

## Microsoft Dynamics 365: Customer Service

# Der Baustein für effiziente Service-Prozesse und hohe Kundenzufriedenheit



Erfolg. Unsere Leidenschaft.

Sie wollen Ihren internen Kundenservice schnell und trotzdem individuell gestalten? Der Microsoft Dynamics 365 Customer Service sorgt dank integrierter Intelligenz für zufriedene Kunden. Er wird als interaktive Schnittstelle in Ihre Microsoft-365-Infrastruktur integriert, um Ihre täglichen Anfragen im Service-Bereich zu vereinfachen. Alle wichtigen Informationen werden an einem zentralen Ort zusammengeführt und dokumentiert, sodass Sie sich auf die Schlüsselaktivitäten konzentrieren können, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern.

Microsoft Dynamics 365 ist eine Suite für intelligente Geschäftsprozesse. Dank der modularen Lösungen lässt sie sich in vielen Bereichen wie Finanzen, Vertrieb, Marketing und Kundenservice nutzen. Der Vorteil: Sie zahlen nur für die Module, die Sie tatsächlich benötigen.

Der Microsoft Dynamics 365 Customer Service hilft Ihnen dabei, die Zufriedenheit Ihrer Kunden zu steigern und ist in seiner Gestaltung äußerst flexibel. Bauen Sie auf bereits bestehende Service-Prozesse auf und passen Sie diese Ihren eigenen an. So können Sie die Lösung nach Ihren Bedürfnissen gestalten. Sie haben darüber hinaus individuelle Anforderungen? In diesem Fall ist auch eine Anpassung des Microsoft Dynamics 365 Customer Service möglich, die wir sehr gerne für Sie vornehmen.

### Maßgeschneiderte Service-Prozesse mit dem Microsoft Dynamics 365 Customer Service





#### ✓ Planung

Stellen Sie die Ticket-Bearbeitung und eine effiziente Nutzung Ihrer Ressourcen sicher, indem Sie beispielsweise Mitarbeiterereinsatzpläne, Werkzeuglisten und Räumlichkeiten integrieren.



#### ✓ Verwaltung

Konfigurieren Sie die Vorgänge nach Ihren Bedürfnissen. Mit Routing-Regeln werden Anfragen in verschiedene Warteschlangen einsortiert. Definieren Sie Rahmenbedingungen wie Service Level Agreements (SLAs) oder Key Performance Indicators (KPIs) oder erstellen Sie Artikelvorlagen für die Wissensdatenbank und vieles mehr.



#### ✓ Steuerung

Eine integrierte Steuerung unterstützt Sie im Prozess der Bearbeitung von Kundenanliegen. In diesem Zusammenhang wird das vom Kunden gemeldete Problem identifiziert und Lösungen durch den Service-Mitarbeiter recherchiert.



#### ✓ Auswertung

Sie erhalten ausführliche Analysen zu jeglicher Kundenbewegung, zur Produktivität, zur Einhaltung der SLAs und weiteren wichtigen Kennzahlen.



#### ✓ Lerneffekt

Bauen Sie mithilfe künstlicher Intelligenz die in Microsoft Dynamics 365 integrierte Wissensdatenbank weiter aus und erhalten ein täglich schlauerer Tool.

## Heben Sie Ihren Kundenservice mit CONET auf ein neues Level!

Gerne stehen Ihnen unsere erfahrenen CONET-Berater mit ihrer Prozess- und IT-Expertise zur Seite. Wir bieten Ihnen:

- langjährige Expertise im Microsoft-Umfeld
- auf Ihr Unternehmen maßgeschneiderte Konzepte
- Implementierung in Ihre bestehende Infrastruktur
- individuelle Anpassungen des Kundenservice
- Schulung Ihrer Mitarbeiter
- technischen Support

Wir analysieren Ihre Service-Prozesse und prüfen, ob und wie der Microsoft Dynamics 365 Customer Service geeignet ist, das Beste aus Ihren Geschäftsabläufen herauszuholen. Dabei setzen wir auf ganzheitliche Beratung mit Blick auf Infrastruktur, Prozesse und Unternehmenskultur.

### Ich berate Sie gerne!



**Jessica Dernbach**  
Consultant Dynamics

✉ dynamics@conet.de  
☎ + 49 2242 939-377