

WE LOVE Dynamics 365 Customer Service

Der Schnelleinstieg zur Digitalisierung für Ihren Kundenservice

Mit Microsoft Dynamics 365 Customer Service stellen Sie Ihren Kunden mit der 360-Grad-Perspektive alle notwendigen Informationen über verschiedenste Kanäle, wie Telefon, E-Mail, Chat, Portal und Social Media zur Verfügung. Ihre Prozesse werden passend zu Ihrem Geschäftsmodell und Ihrer Unternehmenskultur individuell abgebildet – für ein Kundensystem das Ihren Bedürfnissen entspricht.

Dieses Beratungsangebot ist für alle Unternehmen, die ihrem Kundenservice modernste CRM Funktionalitäten, umfangreiche Reporting-Möglichkeiten und eine hervorragenden Integration in die bestehende Microsoft Welt (Outlook, Excel, Teams) bieten wollen.

Dabei unterstützt Sie Arvato Systems in allen Phasen der Systemeinführung mit individuellen Beratungsleistungen, Workshops, Proof of Concepts und als Implementierungspartner.

Dynamics 365 Customer Service im Überblick

- ✓ Agent Desktop und Case Management
- ✓ 360-Grad-Perspektive auf den Kunden
- ✓ Intelligentes Routing und Zusammenarbeit mit Hilfe von AI
- ✓ Self-Service Automatisierung
- ✓ Portal und Chat Bot Integration
- ✓ Integriertes Wissensmanagement
- ✓ Kunden- und Kanalanalysen inkl. umfassender Berichterstellung
- ✓ Kundenkontaktverlaufsanalyse und Stimmungsanalyse
- ✓ Rollen- und Berechtigungen

Leistungen Arvato Systems

Projektvorbereitung • Prüfung der Systemvoraussetzungen • Bereitstellung der Dynamics 365 Sales Umgebung • Systemeinrichtung • Rollen- und Rechtemanagement • Trainings und Schulungen • Schnittstellen • Projektmanagement • Workshops • Proof of Concept