



# Customer Service in Dynamics 365

---

24. August 2021



# AGENDA

## INHALTE DIESES DOKUMENTES

- Vorstellung
- Microsoft Cloud und Dynamics 365
- Customer Service
- Commercials

# Vorstellung

Unser Experten Team für Ihr Projekt



## Martin Hermes

D365 Service Experte –  
Beratung zum Thema  
Customer Service



## Kevin Schröder

D365 Service Consultant –  
Beratung und Development  
von Dynamics 365



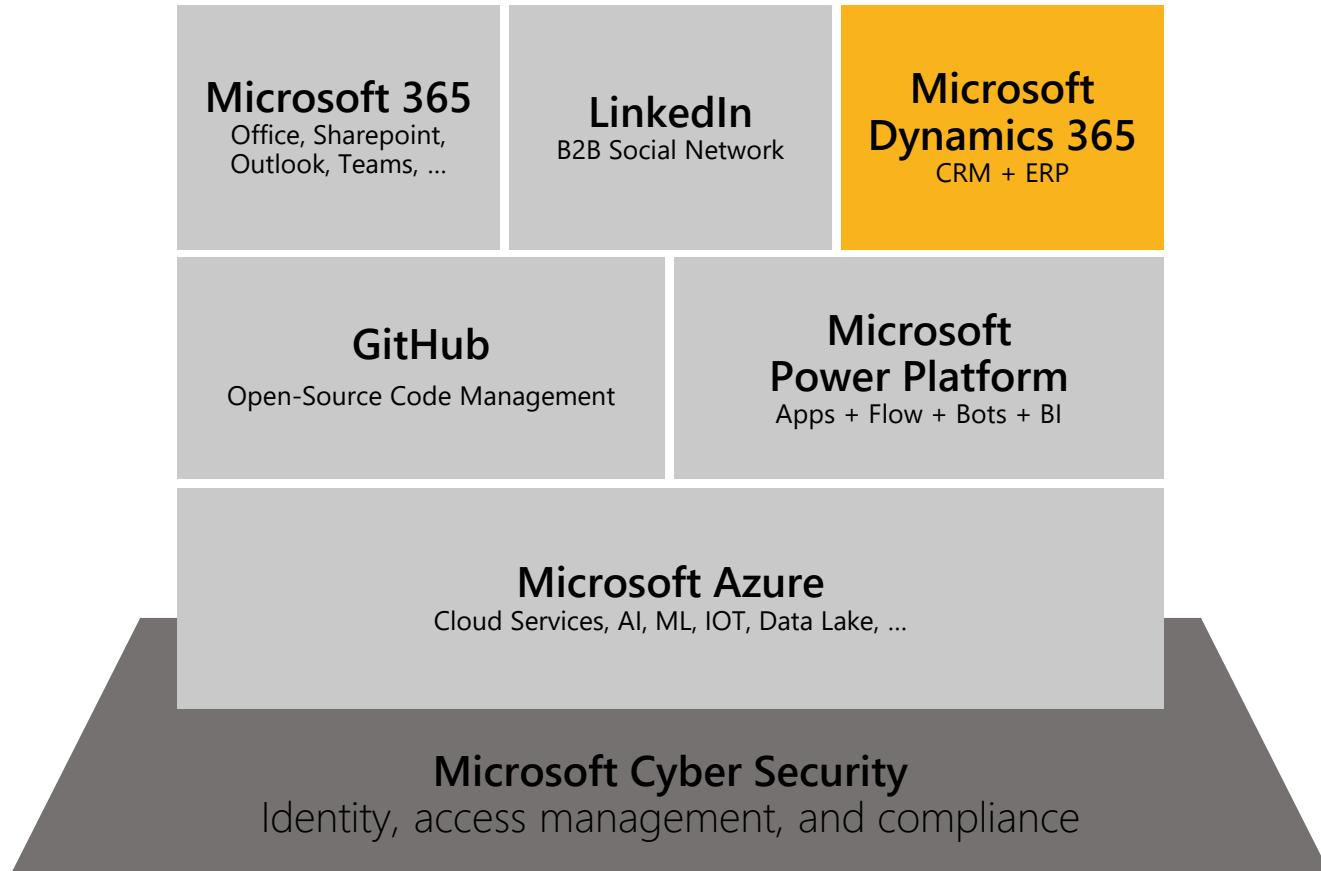
## Christopher Jarchau

D365 Developer –  
Konfiguration und  
Entwicklung Ihrer Lösung

 **Gegründet**  
1996**20+ Jahre**  
Kooperation mit Microsoft**Kunden**  
300+ Kunden in Deutschland**12 Gold Microsoft  
Partner Zertifikate****Mitarbeiter**  
1800+ in Deutschland

# MICROSOFT CLOUD

ALLES VEREINT AUF EINER PLATTFORM



# CUSTOMER SERVICE IM DYNAMICS 365 PORTFOLIO

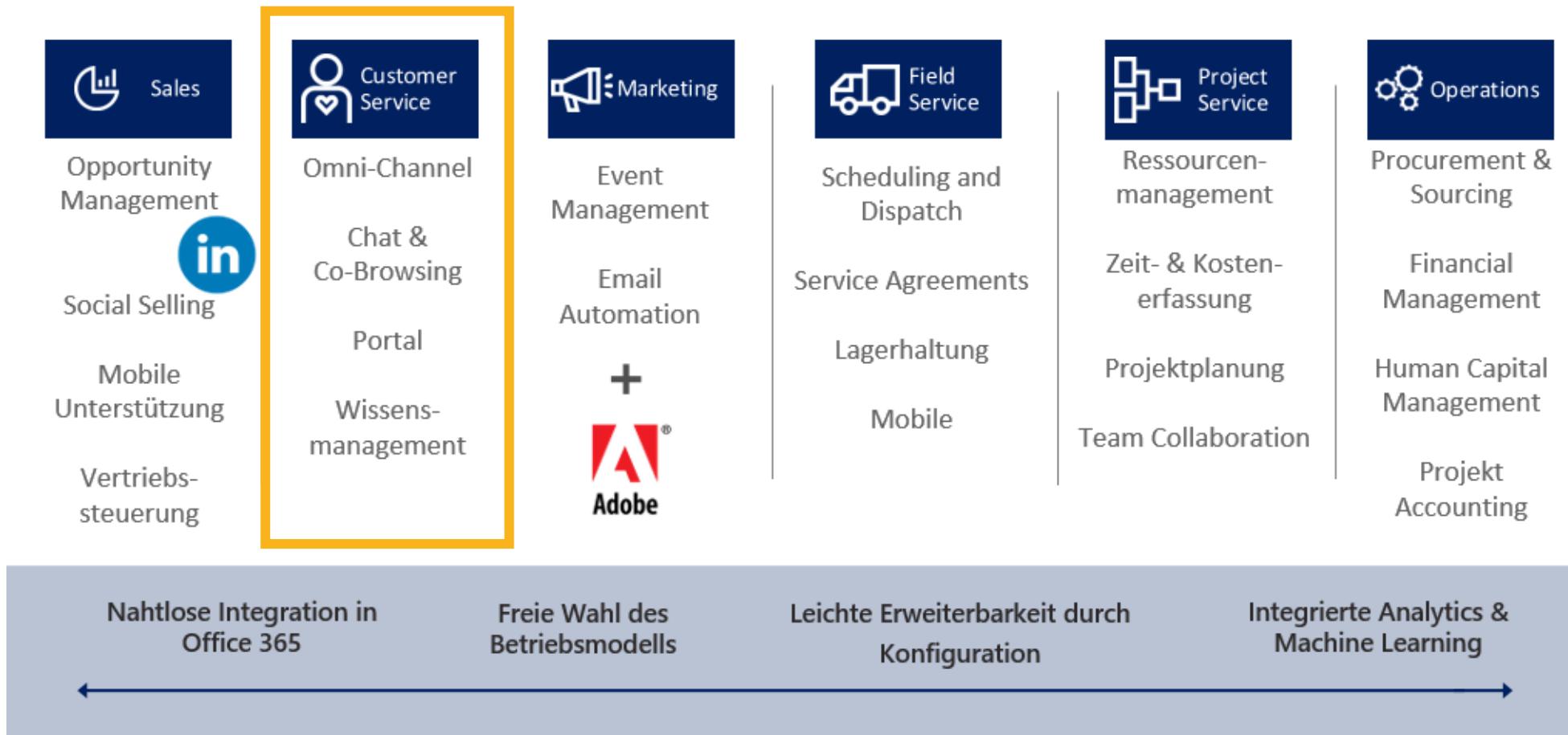
BEREICHSÜBERGREIFENDS ARBEITEN AUF EINER DATENBASIS



\*Unterstützt von der Adobe Marketing Cloud

# CUSTOMER SERVICE IM DYNAMICS 365 PORTFOLIO

## DYNAMICS 365



Customer  
Service



# KUNDEN BEGEISTERN UND VERTRAUEN SCHAFFEN

- Vermeiden Sie Rätselraten bei der Ticketbearbeitung
- Wechseln Sie problemlos zwischen Anfragen und Aufgaben
- Analysieren und Reagieren Sie auf Kundenfeedback
- Vereinheitlichen Sie Wissensquellen für ein vereinfachtes Sucherlebnis



# FALLBEISPIEL 1

## CUSTOMER SERVICE CORE FUNKTIONALITÄTEN

Sam ist Service Mitarbeiter und bearbeitet täglich dutzende Anfragen. Ein Ticketsystem zur Unterstützung seiner vielschichtigen Aufgaben ist unabdingbar. Seine Kernanforderungen sind:

- Einhaltung von gegebenen SLA / OLA Zeiten
- Zugriff auf eine Wissensdatenbank
- Automatisierungsmöglichkeiten
- Planung und Nachverfolgung von Tickets

→ Die Standardfunktionen von Microsoft Dynamics 365 Customer Service ist der ideale Ausgangspunkt um die Anforderungen abzudecken



# FALLBEISPIEL 2

## CUSTOMER SERVICE CORE FUNKTIONALITÄTEN

Sarah ist Vertriebsmitarbeiter und bemerkt gegen 20:00:

- ihre Maus funktioniert nach einem Windows Update nicht mehr richtig
- Outlook reagiert sehr langsam

Sarah weiß, dass die IT Abteilungen einen 24h Service über ein Portal anbietet und sucht dort Unterstützung.

→ Automatisieren Sie den Self-Service mit virtuellen Agenten und Portalen mit umfangreichen Wissensdatenbanken.



# SELF SERVICE PORTAL

## CUSTOMER SERVICE CORE FUNKTIONALITÄTEN

Das Self Service Portal bietet ihren Kunden umfangreiche Funktionen:

- Zugriff auf Wissensdatenbank
- Erstellung von Tickets
- Verwaltung von Tickets
- Zugriff auf Ihr Service Portal

# Ihre Dynamics 365 Lösung



# Ihre Dynamics 365 Customer Service Lösung

	D365 – Service Modul	Optional: D365 – Portal	D365 Infrastruktur- und Lizenzeratung
Themen/ Herausforderungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratung und Umsetzung des Standard Service Prozesses</li> <li>• Automatische Zuweisung von Anfragen nach Priorität und Klassifizierung</li> <li>• Dashboards für einen schnellen Einblick des aktuellen Anfrageaufkommens</li> <li>• Schnittstellen Design für Anbindung von weiteren Systemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webformulare und Chatbots integrieren, sodass Anfragen bereits vom Enduser klassifiziert werden</li> <li>• Nutzung des Webformulars auch für externe User</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratung hinsichtlich zu verwendenden Lizenzen</li> <li>• Bereitstellung Basiskonfiguration der Systemumgebung</li> <li>• Einrichten der Lösungspakete für einen professionellen Helpdesk</li> </ul>

# Zeitplan und Output

In drei Schritten zur Customer Service Lösung in Microsoft Dynamics



# Commercials



# Unsere Optionen für Sie im Überblick

Helpdesk Lösung in Dynamics 365

Mit unseren transparenten und übersichtlichen Angebotsoptionen können Sie sich ihr Wunschprojekt zusammenstellen. Dabei werden die Basisbausteine als Grundlage benötigt. Die Addons stellen Erweiterungen dar um noch weitere Funktionen nutzen zu können.

Addons

Schnittstellen  
Implementierung

Portallösung

MS Teams  
Chatbot

Basis

Ihr Dynamics 365 Helpdesk

Lizenzkosten

# Die Basis Lösung im Überblick

Customer Service in Dynamics 365

## Ihr Dynamics 365 CSS Lösung

Enthalten sind folgende Leistungen:

- Installation der Std. Lösung
- Anforderungs-Workshop
- Go Live Deployment
- Technische Dokumentation
- Key User Schulung
- Einrichtung Basis Sicherheitsrollen

Folgende Funktionalitäten können genutzt werden:

- Service Modul von Dynamics 365
- Einrichtung E-Mail zu Ticket Funktion
- Einrichtung von einer SLA Funktionalität
- Einrichtung der Wissensdatenbank
- Anwender E-Mail Benachrichtigung beim Erhalt und Lösen eines Ticket
- Anbindung an MS Teams

## Lizenzkosten

Auf Basis Ihrer Anforderungen empfehlen wir Ihnen folgende Lizenzen:

Dynamics 365 Customer Service Professional

# Die Basis Lösung im Detail

Helpdesk Lösung in Dynamics 365

## Ihre Dynamics 365 Helpdesk – Preisindikation

Die benötigten Ressourcen im Überblick

Ressource	Aufwand	Kosten
Expert	2 PT	2.500 €
Senior Consultant	5 PT	5.750 €
Consultant	3 PT	2.700 €

**10.950 €**

Einmalige Kosten

## Lizenzkosten

Die Lizenz Dynamics 365 Customer Service Professional wird pro Monat und pro User berechnet.

€42,20 \* 10 User \* 12 Monate

**5.064 €**

Jährliche Lizenzkosten

# Erweiterungsoptionen für Sie im Überblick

Addons für die Helpdesk Lösung in Dynamics 365

## Schnittstellen Implementierung

Enthalten sind folgende Leistungen:

- Schnittstellen Definition
- Erarbeitung einer Architektur
- Mapping der Felder
- Implementierung der Schnittstelle
- Dokumentation
- Deployment

## Nach Aufwand

## Portallösung

Enthalten sind folgende Leistungen:

- Anforderungen für das Portal sammeln
- Bearbeitung von Formularen und Ansichten im CE
- Aufsetzen vom Portal
- 1x 2 h Design Session
- Lizenzkosten Customer Service Enterprise **80,10€/User/Monat**

**5 PT\***

## MS Chatbot

Enthalten sind folgende Leistungen:

- Anforderungen für den Chatbot sammeln
- Erstellung eines intelligenten Chatbots für automatisierte Antworten
- Weiterleitung von Chatbot Anfragen an Agent in den Service Desk
- Lizenzkosten **500€ pro Monat**

**5 PT**

# Unsere Ratecard

Unsere hohen Standards garantieren ein professionelles Team und erstklassige Ergebnisse.

## Expert

- +8 Jahre Erfahrung in Dynamics 365 Umfeld
- Experten Wissen für Dynamics 365 Module für Sales, Field Service, Portale, Marketing, uvw.
- Microsoft Dynamics 365 Zertifizierungen

€ 1250

## Senior Consultant

- +4 Jahre Erfahrung in Dynamics 365 Umfeld
- Lösungsorientiert und analytisches Denken
- Microsoft Dynamics 365 Zertifizierungen

€ 1150

## Consultant

- Customizing und Konfiguration der Lösung
- C#, .NET, JavaScript, SQL Entwicklungs Kenntnisse
- Microsoft Dynamics 365 Zertifizierungen

€ 900



# VIELEN DANK

Kontaktieren Sie uns gerne bei Fragen.

# Ihr Ansprechpartner

---

**Martin Hermes**

Senior Consultant

[m.hermes@reply.de](mailto:m.hermes@reply.de)

Berlin

