse mithilfe interaktiver Diagramme und leistungsstarker Funktionen für die Datenvisualisierung. Unsere Lösung unterstützt Mitarbeiter auf allen Ebenen der Organisation, damit jeder effektiv zum Geschäftserfolg beitragen kann.



Funktionen

LEISTUNGSSTARKE WERKZEUGE FÜR MITARBEITER

Unterstützen Sie Ihre Service-Experten und Agents mit einer zentralen, durchgängigen Arbeitsumgebung, um Anfragen schneller zu beantworten und differenzierte Supportlevel anzubieten. Der interaktive Service-Hub schafft eine rollenbasierte Umgebung mit einer dynamischen Benutzeroberfläche (Single- & Multi-Stream-Dashboards). Diese bietet online und offline die benötigten Werkzeuge, Anleitungen und Daten, die Ihre Mitarbeiter für einen individuelleren, effektiveren Servicestandard benötigen.

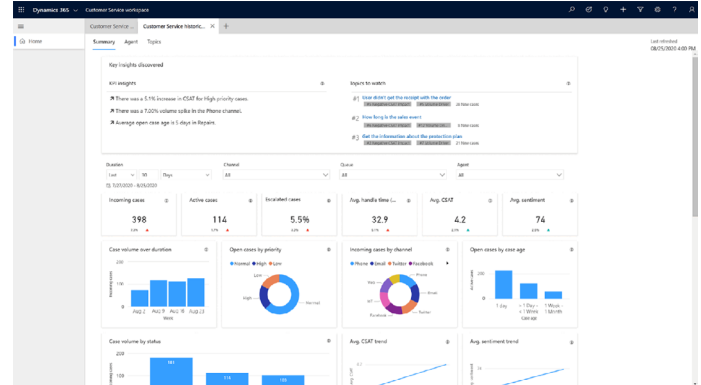


ZENTRALISIERTES WISSEN

Ermöglichen Sie es sowohl Ihren Kunden, als auch Ihren Mitarbeitern im Kundenkontakt, eine zentral verwaltete Wissensdatenbank zu nutzen. Sorgen Sie für eine hohe Relevanz Ihrer Wissensbestände, indem Sie Inhalte aus verschiedenen Kanälen erfassen und übergreifend veröffentlichen. Analysewerkzeuge helfen Ihnen, den Nutzen auf Basis einzelner Artikel zu messen und neue Chancen zu ermitteln. So können Sie Ihre Wissensdatenbank mit der richtigen Strategie weiter ausbauen.

VOICE OF THE CUSTOMER

Erhalten Sie durch Umfragen tiefgreifende Einblicke in die Kundenmeinung, die Stimmung auf dem Markt sowie die Hintergründe zu transaktionalen Vorgängen. Erfasstes Feedback kann entweder als Ganzes oder als Teil des Datensatzes eines einzelnen Kunden ausgewertet werden. Ihre Mitarbeiter können bei Bedarf direkt auf ein bestimmtes Kundenanliegen reagieren.



Das macht uns besonders

Durch unsere jahrelange Erfahrung und eine lückenlose Anforderungsanalyse passen wir die Lösung den individuellen Bedürfnissen Ihres Unternehmens und der bestehenden Applikations-Landschaft an. Mit Hilfe unserer Integrationsabteilung garantieren wir eine optimale Einbindung Ihrer bestehenden Systeme und durch agile Projektmethodik können wir schnell und effizient die individuellen Funktionalitäten passgenau für Ihren Geschäftsalltag adaptieren.

Kontakt

KARINA SISKIND
Sales Manager

T +49 731 7255 7362
karina.siskind@roedl.com
www.roedl.de/dynamics



Gold Data Analytics
Gold Enterprise Resource Planning
Silver Collaboration and Content
Gold Cloud Productivity
Gold Cloud Platform

