

Fellowwind



Microsoft

Detail Workshop Dynamics 365 Customer Service: um Ihnen Funktionen zu bieten, die den besten Customer Service gewährleisten.

Möchten Sie das Potenzial Ihres Customer Service, des Case Managements und des Routings optimieren? Dynamics 365 kann Ihnen und Ihrem Unternehmen mit einem umfassenden Überblick helfen

- Optimierung der Case Management-Strategien
- Customer Service Dynamics 365 hilft, bestehende Kundenservice-Prozesse detailliert aufzunehmen und zu analysieren, um eine klare Vorstellung vom IST- und SOLL-Zustand zu erhalten
- Die Software bietet Funktionen zur automatisierten Zuordnung von Kundenanfragen zu bestehenden Cases und hilft bei der Verwaltung von Incidents und Problemen

Was bietet Ihnen unser Detail-Workshop: Dynamics 365 Customer Service?

- **Detaillierte Aufnahme und Analyse der bestehenden Serviceprozesse**, einschließlich aller Variationen und Sonderfälle, um ein umfassendes Verständnis des IST-Zustands zu erlangen.
- **Klare Definition des angestrebten SOLL-Zustands**, was es ermöglicht, die zukünftige Prozesslandschaft präzise zu gestalten und gezielte Optimierungen zu planen.
- **Identifizierung von Verbesserungspotenzialen** innerhalb der Serviceprozesse, um die Effizienz und Servicequalität nachhaltig zu steigern.

Für mehr Details nehmen Sie gerne Kontakt auf!



Frederik Happe
Frederic.Happe@fellowmind.de
www.fellowmindcompany.com

Was ist möglich mit Dynamics 365 in der Cloud?

Profitieren Sie von:

- **Sicherheit:** Hohes Sicherheitsinvest in die Microsoft Cloud
- **Erreichbarkeit:** Zu jederezeit von überall Daten abrufen
- **Zusammenarbeit:** Silos abbauen und Informationen teilen
- **Skalierbarkeit und Up-Date-Fähigkeit:** Auf Anforderungen schnell reagieren und auf Knopfdruck updaten und skalieren
- **Omnichannel-Support:** Einheitliche Kundenbetreuung über verschiedene Kanäle wie E-Mail, Telefon, Chat, soziale Medien und mehr, um eine nahtlose Kundenerfahrung zu gewährleisten.
- **Konnektivität mit Microsoft**

Die nahtlose Integration in die Microsoft-Plattform ermöglicht eine verbesserte Kollaboration, Datenkonsistenz und Sicherheit, während sie gleichzeitig den Zugang zu erweiterten Analyse- und Entwicklungstools bietet. Diese Integration fördert die Effizienz und Produktivität, indem sie eine einheitliche Benutzererfahrung über alle Geschäftsanwendungen hinweg schafft. Zudem ermöglicht sie die Nutzung von Microsoft Copilot. Fellowmind Germany GmbH bietet eine ganzheitliche Beratung für die Microsoft-Plattform an. Diese reichen von der Analyse der Unternehmensbedürfnisse über die Beratung und die Erstellung von spezifischen Use Cases bis hin zur Entwicklung und Implementierung von Lösungen.

Was haben Sie nach dem Workshop?

- Nach dem Workshop sollte ein **detailliertes Wissen** über die bestehenden Serviceprozesse des Kunden vorliegen, einschließlich Variationen, Verzweigungen und Sonderfälle.
- Ein **geschärftes Budget und eine aktualisierte Roadmap** für die Implementierung im Bereich Customer Service wird erstellt, um die nächsten Schritte festzulegen.
- Es wird ein **klares Zielbild für die zukünftige Prozesslandschaft** formuliert, um die angestrebten Änderungen und Verbesserungen zu skizzieren.

"Verbessern Sie Ihren Kundenservice mit einer Lösung, die wertvolle Einblicke liefert und die Produktivität Ihres Unternehmens steigert. Ein wichtiger Faktor bei der Entwicklung einer großartigen Kundenerfahrung.."

Marvin Reinknecht
Topic Owner Dynamics 365 CE
Customer Service

[Mehr erfahren](#)



Ihr Einstieg mit uns

Starten Sie mit uns Ihr CRM-Projekt auf Ihre Bedürfnisse und Geschäftsprozesse zugeschnitten. In einem Detail Workshop D365 Customer Service erarbeiten wir gemeinsam auf Basis Ihrer Anforderungen und Ziele, wie eine Implementierung aussehen kann.

[Kontaktieren Sie uns!](#)



Fellowmind Germany

Big enough to cope, small enough to care.



~220 Fellows in Germany, more than 2.200 in Europe

MICROSOFT INNER CIRCLE /
GREAT PLACE TO WORK AWARD



Microsoft Cloud



PLATINUM PARTNER



vertrieb@fellowmind.de / +49 5251 16 1920

FELLOWMIND

- # We understand your business and ambitions
- # Relevant experience on both technology as industry
- # Integrated approach towards digital transformation
- # People centric culture
- # Leading Microsoft partner in Europe

Find more here:

[Fellowmind Website](#)

