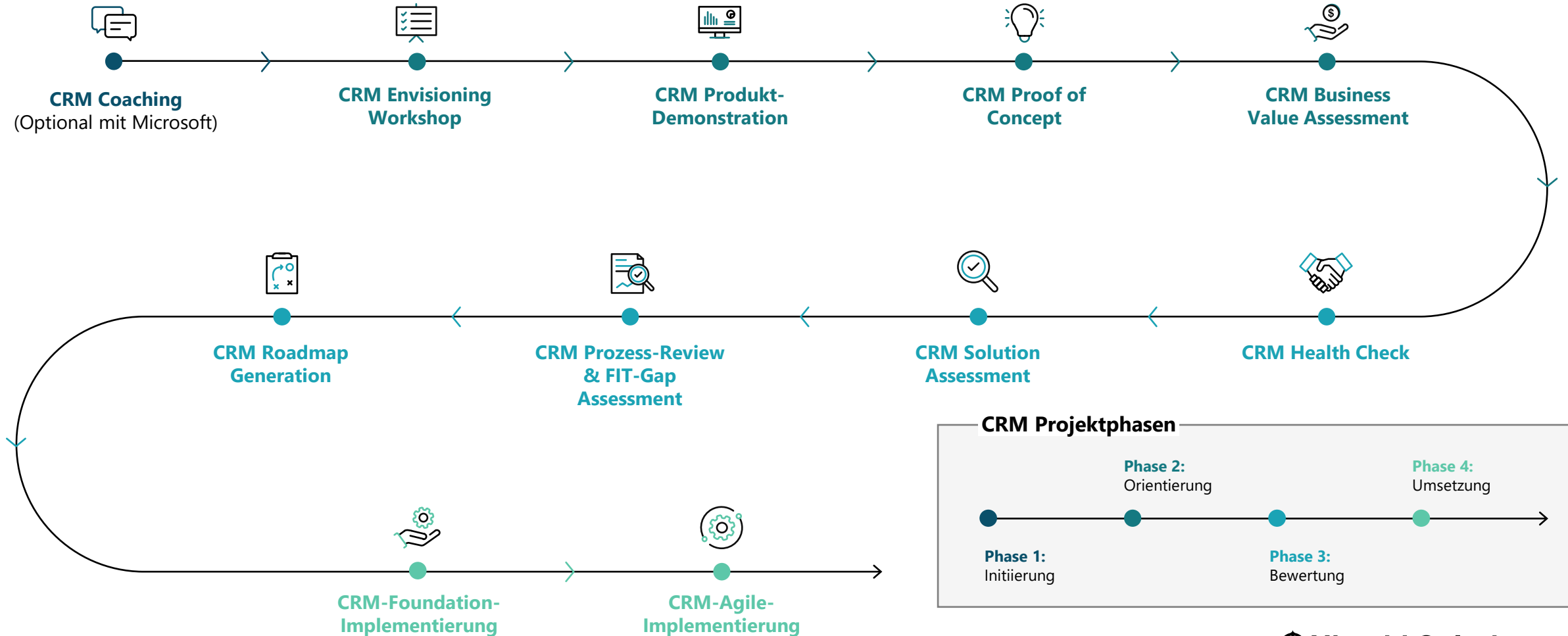


Unsere Angebote entlang Ihres CRM Vorhabens

Wir begleiten Sie von der Business-Analyse über die Zieldefinition bis zur Implementierung und langfristigen Optimierung Ihres CRMs



Angebot: CRM Coaching



Fragestellungen & Herausforderung

- ✓ Sie beschäftigen sich mit CRM-Fragen und benötigen eine Outside-in-Perspektive?
- ✓ Sie planen schon konkret die Einführung eines CRM-Systems?
- ✓ Sie suchen einen unverbindlichen Austausch über Best Practices aus der Industrie bzw. die Technologieperspektive?



Ablauf & Kerninhalte

(1) Kennenlernen

- ✓ In einem Erstgespräch über 30–60 Minuten lernen Sie uns kennen und wir erarbeiten gemeinsam die Inhalte der Coaching Calls

(2) Coaching Call(s)

- ✓ Gemeinsam mit Ihnen führen wir Coaching Calls durch, um Ihre CRM-Fragen zu beantworten

(3) Inhaltliche Beispiele

- ✓ Bewertung eines Auswahlkataloges
- ✓ Identifikation von Projekthindernissen
- ✓ Konzeption einer CRM-Plattform
- ✓ Bewertung eines CRM-Datenmodells oder von CRM-Features



Ergebnisse & Mehrwerte

- ✓ Sie erhalten eine zu 100 % individuelle Analyse und Bewertung Ihrer CRM-Herausforderung
- ✓ Sie erhalten Kontakt zu und Input von führenden CRM-Experten
- ✓ Sie erhalten eine klare Handlungsempfehlung



Zeitleiste

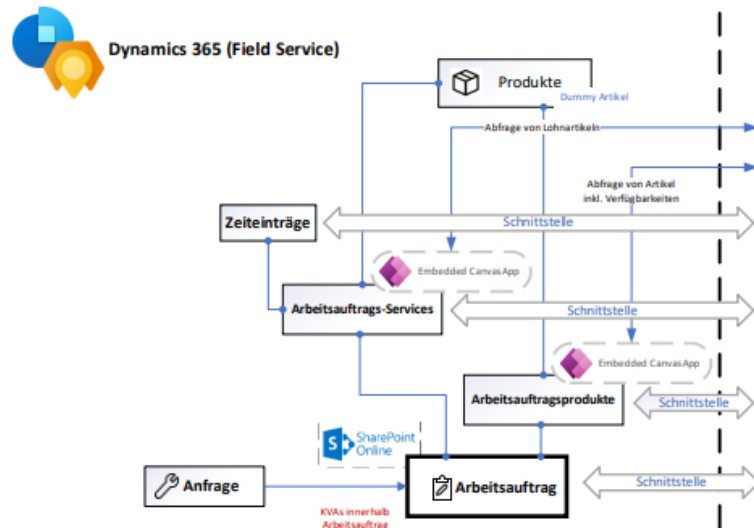
- ✓ Die Coaching Calls richten wir ganz nach Ihren Bedürfnissen aus und vereinbaren nach dem Erstgespräch regelmäßige Gespräche über 30–60 Min. für üblicherweise 2–12 Wochen
- ✓ In einer Woche erhalten Sie 60 Min. Coaching inkl. 3 Std. Vor- und Nachbereitung



Investment

- ✓ Der **Kennenlern-Call** und die **erste Coaching-Woche** sind für Sie **kostenfrei**
- ✓ Das Investment für jede **weitere Coaching-Woche** beträgt **600 €**

Beispiele: CRM Coaching Call



Beispielarbeit Datmodell

Business target

- MVP: Create autom. Cases in CRM for incoming call
- MVP: Identification of incoming call & creation of phone activity
- Routing of incoming calls
- Voice - Documentation of calls

Microsoft module

- USD / CTI Adapters

Licensing / Pricing

- Available with D365 for Customer Service Enterprise and Customer Engagement Plan (Basic)

Open Points / Questions

- What CTI adapters / interfaces are available worldwide (TAPI)?
- Why has USD not been implemented so far?

Functional description

Unified Service Desk

- Configurable scripts (i.e. what to say) for a fast development of call centre
- Offers a 360° customer view for the agents
- Multiple sessions for parallel calling
- Routing functionalities

Technical description incl. available interfaces / APIs

- Centralized configuration and administration of your Customer Engagement Apps from your CRM
- The USD supports the CTI by providing a framework for the CTI Adapter
- For development you usually you do not need to write any code (for exceptions: JavaScript)

Implementation milestones

Unified Service Desk

- Installation and provision of the Unified Service Desk-Client for Customer Engagement
- Configuration and testing of the agent applications (i.e. scripts and knowledge articles, customer information etc.)
- Provision of the customized agent applications
- Integration of USD and CRM

Technical pre-conditions / requirements

Unified Service Desk

- Windows 10
 - Internetexplorer 11
- CTI-Adapter**
- Microsoft .NET Framework 4.6.2
 - Unified Service Desk-Client
 - Visual 2012 or 2013

Beispielbewertung Use Case