

Dynamics 365 for Customer Service - Kunden begeistern und zu treuen Fans machen

Bieten Sie erstklassigen Service, um die Markenaffinität und Kundenbindung zu steigern. Mit Dynamics 365 for Customer Service können Sie konsistente, überzeugende Serviceangebote bereitstellen – ob auf Self-Service-Portalen im Web oder bei einem persönlichen Kontakt mit dem Kunden über E-Mail, Chat oder Telefon.

Konsistenter Service, zufriedene Kunden

Bieten Sie Ihren Kunden den nahtlosen Service, den sie erwarten, und stellen Sie ihnen stets all die Informationen bereit, die sie benötigen.

- Bieten Sie Ihren Kunden erstklassigen und vor allem konsistenten Service über alle Kanäle hinweg.
- Unterstützen Sie Kunden, die Hilfe benötigen, durch mühelos erreichbare, personalisierte Servicere Ressourcen.
- Gehen Sie aktiv auf Probleme ein, indem Sie Stimmungen und Absichten von Kunden in sozialen Netzwerken erfassen.

Maßgeschneiderte Unterstützung für Mitarbeiter

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern vollständige Kundeninformationen in einer durchgängigen Arbeitsumgebung bereit – für fundierte Entscheidungen und erstklassigen Service.

- Geben Sie Mitarbeitern Zugriff auf umfassende Case-Historien und Angaben zu Vorlieben und Feedback Ihrer Kunden.
- Stellen Sie Informationen zu Verträgen, Ansprüchen und Service Level Agreements bereit.
- Unterstützen Sie das produktive Arbeiten mit einer durchgängigen, rollenbasierten Oberfläche für jeden Mitarbeiter.

Flexibel anpassbare Umgebung

Reagieren Sie schnell auf neue und sich wandelnde Kunden- und Marktanforderungen – mit Digital Intelligence in einer flexiblen, cloudbasierten Umgebung.

- Konfigurieren Sie Anpassungen und Änderungen – ganz ohne Programmieraufwand.
- Erweitern Sie den Funktionsumfang auf einer zentralen, durchgängigen Oberfläche.
- Vertrauen Sie auf Advanced Analytics und eine zuverlässige Cloudplattform.

