



# MICROSOFT DYNAMICS 365

## CUSTOMER SERVICE

CUSTOMER SERVICE

### Mehr Service, mehr Kunden begeistern!

**Anfragen Management** – Erstellen und überwachen Sie den Verlauf aller Ihrer Service-Anfragen an einer zentralen Stelle.

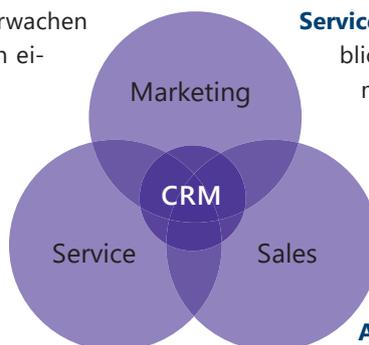
**Service Level Agreements** – Hinterlegen Sie Ihre Service Level Agreements (SLA's) je Kunden oder Kundengruppe, um Ihren Mitarbeitern die Nachverfolgung und Bearbeitung zu erleichtern.

**Warteschlangen Bearbeitung** – Nutzen Sie die Warteschlangen Funktion, um Ihrem Team Aufgaben zuzuordnen und diese mittels SLA's priorisieren zu können. Aus der Team-Warteschlange können diese in die persönliche Warteschlange eines Mitarbeiters übernommen werden, um diese zu bearbeiten und den zeitlichen Überblick zu behalten.

|                                  |                              |                            |
|----------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| Anfragen Management              | Service Level Agreements     | Warteschlangen Bearbeitung |
| Einsatzplanung                   | Wissensdatenbank Integration | Servicegeräte Datenbank    |
| Nacherfassung ausgesuchter Teile | Anbindung IoT                | Integration                |

**Einsatzplanung** – Planen und verfolgen Sie die Einsätze Ihrer Außendienstmitarbeiter und die dafür benötigten Ressourcen.

**Wissensdatenbank Integration** – Integrieren Sie Ihre Wissensdatenbank, um Kunden direkt die Lösung per Dokument zukommen zu lassen oder Ihre Mitarbeiter bei der Lösungsfindung proaktiv unterstützen zu können.



**Servicegeräte Datenbank** – Behalten Sie den Überblick über Ihre Servicegeräte und wo sich diese momentan befinden.

**Nacherfassung ausgetauschter Teile** – Wissen Sie zu jeder Zeit, welche Teile in einer Maschine ausgetauscht wurden und durch welche diese ersetzt wurden.

**Anbindung IoT** – Binden Sie Ihre Maschinen, die bei Ihren Kunden stehen per Internet of Things (IoT) an Ihr Customer Service System an. Erhalten Sie hierdurch die Fehlermeldungen oder Warnung in dem Moment, indem Sie auftreten und beschleunigen Sie so Ihren Service.

**Integration** – Binden Sie zur individuellen Weiterbearbeitung und Auswertung Ihrer Daten die Power Platform an oder nutzen Sie die gemeinsame Datenstruktur Ihrer Dynamics-Anwendungen, um auch die Potenziale im Sales und Marketing Bereich zu heben. Zudem können Sie mithilfe von Microsoft 365 die Daten aus Ihrer Customer Service Anwendung direkt in Word, Excel oder Outlook weiterverarbeiten.

Wünschen Sie weitere Informationen nehmen Sie gerne Kontakt zu uns auf.



#### Christian Feldmann

Berater für Digitale Transformation & Business Development

Tel.: +49 251 7000-3802

Fax: +49 251 7000-3910

[christian.feldmann@gws.ms](mailto:christian.feldmann@gws.ms)