

Digitale Champions setzen auf intelligente Kundenprozesse

Wir sind Experten in der Digitalisierung von Kundenprozessen – vom Erstkontakt über den Vertrieb bis hin zum Kundenservice – um **Umsätze zu steigern, Kosten zu senken** und die **Zufriedenheit der Anwender** zu erhöhen. Unsere Kunden sind die Champions der digitalen Zukunft, die verstanden haben, dass nur durch automatisierte, KI-gestützte Prozesse kontinuierliche Effizienzsteigerung möglich ist. Hierfür nutzen wir Microsoft-Technologien, je nach Komplexität der Herausforderung auf Basis integrierter Standardsoftware oder individuell entwickelter Lösungen.

Intelligente Kundenprozesse mit Microsoft Dynamics 365

Microsoft Dynamics 365 ist das flexible CRM-System von Microsoft und besteht aus den Modulen Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Insights, Dynamics 365 Customer Service und Dynamics 365 Field Service. Mit Microsofts CRM-Lösungen können Unternehmen die gesamte Customer Journey abbilden und die Customer Experience messbar verbessern. Der modulare Aufbau der Microsoft-CRM-Applikationen ermöglicht es Unternehmen, die verschiedenen Anwendungen einzeln zu nutzen oder nach Bedarf miteinander zu kombinieren. Auch ein nachträgliches Lizenzieren einer Applikation als Zusatz ist möglich. So wächst die CRM-Lösung mit dem Unternehmen mit - der Start ist bereits mit nur einem Benutzer möglich!



„Das Expertenwissen von Objektkultur verhalf uns, unsere kundenspezifischen IT-Prozesse integriert und zentral abzubilden. Das Ergebnis ist eine effiziente Prozessabwicklung für uns und eine positive Customer Experience für unsere Kunden.“

Roland Gross, Chief Digital Officer, LUQEL

Perform at the next scale

objektkultur.de

CRM-Funktionalitäten von Dynamics 365 *

Dynamics 365 Sales

- ✓ Vertriebsprozesse automatisieren
- ✓ Leads und Chancen verwalten
- ✓ Angebote und Aufträge erstellen
- ✓ Vertriebsanalysen durchführen
- ✓ Outlook-Integration nutzen

Dynamics 365 Customer Insights

- ✓ KI-gestützte Marketingfunktionen
- ✓ E-Mail- und Social-Media-Marketing
- ✓ Eventmanagement optimieren
- ✓ Marketinganalysen durchführen
- ✓ Kampagnen planen und überwachen

Dynamics 365 Customer Service

- ✓ Kundendienst automatisieren
- ✓ Kundenanfragen verwalten
- ✓ KI-Assistent Copilot nutzen
- ✓ Manuelle Pflegearbeiten reduzieren
- ✓ Automatische Antwortvorschläge erhalten

Dynamics 365 Field Service

- ✓ Wartungs- und Reparaturarbeiten planen
- ✓ Termin- und Routenplanung optimieren
- ✓ Aufgaben mobil verwalten
- ✓ Offline-Modus nutzen
- ✓ Vorgänge und Termine analysieren

Implementierung & Upgrades

Einführungspakete Dynamics 365

Wir führen Microsoft Dynamics in Ihrem Unternehmen ein! Suchen Sie die gewünschte Dynamics-Anwendung aus und wählen Sie entweder das Basispaket oder bei Bedarf die zusätzlichen Leistungen wie Customizing und Integration:

Basis Paket: ab 19.950 € *

Dynamics 365 Sales

- ✓ Entitäten und Trefferlisten anpassen
- ✓ Sales Cycle einrichten
- ✓ Initialer Datenimport
- ✓ Setup von Dashboards & zielgruppenspezifischen Reports
- ✓ Schulung der Key-User
- ✓ Aktivierung des KI-Assistenten Copilot for Sales

Upgrades-Preis: auf Anfrage

- ✓ Anbindung DocuSign
- ✓ Einrichten kundenspezifischer PowerBI Reports
- ✓ Integration des ERP-Systems
- ✓ Einrichtung von KI-Lösungen
- ✓ Automatischer Import von Leads aus Bestandssystemen
- ✓ CRM-Anpassungen
- ✓ Implementierung eines Partnerportals
- ✓ Setup weiterer CRM-Module

Dynamics 365 Customer Service

- ✓ Konfiguration von Warteschlangen & Postfächern
- ✓ Setup der User
- ✓ Initialer Datenimport
- ✓ Einrichtung des Mail-Supports für Ihre B2B Kunden
- ✓ Anlegen von Service Level Agreements
- ✓ Anlegen von Wissensbasisartikeln und Betreffen (Kategorien)
- ✓ Aktivierung des KI-Assistenten Copilot for Customer Service
- ✓ Aktivierung von Dashboards
- ✓ Aktivierung der Microsoft-Teams-Integration
- ✓ Schulung der Key-User

- ✓ Anbindung der Telefonanlage/ des Microsoft-Teams-Telefonsystems (Click-to-Dial)
- ✓ B2C-Konfiguration
- ✓ Implementierung eines Kundenserviceportals
- ✓ Omnichannel-Integration
- ✓ Implementierung von KI-Assistenten
- ✓ Setup von Unified Routing
- ✓ Integration weiterer Applikationen
- ✓ Weitere Automatisierungen von Workflows

Dynamics 365 Customer Insights Journeys

- ✓ Einrichtung von Segmenten
- ✓ Grundkonfiguration
- ✓ Initiales Setup des Newsletters
- ✓ Setup des Compliance-Profiles
- ✓ Initialer Datenimport
- ✓ Einrichtung des Webinar-Eventmanagements
- ✓ Schulung der Key-User

- ✓ Konferenz-Management
- ✓ Integration weiterer Applikationen
- ✓ Weitere Automatisierungen von Workflows
- ✓ Einrichtung von SMS-Marketing
- ✓ UTM-Nachverfolgung
- ✓ Konfiguration von Mehrmarken- und Mehrsprachfähigkeit
- ✓ Setup alternativer Absende-Adressen

Ablauf der Dynamics 365 Einführung

Wir unterstützen Sie bei Ihrem CRM-Projekt von der Konzeption bis zur Implementierung und Integration. Bei Bedarf passen wir Dynamics 365 mittels Customizing an Ihre individuellen Bedürfnisse an, um Ihre Prozesse sauber abzubilden.

Dabei greifen wir auf Wissen aus über 20 Jahren Erfahrung als Microsoft-Partner zurück.



* Darstellung nicht vollständig

*zzgl. Mwst. und zzgl. Lizenzkosten

Bereit für intelligente Kundenprozesse?

Sie sind unsicher, ob Dynamics 365 zu Ihnen passt?
Sie möchten einen Demo-Termin vereinbaren?

Wir sind für Sie da!

E-Mail: dialog@objektkultur.de Telefon: +49 721 830 405 00



„Objektkultur hat es geschafft, die Komplexität unserer Prozesse zu verstehen – von der Planung über die Kundenakquise bis zur Betreuung und Servicemanagement.“

Claudia Bach, Projektleitung Geschäftsbereich IT, Messe Berlin GmbH

„Durch die gelungene Synchronisation von CRM- und ERP-Systemen durch Objektkultur hat sich die Performance deutlich verbessert. Zudem laufen die Workflows fehlerfrei durch, was uns Kosten und Ressourcen spart.“

Ralf Feuerstein | Fachleiter Enterprise Service Bus, Kaiser+Kraft



Besuchen Sie uns online
unter www.objektkultur.de
oder kontaktieren Sie direkt Ihren
persönlichen Ansprechpartner.

