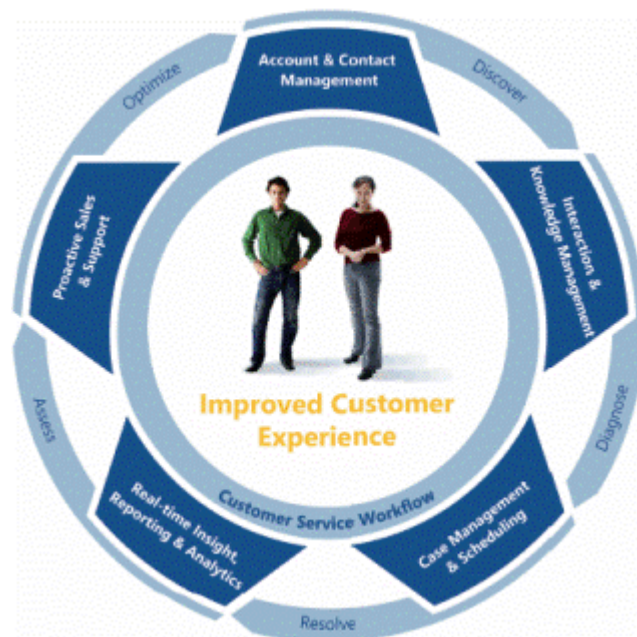


Klantenservice Meer tevreden klanten

Klant informatie, case management, servicehistorie en supportkennis direct op het beeldscherm van uw klantenservicemedewerkers en managers waardoor ze de middelen in handen krijgen om consistente en efficiënte service te bieden voor verbetering van klantentrouw en rentabiliteit. Microsoft Dynamics CRM biedt een uitgebreide oplossing voor uw klantenservice en call centers die vertrouwd is bij de medewerkers, geheel aanpasbaar is aan uw bedrijfsprocessen en schaalbaar is om te voldoen aan de vereisten van uw bedrijf.

Functionaliteit

De functionaliteit die wordt getoond in onderstaand diagram laat de mogelijkheden zien van Microsoft Dynamics CRM om organisaties te helpen bij het leveren van een consistente en effectieve service ter verbetering van klantervaring versterk.



Superieure klantenservice bieden

Gebruik meerdere interactiekanalen, zoals telefoongesprekken, e-mailberichten, persoonlijke communicatie en self-service websites om serviceproblemen snel te registreren, beheren en op te lossen. Gebruik gestroomlijnde toegang tot cases, klantgeschiedenis, Service Level Agreements (SLAs) en een krachtige Knowledge Base om klanten effectief en productief te steunen. Geef uw klantenservicemedewerkers de mogelijkheid om een consistentere service-ervaring te scheppen via agent (call) scripting dat wordt geleverd door Windows Workflow Foundation of geïntegreerde externe producten.

Werk efficiënter beheren

Schep een productieve werkomgeving voor uw klantenservicemedewerkers met Microsoft Dynamics CRM. Microsoft Dynamics CRM kan uw bedrijf helpen bij het productief beheren van klantaanvragen, servicecontacten en kennis uit een enkele, schaalbare bedrijfsapplicatie, ongeacht of deze nu is geïmplementeerd via Microsoft Office SharePoint® Server, in de context van een contactcenter agent desktop, of als een natuurlijke uitbreiding van Microsoft Outlook®. Met de vertrouwde Microsoft Dynamics CRM menuschermen zijn nieuwe binnen of buiten servicemedewerkers snel inzetbaar en bespaart u op opleidingskosten.

KLANTENSERVICE

Klantenservice Meer tevreden klanten

“Met Microsoft Dynamics CRM kunnen wij de inwerktijd terugbrengen, zijn mensen eerder inzetbaar en kunnen we nieuwe medewerkers dus snel aan de slag krijgen en dat alles doordat het systeem hen de informatie geeft die ze nodig hebben op een eenvoudige wijze.”

Jef Beelman Contact Center Manager, Wellmark

Serviceprocessen automatiseren

U kunt service-aanvragen toewijzen, beheren en oplossen door automatische routing, wachtrijen en escalatie van serviceaanvragen. Extra functies zijn klachtenbeheer, het vastleggen van communicatie en het automatisch beantwoorden van e-mailberichten. Met Windows® Workflow Foundation kunt u met workflows robuuste serviceprocessen maken en uitvoeren die de gehele (klantenservice)organisatie omvatten. Ook voor bedrijven die van service hun kernactiviteit willen maken is Microsoft Dynamics CRM op elk niveau toepasbaar, zowel binnen het bedrijf als bij partners of serviceorganisaties. Problemen snel en accuraat verhelpen Verbeter uw first-call oplossingspercentage met een doorzoekbare, gedeelde knowledge base van artikelen gesorteerd op product en servicecategorie en door geïntegreerde “aanwezigheids” informatie en instant-messaging. Snel subject matter experts, managers of supervisors vinden en raadplegen met contactgegevens die zijn opgenomen in de CRM-gebruikerservaring. Naast deze geavanceerde mogelijkheid kunt u **click-to-chat** en **click-tocall** functionaliteit gebruiken met Microsoft Dynamics CRM en Microsoft Office Communications Server 2007 om echt verschil te maken in de klantervaring.

“Microsoft Dynamics CRM is een prima nieuw platform voor Polaris waarmee service-en verkoopteams in staat zijn te groeien en samen te werken op een manier die niet mogelijk was met de oude software.”

Bede Braegelmann, Project Manager, Polaris Industries

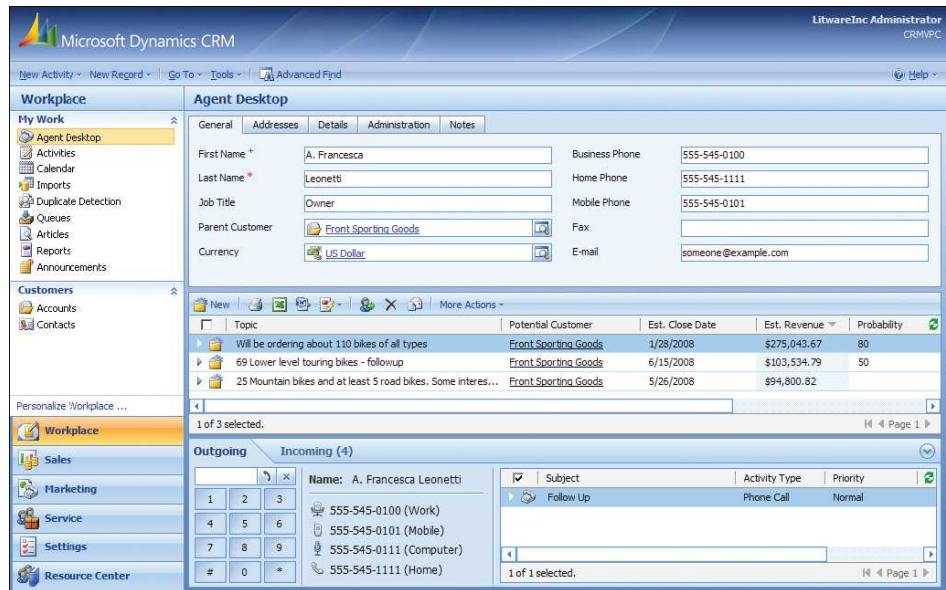
Inzicht krijgen in de klant

Meet klanttevredenheid gedurende alle stadia van de customer lifecycle in real-time of als onderdeel van de rapportagecyclus. Gebruik historische en voorspellende analyses om de klanttevredenheid te vergroten, klachtafhandelingstijd te verlagen, first-call oplossingspercentages te verhogen of gerichte cross-sell/up-sell aanbiedingen naar klanten te stimuleren. Gebruik serviceanalyses in initiatieven voor productverbetering, kwaliteitmetingsprocessen en optimalisatie van uw garantieprogramma.

Integratie van externe applicaties

Bouw en ontwikkel contactcentra van wereldklasse door kritische, infrastructurele producten voor een contactcentrum te integreren. Dit kan een geavanceerde telefooncentrale zijn of geautomatiseerde gespreksdistributie (ACD) of computer-telefoon integratie (CTI) producten van Microsoft Partners. Daarnaast ook Resource Management en kwalitatieve gespreksoplossingen.

Klantenservice Meer tevreden klanten



Agent desktop met klachtenbeheer

Integratie met het Microsoft Customer Care Framework

Veel van de informatie die nodig is om vragen van klanten te beantwoorden is verspreid over ERP-software en facturatiesoftware. Microsoft Dynamics CRM kan deze gegevens tonen ondermeer met behulp van het Microsoft Customer Care Framework en deze bijeenvoegen uit bestaande systemen en kanalen om taken te automatiseren en probleemoplossingen te versnellen. Hierdoor krijgen medewerkers van klantenservice de mogelijkheid om op één plek alle klantinteracties te zien die aanwezig zijn in meerdere systemen.

Microsoft Dynamics CRM Klantenservice

Selecteer uw gebruikerservaring: Lever gebundelde klantenservice met Microsoft Office SharePoint Server, Microsoft Office Outlook of een menuscherm dat volledig is aangepast aan uw bedrijfsbehoefte, zoals een contactcentrum of call center agent desktop.

Cases beheren: Verzoeken voor klantenservice die langs allerlei kanalen binnenkomen, via telefoongesprekken, e-mail, het web, persoonlijke ontmoetingen of ad-hoc kanalen, registreren, toewijzen en beheren. Een case beheren van binnenkomst tot oplossing en automatisch inkomende ondersteuningsaanvragen koppelen aan de juiste case.

Cases routen en sorteren: Cases verzenden naar wachtrijen waar ze eenvoudig door medewerkers of teams kunnen worden bekeken en automatisch doorgestuurd naar de juiste persoon, supervisor of deskundige. Servicewachtrijen aanpassen zodat ze passen binnen uw klantenserviceproces.

"We zijn nu in staat onze klanten nog dezelfde dag antwoord te geven en de wachttijden, die op konden lopen tot drie dagen, terug te brengen."
Rosalee Allan, Operations Manager, PAML

KLANTENSERVICE

Klantenservice Meer tevreden klanten

Probleemoplossing versnellen: Algemene ondersteuningsaanvragen snel oplossen met behulp van een doorzoekbare knowledge base. Garanderen dat gepubliceerde informatie compleet en correct is en juist gecodeerd met behulp van het ingebouwde reviewproces. Een database met oplossingen maken en onderhouden die het makkelijk maakt om de juiste oplossing snel te vinden.

Contracten beheren: Servicecontracten maken en onderhouden in Microsoft Dynamics CRM om service level agreements (SLAs) te beheren, bedrijfsprocessen te verfijnen en klanten een juiste factuur te sturen. De relevante contractgegevens automatisch bijwerken zodra een ondersteuningsaanvraag is opgelost.

Beantwoorden van e-mail beheren en automatiseren: Een accurate historie op het gebied van accounts, contacten en service onderhouden met een geautomatiseerd volg- en antwoordsysteem voor klanten e-mails.

Productcatalogus bijhouden: Werken met een volledige productcatalogus met ondersteuning voor complexe prijsniveaus, eenheden, kortingen en prijsmogelijkheden.

Afspraken en resources plannen: Serviceafspraken en resourcetoewijzing beheren binnen uw serviceafdelingen met een enkele grafische agenda voor servicemedewerkers, tools, resources en faciliteiten. Snel gekwalificeerde en door de klant gewenste servicemedewerkers zoeken en serviceafspraken plannen om value-added services aan de klant te leveren.



Serviceanalyse Dashboard (Business Intelligence)

Services, faciliteiten en apparatuur beheren: Modelleer uw totale aanbod aan services en resources in Microsoft Dynamics CRM voor een consistente serviceverlening binnen uw gehele organisatie.

Communiceren in real-time: Bekijk de beschikbaarheid en status van uw collega's met Microsoft Dynamics CRM en Microsoft Office Communications Server 2007. Optimaliseer service en resourcegebruik met de kracht van instant communicatie.

KLANTENSERVICE

Klantenservice Meer tevreden klanten

Serviceprocessen automatiseren: Robuuste bedrijfsautomatisering voor klantenservice ontwerpen en uitrollen met Microsoft Visual Studio® of een wizardbased ontwikkelomgeving. Workflows integreren binnen bedrijfsystemen gebaseerd op de Windows Workflow Foundation.

Kwaliteit van gegevens beschermen: Automatisch dubbele records opschonen en verwijderen om gegevensconsistentie en –integriteit te garanderen.

Gegevens omzetten in handelsgerichte kennis: Algemene supportproblemen identificeren, serviceprocessen volgen en serviceprestaties meten. Gebruik geavanceerde rapporten als onderdeel van Microsoft Dynamics CRM of maak eenvoudig aangepaste rapporten met een rapportage wizard die geen technische IT-resources vereisen.

"Microsoft Dynamics CRM speelde een centrale rol bij het geven van een superieure service voor bijna elk verzoek of dit nu kwam via een persoonlijke bezoek aan een van onze vestigingen, per telefoon of via internet"

George White, CIO, Pennsylvania Office of the Attorney General

Over DBS

DBS implementeert Microsoft Dynamics CRM. Met meer dan **90 implementaties** in diverse branches is zij één van de grotere implementatiepartners van Microsoft. De consultants van DBS hebben minimaal 5 jaar ervaring met het invoeren van software voor CRM. Zij zijn allemaal Microsoft Dynamics gecertificeerd.

**DBS**

Modemweg 37
3821 BS Amersfoort
033-4545111
www.deCRMSpecialist.nl