



# Microsoft Dynamics CRM SERVICE

Ein überzeugender Kundenservice beginnt bei Ihren Mitarbeitern. Microsoft Dynamics® CRM ist die einfach zu bedienende Kundenservice- und Supportlösung, die eine neue Dimension des Arbeitens ermöglicht. Ihre Mitarbeiter können direkt im Microsoft Outlook®-Client umfassende Funktionen für das Fallmanagement sowie Workflows und Dashboards nutzen. Sie profitieren von einer natürlichen und personalisierbaren Arbeitsumgebung und können so einen konsistenten, schnellen und effizienten Service liefern.

## Mitarbeiter: mehr Produktivität

Mitarbeiter wünschen sich Werkzeuge, die einfach zu bedienen sind und eine maßgeschneiderte Unterstützung bieten. Aufgrund der bekannten Microsoft Outlook-Oberfläche, rollenbasierten Formularen und eingebetteten 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 Serviceeffizienz

Effiziente und durchgängige 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 erhöhen.

## 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 Multichannel-Interaktionen können Ihre Mitarbeiter einen konsistenten, überzeugenden Service erbringen.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface. The top menu includes File, Cases, View, Charts, Add, and Customize. The main area shows a list of 'Active Cases' with columns for Title, Case Number, and Priority. A pie chart on the right visualizes the 'Case Mix (By Type)' with categories: Problem (blue, 28), Request (green, 5), and Question (red, 5).

Title	Case Number	Priority
Average order shipment time (sample)	CAS-01015-P5K5L2	Normal
Broken Record	CAS-01041-56V9Z7	Normal
Complete overhaul required (sample)	CAS-01017-N7T1P0	High
Contact information required (sample)	CAS-01000-K152D4	Low
Contact information required (sample)	CAS-01018-W0L6N5	Normal
Damaged (sample)	CAS-01001-F7K8V1	High
Damaged during shipment (sample)	CAS-01014-Z5V95V6	Low
Defective item delivered (sample)	CAS-01002-86F2M5	Low
Delivery never arrived (sample)	CAS-01003-H4H2J4	Low
Delivery never arrived (sample)	CAS-01020-Q9R8W2	High
Faulty item (sample)	CAS-01024-F7H9T5	Normal
I have a problem with the new widgets	CAS-01028-H2V3C7	Normal
item broken	CAS-01004-V1V9Q5	Normal
item defective (sample)	CAS-01004-Z7T7J4	Normal
item defective (sample)	CAS-01027-Z9M1R5	High
Looking for setup instructions	CAS-01030-V7P5K0	Normal
Missing parts (sample)	CAS-01005-N6M5Z0	Normal
My item is broken	CAS-01042-V7H6H4	Normal
My Widget A burns up when I turn it on	CAS-01040-PLJ5Y7	Normal
My widget A is broken	CAS-01039-D2F7M0	Normal
My widget is broken	CAS-01037-N7B6M5	Normal
My widget is not working well	CAS-01035-C8I6M5	Normal
Need help (sample)	CAS-01006-86Q6E5	Low
Need help (sample)	CAS-01026-T2N4X1	Normal

Verbessern Sie die Bearbeitung von Servicefällen durch eine intuitive Benutzeroberfläche, die häufige Aufgaben vereinfacht und leistungsfähige Funktionen für die Inline-Datenvisualisierung bietet

„Mit Microsoft Dynamics CRM konnten wir Eskalationen um 80 Prozent und die Kosten je Fall um 22 Prozent 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 Prozent 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 Serviceanfragen zu erleichtern.

**Nativer Outlook-Client:** Unterstützen Sie die zentrale und effiziente Steuerung von Kontakten, Kalendereinträgen, Serviceaufgaben und E-Mails auf der 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 Detailinformationen zu jeder Interaktion, einschließlich Angeboten, Aufträgen, Verträgen und Servicefällen, damit Sie den richtigen Service zum richtigen Zeitpunkt anbieten können.

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

## INTELLIGENT: INFORMATIONEN, DIE TRANSPARENZ SCHAFFEN

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

**Kaufhistorien:** Verfolgen Sie die Produktkaufhistorie sowie Verträge und Verlängerungsdaten, damit Ihre Mitarbeiter vorausschauend handeln und den Kunden passende Zusatzartikel oder Dienstleistungen anbieten können.

**Umfassende Serviceanalysen:** Schaffen Sie mehr Transparenz mit vordefinierten oder konfigurierbaren Echtzeit-Dashboards, Drill-down-Analysen und Inline-Datensvisualisierung.

**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 Servicekennzahlen wie die 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 z. B. Fälle, Serviceverträge oder FAQs mit den eingebetteten Funktionen für das Dokumentenmanagement aus Microsoft SharePoint®.

**Wissensmanagement:** Steigern Sie die Leistungsfähigkeit Ihres Serviceteams, indem Sie Wissen an einem zentralen Speicherort bündeln und gemeinsam nutzen.

**Serviceteamsteuerung:** Fördern Sie die interne Zusammenarbeit und gemeinsame Problemlösungen – mit Teammanagementfunktionen und Werkzeugen für eine Kommunikation in Echtzeit.

**Onlineselfservice:** Schaffen Sie eine 24-Stunden-Online-Serviceumgebung für Kunden, damit sie Fälle erfassen, Antworten finden 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>

Entdecken Sie die Vielfalt im Microsoft Dynamics CRM Marketplace:

<http://www.microsoft.com/dynamics/marketplace>