



MICROSOFT® BUSINESS SOLUTIONS CRM CUSTOMER SERVICE

Bieten Sie erstklassigen Kundenservice und verbessern Sie Ihren Support durch den effizienten Einsatz vorhandener Kapazitäten. Mit Microsoft CRM können Ihre Servicemitarbeiter Kundenanfragen und Supportvorgänge einfach verfolgen – vom ersten Kontakt bis zur Problemlösung. So bieten Sie einen verlässlichen und wirkungsvollen Kundenservice – der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit.

Sorgen Sie für straffe Prozesse im Service

Automatisierte Regeln für die Zuordnung, Weiterleitung und Eskalation sowie die Dokumentation der Kommunikationshistorie vereinfachen die Bearbeitung und Verfolgung von Serviceleistungen. Auch der Versand von Antwort-E-Mails kann automatisiert werden.

Erkennen Sie Kundenwünsche

Nutzen Sie ein breites Spektrum an Berichten, um aktuelle Anforderungen an den Service zu erkennen, Kundenbedürfnisse zu identifizieren, Prozesse zu verfolgen und Serviceleistungen zu messen.

Nutzen Sie umfassende Kundeninformationen

Sie erhalten einen kompletten Überblick über Kundendaten wie Umsätze, Aktivitäten und Supportinformationen. So können Sie Ihre Topkunden identifizieren und Prioritäten für deren Serviceanforderungen setzen.

Teilen Sie Wissen

Beantworten Sie Serviceanfragen schnell und sicher, indem Sie auf eine recherchefähige Wissensdatenbank mit Supportinformationen zugreifen.

Passen Sie die Lösung einfach und schnell an

Gestalten Sie Benutzeroberflächen und Arbeitsprozesse nach Ihrem Bedarf. Skalieren Sie die Anwendung, um auch zukünftigen Anforderungen gerecht zu werden.

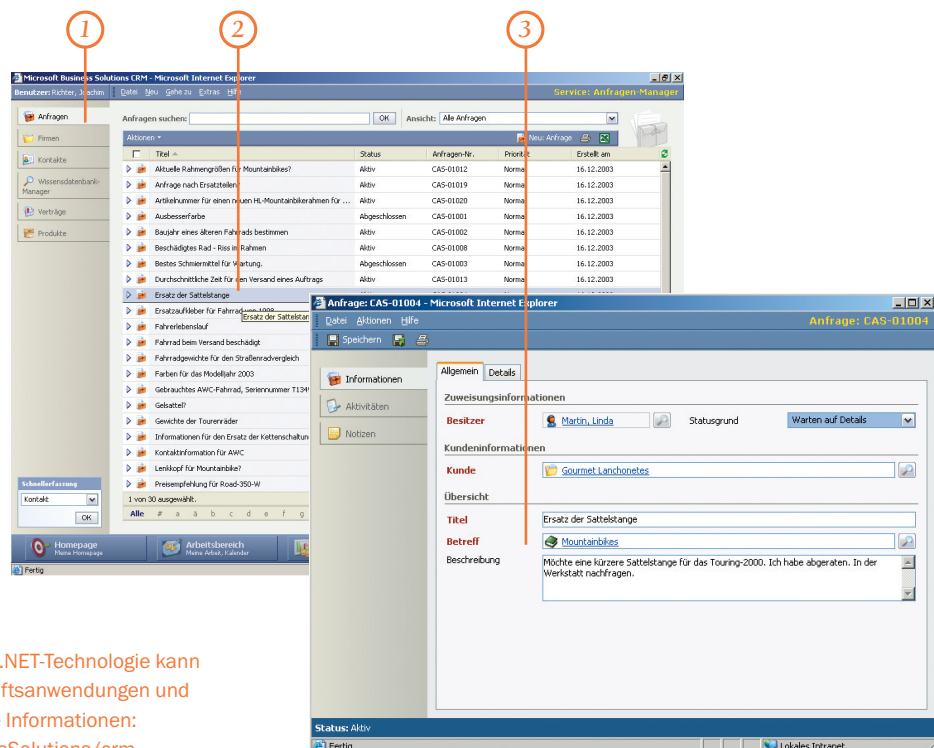
Nutzen Sie die leistungsstarke Integration

Vermeiden Sie doppelte Datenpflege und verknüpfen Sie Ihre Geschäftsprozesse durch die einfache Integration in ERP-Systeme, Anwendungen von Drittanbietern oder in Webservices.

1 Greifen Sie direkt auf Serviceanfragen, Kundeninformationen, Verträge etc zu.

2 Verwalten und überwachen Sie alle Serviceanfragen – vom ersten Kontakt bis zur Lösung.

3 Die für einen effizienten Service benötigten Daten werden in anpassbaren Formularen verwaltet.



Ihr Mehrwert: Entwickelt auf Basis der .NET-Technologie kann Microsoft CRM leicht in andere Geschäftsanwendungen und Webservices integriert werden. Weitere Informationen: www.microsoft.com/germany/BusinessSolutions/crm

Microsoft CRM lässt sich individuell an Ihre Organisation anpassen und zeichnet sich durch modularen Aufbau aus. Die Module Customer Service und Sales sind jeweils separat, als Standard oder Professional Edition, oder in einer Suite zusammengefasst erhältlich. Einzelheiten zum Umfang der Standard und Professional Editionen für Customer Service entnehmen Sie bitte der folgenden Aufstellung. Ihr Microsoft CRM-Partner berät Sie darüber hinaus gern bei der Konfiguration der Ihren Anforderungen entsprechenden Lösung.

FEATURE	EDITION		BESCHREIBUNG
	Customer Service Standard	Customer Service Professional	
Firmen- und Kontaktmanagement	√	√	Zentraler, direkter Zugriff auf umfassende Kunden- und Kontaktinformationen
Kalender	√	√	Terminplanung mit grafischer Übersicht
Notizen und Anlagen	√	√	Freitextnotizen und Dateianhänge
Serien-E-Mail	√	√	Anpassbare Vorlagen für das Erstellen und Versenden von E-Mails
Aktivitäten- und Aufgabenverwaltung	√	√	Zentrale Verwaltung von Aktivitäten und Aufgaben sowie Zugriff auf eine vollständige Kontakthistorie
Suche (Erweiterte Suche)	√	√	Erweiterte Suchfunktionalität durch flexible Verknüpfung verschiedener Suchkriterien
Berichte	√	√	Berichte zur Planung, Analyse und Auswertung der Geschäftsaktivitäten und Ergebnisse
Workflow		√	Anpassbare Regeln und Vorlagen zur Strukturierung und Sicherstellung konsistenter Geschäftsprozesse
Produktkatalog		√	Produktkatalog zur Abbildung von Preisstrukturen, Verkaufseinheiten, Rabatten und Preisoptionen
Serviceanfragen	√	√	Erstellen und Verfolgen von Serviceanfragen vom ersten Kontakt bis zur Problemlösung
Wissensdatenbank	√	√	Veröffentlichung von Artikeln und Supportinformationen in einer recherchefähigen Wissensdatenbank
Warteschlangen	√	√	Zuordnung von eingehenden Anfragen in die von den zuständigen Mitarbeitern betreuten Warteschlangen
E-Mail-Management einschließlich automatischer Antworten		√	Automatische Verfolgung und Zuordnung eingehender E-Mails sowie automatischer Versand von Antwort-E-Mails auf Basis anpassbarer Vorlagen
Serviceverträge		√	Verwaltung von Vertragsvereinbarungen und Verknüpfung zugehöriger Serviceanfragen
Anfragenzuordnung		√	Automatische Zuordnung von Serviceanfragen zu den zuständigen Mitarbeitern oder Warteschlangen

Eine Zusammenstellung der aktuellen Systemanforderungen entnehmen Sie bitte dem Internet:
www.microsoft.com/germany/BusinessSolutions/crm/system.mspx

Microsoft CRM ist ausgerichtet auf die speziellen Anforderungen und Erfordernisse mittelständischer Unternehmen. Die Bereitstellung und Implementierung erfolgt über Microsoft-Partner, die Ihnen umfassende Unterstützung bei Einrichtung, Schulung, Pflege und Support bieten.