

# Orientierung Omnichannel for Customer Service

Erreichbar für Ihre Kunden auf allen Kanälen

# Unser Anspruch

- Vergrößern Sie die Reichweite Ihres Kundenservice mit neuen Kanälen. So können Sie schneller reagieren und Fragen auflösen, bevor sie zum Problem werden
- Wir setzen an der bekannten Prozesslandschaft aus Dynamics Customer Service an und bauen diese weiter aus.
- Durch einen gemeinsamen Workshop ermitteln wir gezielt, welche neuen Kanäle Mehrwert bieten und wie die Anfragen weiterverteilt werden. Die folgende Umsetzung ist eingebunden ist ein bewährtes Vorgehensmodell, inkl. Testphase, Adaptierungen und Trainings.
- Neben dem technischen Know-How bringen wir dabei fundierte Fachkenntnis um typische Prozesse und Anwendungsfälle im Kundenservice mit.
- *Hinweis: Das Paket dient primär der Unterstützung und Optimierung von Service-Teams und -Prozessen im KMU-Umfeld.*

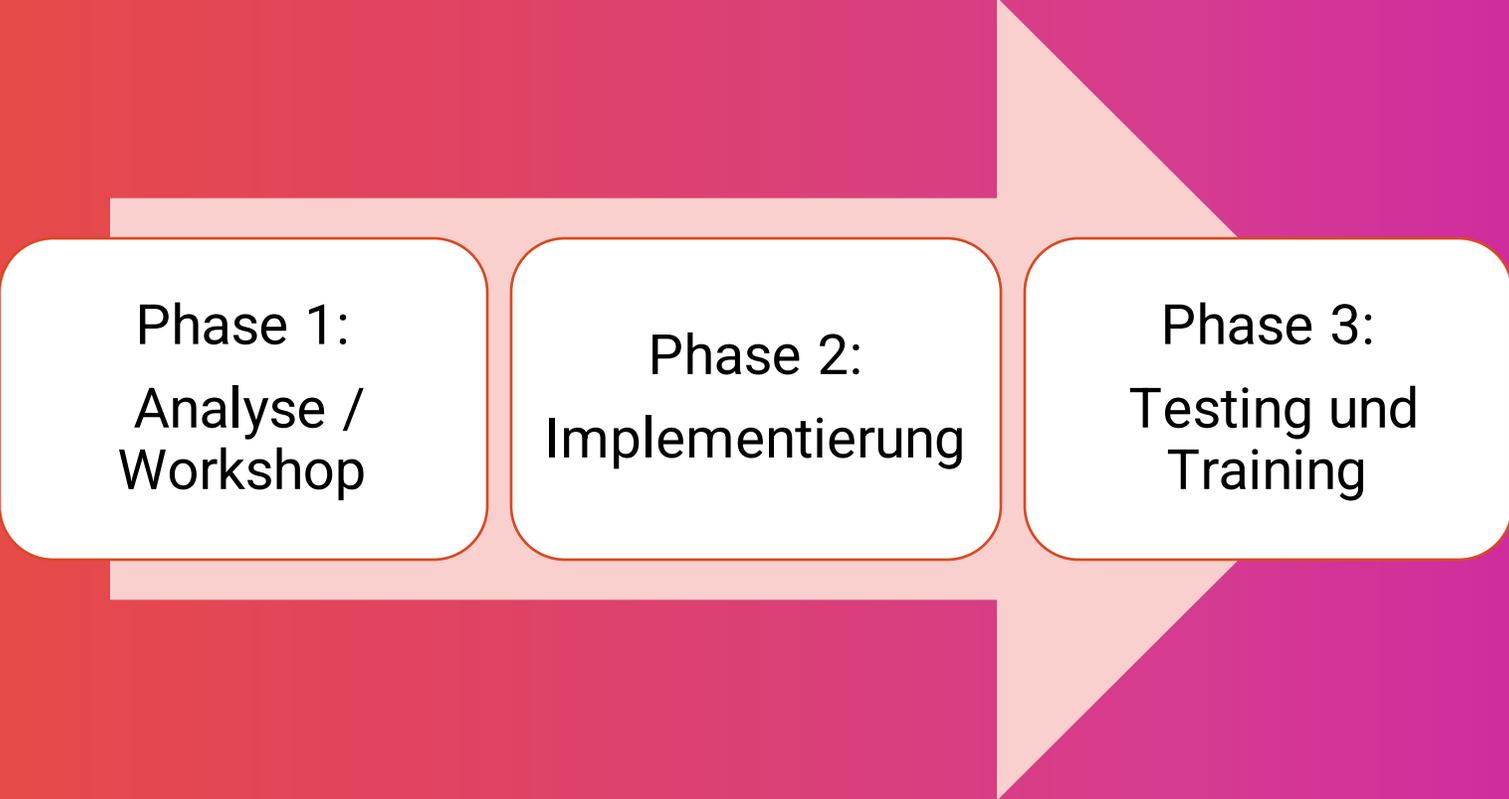


# Was Sie erwartet

- Unser Angebot setzt sich aus drei Phasen zusammen:
  - Workshop: Wir analysieren Ihren aktuellen Kundenservice-Prozess in Dynamics 365 Customer Service und identifizieren neue Kanäle, über die Anfragen eingestellt werden können sowie die Routing-Logik zum passenden Agenten
  - Implementierung: Nach der Analysephase setzen wir Omnichannel for Customer Service in Ihrer Umgebung auf, konfigurieren die besprochenen Kanäle und das zugehörige Case-Routing
  - Testing & Training: Nach einer Testphase inkl. erforderlicher Adaptierungen führen wir eine Schulung für das Serviceteam durch. So fällt der Einstieg in das angepasste System leichter.
  - Für das Angebot (Workshop, Testing & Training) sollten die beteiligten Personen insgesamt ca. 5 Tage verfügbar sein
- Am Ende steht der bekannte Serviceprozess, erweitert um die definierten neuen Eingangskanäle. Ihre Kunden haben nun mehr Anlaufpunkte für ihre Fragen, die direkt dem geeigneten Service-Agenten zugeordnet werden.

# Ablauf des Angebots

Mit unserem bewährten Vorgehensmodell stellen wir sicher, dass eine passgenaue Lösung für Ihren Kundenservice-Prozess umgesetzt wird. Dabei stellt der gemeinsame Workshop die Grundlage dar. Die folgende Testphase dient zum Abgleich der Lösung mit Ihrer Erwartungshaltung. Das Training ermöglicht einen reibungslosen Übergang mit dem angepassten Prozess in die tägliche Praxis.



Phase 1:  
Analyse /  
Workshop

Phase 2:  
Implementierung

Phase 3:  
Testing und  
Training

# Phase 1: Workshop



- Wir analysieren Ihren aktuellen Kundenservice-Prozess in Dynamics 365 Customer Service im Rahmen eines eintägigen gemeinsamen Workshops
- Dabei identifizieren wir neue Kanäle, über die Anfragen eingestellt werden können.
- Zudem sprechen wir über die Routing-Logik, mit der Anfragen über die neuen Kanäle den richtigen Bearbeitern / Service-Agenten zugeordnet werden
- Ziel des Workshops steht die Definition eines Zielbildes / Soll-Zustands

# Phase 2: Implementierung



Phase 2:  
Implementierung

- Die Workshopergebnisse überführen wir in ein agiles Backlog, da im Rahmen der Implementierung abgearbeitet wird.
- Beginn der Umsetzung ist das Setup des Moduls ‚Omnichannel for Customer Service‘ in Ihrer Umgebung
- Darauf aufbauend konfigurieren wir die besprochenen neuen Eingangskanäle und die zugehörigen Routing-Logiken im System

# Phase 3: Testing und Training



Phase 3:  
Testing und  
Training

- Nach der Implementierung können Sie das Ergebnis selbst anhand von beispielhaften Anwendungsfällen testen
- Nach Wunsch adaptieren wir die umgesetzten Logiken und Datenstrukturen entsprechend Ihres Feedbacks
- Nachdem die umgesetzte Lösung der Zielvorstellung vollends entspricht, schulen wir die Anwender\*Innen in der Verwendung des Systems, damit ein reibungsloser Übergang in die Praxis sichergestellt ist.

# Erfahren Sie mehr



Bleiben Sie up to date mit den top Neuigkeiten und Eventinformationen auf unserer **Website**

<https://www.fellowmindcompany.com/de-de/insights-und-news/>



Halten Sie sich auf dem Laufenden über News, Events und Jobangebote auf **LinkedIn**

<https://www.linkedin.com/company/fellowmind/>



Schauen Sie unsere Produktvideos, Tutorials und Kundenstories auf **YouTube**

<https://www.youtube.com/channel/UC3j5PoKNQomkGyAIPivhARA>

ORIENTIERUNG OMNICHANNEL FOR CUSTOMER SERVICE

# Fellowmind Germany GmbH

## Paderborn

Technologiepark 8  
33100 Paderborn  
+49 52 51 16 19 20

## Eschborn

Helfmann-Park 7  
65760 Eschborn  
+49 6 196 775 750

## München

Walter-Gropius-Straße 17  
80807 München  
+ 49 89 368 904 480

[vertrieb@fellowmind.de](mailto:vertrieb@fellowmind.de)

