



# KUNDENSERVICE

*Verbesserung der Kundenzufriedenheit und  
Service-Effizienz durch Microsoft Dynamics™ CRM*

 Microsoft Dynamics™ CRM

## Steigerung der Kundenloyalität und Rentabilität durch leistungsfähige und automatisierte Serviceprozesse

**Kundendaten, Fallmanagement, Servicehistorie und Supportwissen werden direkt auf den Desktops von Kundenberatern und Supervisoren bereitgestellt. Sie haben damit die notwendigen Werkzeuge an der Hand, um effizienten Service zu bieten, der zur Steigerung von Kundenloyalität und Rentabilität beiträgt.**

**Microsoft Dynamics CRM bietet eine umfassende und benutzerfreundliche Kundenservice-Lösung, die sich vollständig an spezifische Geschäftsprozesse anpassen lässt und außerdem skalierbar ist, um die Bedürfnisse von Unternehmen aller Größen zu erfüllen.**

### HERVORRAGENDER KUNDENSERVICE

Durch die Nutzung verschiedenster Interaktionskanäle, wie Telefon, E-Mail, direkte persönliche Kommunikation oder über Websites mit Selbstbedienung, können Serviceereignisse schnell angelegt, bearbeitet und gelöst werden. Der optimierte Zugriff auf Servicefälle, Kundenhistorie, Service Level Agreements (SLAs) und eine leistungsfähige Wissensdatenbank ermöglicht eine effiziente und produktive Unterstützung der Kunden.

Unterstützen Sie Ihre Servicemitarbeiter mit Vorgaben, die einen konsistenten Service garantieren. So bilden Sie z. B. Gesprächs-

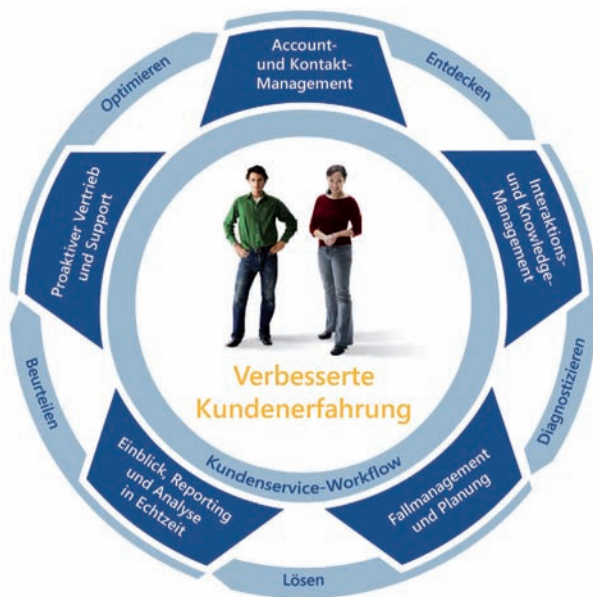
leitfäden über die Windows Workflow Foundation-Technologie ab, die mit automatisierten Prozessen den Mitarbeiter durch das Gespräch führt.

### EFFIZIENTERES ARBEITEN

Ihre Kundenberater bedienen Microsoft Dynamics CRM direkt aus Microsoft Outlook und müssen daher nicht zwischen Geschäftsanwendungen wechseln. Durch die intuitive Oberfläche lassen sich neue Servicemitarbeiter schnell einarbeiten und die Schulungskosten senken. Darüber hinaus bietet das mehrsprachige und mehrwährungsfähige System die richtige Oberfläche für jedermann.

### AUTOMATISIERUNG DER SERVICEPROZESSE

Die Erstellung und Ausführung leistungsfähiger Serviceprozesse basiert über die gesamte Organisation des Kundenservice hinweg auf der neuen Windows Workflow Foundation-Technologie. Diese ermöglicht beispielsweise eine verkürzte Bearbeitungszeit durch die automatisierte Zuordnung, Weiterleitung und Eskalation von Serviceanfragen. Eine stets aktuelle Übersicht der Kommunikationshistorie und automatische Antwort-E-Mails erleichtern zudem die Bearbeitung und Nachverfolgung von Servicefällen. Für Unternehmen, die den Service zu einer Kernkompetenz ihrer Organisation erheben möchten, lässt sich Microsoft Dynamics CRM über die gesamte Wertschöpfungskette der Kundenbeziehungen erweitern, um andere Abteilungen oder Geschäftsbereiche sowie Partner und Zulieferorganisationen mit einzubeziehen.



Die im Diagramm dargestellte Funktionalität zeigt die Möglichkeiten von Microsoft Dynamics CRM, mit deren Hilfe Organisationen konsistenten und effizienten Service leisten können, der die Kundenzufriedenheit verbessert

# SERVICEPROZESSE

## Präzise Problemlösung durch Integration sämtlicher Kundenprozesse in einer Lösung

### EINFACHE UND SCHNELLE PROBLEMLÖSUNG

Verbessern Sie die Erfolgsquote nach dem Erstkontakt durch die Nutzung einer durchsuchbaren gemeinsamen Wissensdatenbank, deren Inhalte nach Produkt- und Servicekategorien gegliedert sind. Nutzen Sie die direkt im CRM-Bereich eingebetteten Kontaktdaten zur schnellen Kontaktaufnahme mit Fachleuten, Vorgesetzten oder Supervisoren. Mit dieser fortschrittlichen Funktionalität wie auch den Funktionen Click-to-Chat (Echtzeitkommunikation) und Click-to-Call von Microsoft Dynamics CRM und Microsoft Office Communications Server 2007 erzielen Sie den entscheidenden Unterschied in der Qualität des Kundenservice.

### MESSBARE ERGEBNISSE

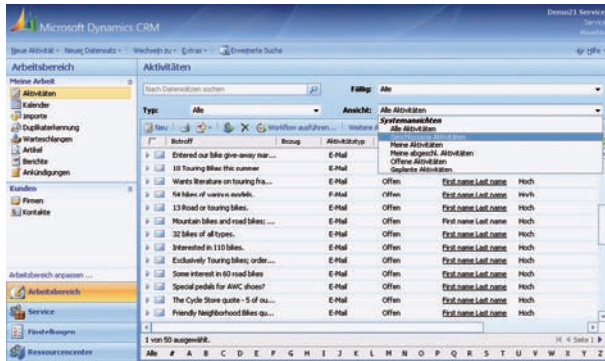
Die Kundenzufriedenheit lässt sich in allen Stadien des Servicezyklus in Echtzeit oder als Bestandteil des Serviceberichtszyklus messen. Mit historischen Trend-Analysen können Sie die Kundenzufriedenheit noch steigern, die Fallbearbeitungszeiten reduzieren, die Erfolgsquote nach Erstkontakt verbessern oder gezielte Cross-Selling-/Upselling-Angebote an Kunden senden. Verwenden Sie die Serviceanalysen außerdem bei Produktverbesserungsmaßnahmen, Qualitätssicherungsprozessen und der Optimierung des Gewährleistungsprogramms.

### INTEGRATION VON PRODUKTEN ANDERER ANBIETER

Contact-Center von Weltklasse entstehen durch die Integration geschäftskritischer Infrastrukturprodukte, wie z. B. führender Produkte für Telefonvermittlung, automatische Anrufverteilung (ACD) und Computer-Telefon-Integration (CTI) von Microsoft Gold Certified und Certified Partnern, sowie Lösungen für Agent Scripting, Angebotsmanagement, Arbeitskräftemanagement und Gesprächsqualität.

### INTEGRATION IN DAS MICROSOFT CUSTOMER CARE FRAMEWORK

Viele der zur Beantwortung von Kundenfragen notwendigen Informationen sind über verschiedene Anwendungen, wie z. B. ERP und Abrechnungssysteme, verteilt. Diese Informationen lassen sich mit Microsoft Dynamics CRM übersichtlich zusammenführen. Über eine Integration in das Microsoft Customer Care Framework werden Informationen aus bestehenden Systemen und Kanälen gesammelt, um Aufgaben zu automatisieren und die Problemlösung zu beschleunigen. Damit stehen Kundenbetreuern alle Informationen über Kundenaktivitäten aus verschiedenen Systemen an einer Stelle direkt zur Verfügung.



Mitarbeiter-Desktop mit Fallmanagement

# INTEGRATION

## Einheitlicher Kundenservice und beschleunigte Problemlösung durch integriertes Fallmanagement

**Freie Wahl des Arbeitsumfelds:** Bieten Sie einheitlichen Kundenservice unabhängig davon, ob Sie über Microsoft Office SharePoint Server, Microsoft Office Outlook oder eine Oberfläche, die vollständig an Ihre geschäftlichen Bedürfnisse angepasst ist, wie z. B. den Mitarbeiter-Desktop in einem Contact-Center, arbeiten.

**Serviceanfragen:** Erstellen und verfolgen Sie Serviceanfragen Ihrer Kunden über verschiedene Kommunikationskanäle hinweg, wie Telefon, E-Mail, Web, persönlichen Kontakt oder andere Aktivitäten. Verwalten Sie jede Anfrage ab der ersten Kontaktaufnahme bis zur Problemlösung zentral.

**Weiterleiten und Warteschlangen:** Weisen Sie neue Anfragen automatisch den Warteschlangen der zuständigen Mitarbeiter zu, die sich der Lösung, Eskalation oder Neuzuteilung annehmen. Passen Sie die Warteschlangen an Ihre individuellen Kundenserviceprozesse an, um den größtmöglichen Effekt zu erzielen.

**Schnellere Problemlösung:** Lösen Sie häufig auftretende Serviceanfragen schnell mithilfe der Recherche in der Wissensdatenbank. Integrierte Prüfprozesse sorgen dafür, dass veröffentlichte Informationen vollständig, korrekt und aussagekräftig sind. Gestalten Sie Ihre Lösungsdatenbank so, dass alle Mitarbeiter die entsprechenden Lösungen leicht finden.

**Verwaltung von Serviceanfragen:** Erstellen und verwalten Sie Serviceverträge in Microsoft Dynamics CRM, um die fehlerfreie Abrechnung von Serviceleistungen sicherzustellen. Sobald eine Serviceanfrage abgeschlossen ist, werden alle zugehörigen Vertragsdaten automatisch auf den aktuellen Stand gebracht.

**E-Mail-Management (einschließlich Auto-Response-E-Mail):** Bewahren Sie stets die Übersicht über Ihre Kundenkommunikation mithilfe der automatischen Verfolgung eingehender E-Mails und der automatisierten Beantwortung von E-Mail-Nachrichten.



Rasche Problemlösung durch Weiterleitung einer Kundenanfrage an zuständige Mitarbeiter

# FALLMANAGEMENT

*Gute Kundenbeziehungen sind das Fundament Ihres Unternehmens. Mit Microsoft Dynamics CRM bieten Sie einen exzellenten Kundenservice und verbessern Ihr Supportangebot durch den effizienten Einsatz vorhandener Kapazitäten.*



## *Mit umfassendem Datenmanagement relevantes Wissen generieren und Abläufe automatisieren*

**Pflege eines Produktkatalogs:** Arbeiten Sie mit einem umfassenden Produktkatalog, der Preiskalkulationen erlaubt und Verkaufseinheiten, Rabatte und Preisgestaltungsoptionen berücksichtigt.

**Servicetermine:** Planen Sie die Terminvereinbarungen Ihrer Servicemitarbeiter im zentralen Servicekalender, der eine einheitliche Kalenderansicht über alle Servicestandorte hinweg auf alle Mitarbeiter, Serviceeinrichtungen und Ressourcen ermöglicht. Die Servicetermine werden dabei automatisch mit dem Microsoft Outlook-Kalender der Mitarbeiter synchronisiert.

**Einsatzplanung:** Verwalten und terminieren Sie selbst umfangreiche Serviceleistungen mit Leichtigkeit. Setzen Sie Mitarbeiter, Ressourcen und Ausstattungen mithilfe der Einsatzplanung optimiert nach Qualifikation, Verfügbarkeit, Einsatzort und Kundenwunsch ein.

**Kommunikation in Echtzeit:** Nutzen Sie neue Kommunikationswege über Microsoft Dynamics CRM und Microsoft Office Communications Server 2007. Vielfältige Funktionen ermöglichen Ihnen Kommunikation in Echtzeit und die Bereitstellung von Anwesenheitsinformationen gegenüber Ihren Kollegen.

**Automatisierung der Serviceprozesse:** Erstellen Sie Regeln für die automatisierte Zuordnung, Weiterleitung und Eskalation von Serviceanfragen mithilfe von Microsoft Visual Studio oder einer assistentengestützten Designumgebung. Diese sogenannten Workflows können dank der Windows Workflow Foundation verschiedene Geschäftssysteme umfassen.

**Geschützte Datenqualität:** Bereinigen und löschen Sie automatisch doppelte Datensätze zur Gewährleistung von Datenkonsistenz und -integrität.

**Aus Daten Wissen generieren:** Identifizieren Sie häufig auftretende Supportanfragen, verfolgen Sie Serviceprozesse und messen Sie die Ergebnisse. Nutzen Sie umfangreiche Berichte, die standardmäßig in Microsoft Dynamics CRM enthalten sind, oder erstellen Sie angepasste Berichte mithilfe von assistenten-gesteuerten Werkzeugen, die Ihnen in Microsoft Dynamics CRM zur Verfügung gestellt werden.

# DATENMANAGEMENT

## **Microsoft®**

Dieses Dokument dient nur zu Informationszwecken. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung bei Bedarf geändert werden. Diese Unterlagen dürfen weder in Teilen noch als Ganzes ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Microsoft Corporation in irgendeiner Form oder über irgendwelche Mittel reproduziert oder übertragen werden. Die Microsoft Corporation lehnt jede Haftung für Fehler und Unterlassungen in diesem Dokument ab.

© 2008 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Microsoft, Microsoft Dynamics und das Microsoft Dynamics-Logo sind entweder eingetragene Markenzeichen oder Markenzeichen der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen in diesem Dokument genannten Firmennamen und Produktnamen sind möglicherweise Markenzeichen der jeweiligen Rechtsinhaber.

### **MICROSOFT DEUTSCHLAND GMBH**

Geschäftskundenbetreuung  
Konrad-Zuse-Straße 1  
85716 Unterschleißheim  
Deutschland  
Tel.: +49 1805 67 23 30\*  
Fax: +49 1805 22 95 54\*  
E-Mail: [BtoB@microsoft.com](mailto:BtoB@microsoft.com)

\* 0,14 Euro/Min., deutschlandweit

<http://www.microsoft.de/CRM>

### **MICROSOFT ÖSTERREICH GMBH**

Am Euro Platz 3  
1120 Wien  
Österreich  
Tel.: 08000 123-345\*  
Fax: +43 1 610 64-200  
E-Mail: [austria@microsoft.com](mailto:austria@microsoft.com)

\* nur aus Österreich erreichbar

<http://www.microsoft.com/austria/dynamics/CRM>

### **MICROSOFT SCHWEIZ GMBH**

Richtstrasse 3  
8304 Wallisellen  
Schweiz  
Tel.: +41 848 22 44 88  
Fax: +41 43 456 44 44  
E-Mail: [custserv@microsoft.com](mailto:custserv@microsoft.com)

<http://www.microsoft.ch/CRM>