

adesso Customer Service

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

Ein herausragender Kundenservice ist wichtiger Bestandteil der Customer Experience und hilft Ihnen, Kunden langfristig an das eigene Unternehmen zu binden. Wir helfen Ihnen dabei, Ihren Kunden ein positives Serviceerlebnis über alle Kanäle hinweg zu liefern.

Der Aufbau und die Pflege von Kundenbeziehungen sind zentrale Faktoren im heutigen Wettbewerb. Bieten Sie überzeugende Kundenerlebnisse, um Ihren Kunden das Gefühl zu geben, wirklich verstanden zu werden. Damit erreichen Sie Customer Loyalty und steigern Ihre Umsätze.



Dynamics 365 Customer Service

Mit Dynamics 365 Customer Service schaffen Sie personalisierte Serviceerlebnisse und steigern damit die Zufriedenheit Ihrer Kunden. Nehmen Sie Anfragen über alle Kanäle hinweg entgegen und erhöhen Sie damit die Produktivität Ihrer Servicemitarbeitenden durch eine umfangreiche Kundensicht, Automatisierungen und KI-gestützten Erkenntnissen.

Vorteile

Einheitliches Serviceerlebnis über sämtliche Kanäle hinweg für durchgängig positive Kundenerfahrungen

Steigern Sie Ihre Produktivität, indem Sie Automatisierung und Künstliche Intelligenz gewinnbringend einsetzen

Stärken Sie Ihre Kundenbeziehungen durch personalisierte Serviceerlebnisse

Vereinfachen Sie Ihre Customer Experience, um komplexe Kundenanfragen zu lösen und Ihren Kundenservice zu verbessern

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 Ihren Kundenservice.

Vorgehen:

Der Workshop ist in zwei Teile aufgeteilt. Im ersten Schritt erfolgt eine Reifegradbestimmung mit Fokus auf Ihre aktuellen Serviceprozesse und -kanäle. Im zweiten Teil werden anhand der Design-Thinking-Methode innovative Ideen zu neuen Formen der Kommunikation und modernen Serviceerlebnissen 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 eines exzellenten Kundenservices 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
- 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



Microsoft
Dynamics 365
Customer Service
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.