

# adesso Customer in focus

## Workshop-in-a-Day (I.D.E.A.)

**75 %**

aller Unternehmen  
bewerten die von  
ihnen gelieferte CX  
als exzellent.

**30 %**

aller Kunden  
stimmen dem zu.

### gehören Sie dazu?



#### Dynamics 365 Customer Insights

Im harten Wettbewerb um Neu- und Bestandskunden bietet Ihnen eine Customer Data Platform einen starken Wettbewerbsvorteil. Sie hilft den Kunden und die persönliche Interaktion auf jedem Kanal in den Mittelpunkt zu stellen. Lassen Sie Marketing, Service und Vertrieb einen einheitlichen Blick auf den Kunden haben.

### Verstehen Sie die Bedürfnisse und Vorlieben Ihrer Kunden, um personalisierte Kundenerlebnisse zu schaffen

Im Kundenkontakt entstehen umfangreiche und komplexe Informationen, die richtig geordnet und verwaltet wertschöpfend eingesetzt werden können. Behalten Sie Ihren Kunden im Mittelpunkt und entwickeln Sie ihn langfristig zu einem Advokaten. Mit dem Wissen, was Ihre Kunden morgen wollen, erreichen Sie Kundenaufmerksamkeit und -treue im harten Wettbewerb.

**61% der Kunden** haben im Vorjahr aufgrund schlechter Kundenerfahrungen aufgehört, mit mindestens einem Unternehmen Geschäfte zu machen.

**81% der Käufer** wollen, dass Marken sie besser kennenlernen und verstehen, wann man sie ansprechen soll und wann nicht.

**91% der Verbraucher** kaufen eher bei Marken ein, die sie wiedererkennen, sich an sie erinnern und relevante Angebote und Empfehlungen machen.

# Digitalisierung mit Dynamics 365

## Unser Angebot

Vorbereitung und Durchführung eines eintägigen Envisioning Workshops (remote oder vor-Ort) nach dem Microsoft Catalyst-Vorgehen zur Entwicklung einer Roadmap für Ihre Kundenzentrierung.

### Vorgehen:

Der Workshop ist in zwei Teile aufgeteilt. Im ersten Schritt erfolgt eine Reifegradbestimmung mit Fokus auf Ihre Kunden. Im zweiten Teil werden anhand der Design-Thinking-Methode innovative Ideen im Hinblick auf Kundendialog und Kundenerlebnisse evaluiert.

### Ergebnis:

Sammlung neuer Ideen und Möglichkeiten, festgehalten in einem Ergebnisartefakt, welcher als Grundlage für die nächsten Phasen des I.D.E.A.-Frameworks dient. Der Output enthält eine Roadmap mit detaillierten Handlungsanweisungen, um Ihre digitale Transformation in Richtung Kundenzentrierung zu beschleunigen.

## Cloud Solution Provider (CSP) – Programm

adesso – als langjähriger Microsoft Partner – hat Zugriff auf das CSP-Lizenzprogramm, um Ihnen einen vereinfachten Zugang zu Cloud-Diensten bereitzustellen:

- adesso agiert dabei als Reseller und zentraler Ansprechpartner mit direkter Bereitstellung, Abrechnung und Support für Cloud Services aus einer Hand
- Microsoft-Produkte und -Dienste haben im CSP-Programm flexible Laufzeiten ab 1 Monat und sind jederzeit erweiter- oder kündbar
- Schnelle Bereitstellung, während der regulären Geschäftszeiten in wenigen Minuten produktiv einsetzbar
- Subscriptions über das CSP-Programm haben einen Preisschutz von einem Jahr



Mit den Lösungen von Microsoft Dynamics 365 können Sie eigenständig und zielgenau die richtigen Kundengruppen und die passenden Themen identifizieren.

[WWW.MICROSOFT.COM/DYNAMICS365](http://www.microsoft.com/dynamics365)



Microsoft  
Dynamics 365  
Customer Insights  
stellt den Kunden  
in den Fokus

IDEA framework overview  
Business transformation  
starts with an I.D.E.A



**Inspire**



**Design**



**Empower**



**Achieve**

Mit mehr Wissen über Kunden  
und kundenzentrierten  
Interaktionen zu überzeugenden  
Kaufenerlebnissen und langfristiger  
Kundengewinnung,  
Umsatzsteigerung und  
Kundentreue.