



Customer Service in Dynamics 365


24. August 2021



A yellow L-shaped graphic element consisting of two perpendicular bars of equal length.

AGENDA

INHALTE DIESES DOKUMENTES

- Vorstellung
 - Microsoft Cloud und Dynamics 365
 - Customer Service
 - Commercials
- 
- A solid yellow vertical rectangular bar located on the right side of the slide.

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



Kunden

300+ Kunden in Deutschland



Mitarbeiter

1800+ in Deutschland



20+ Jahre

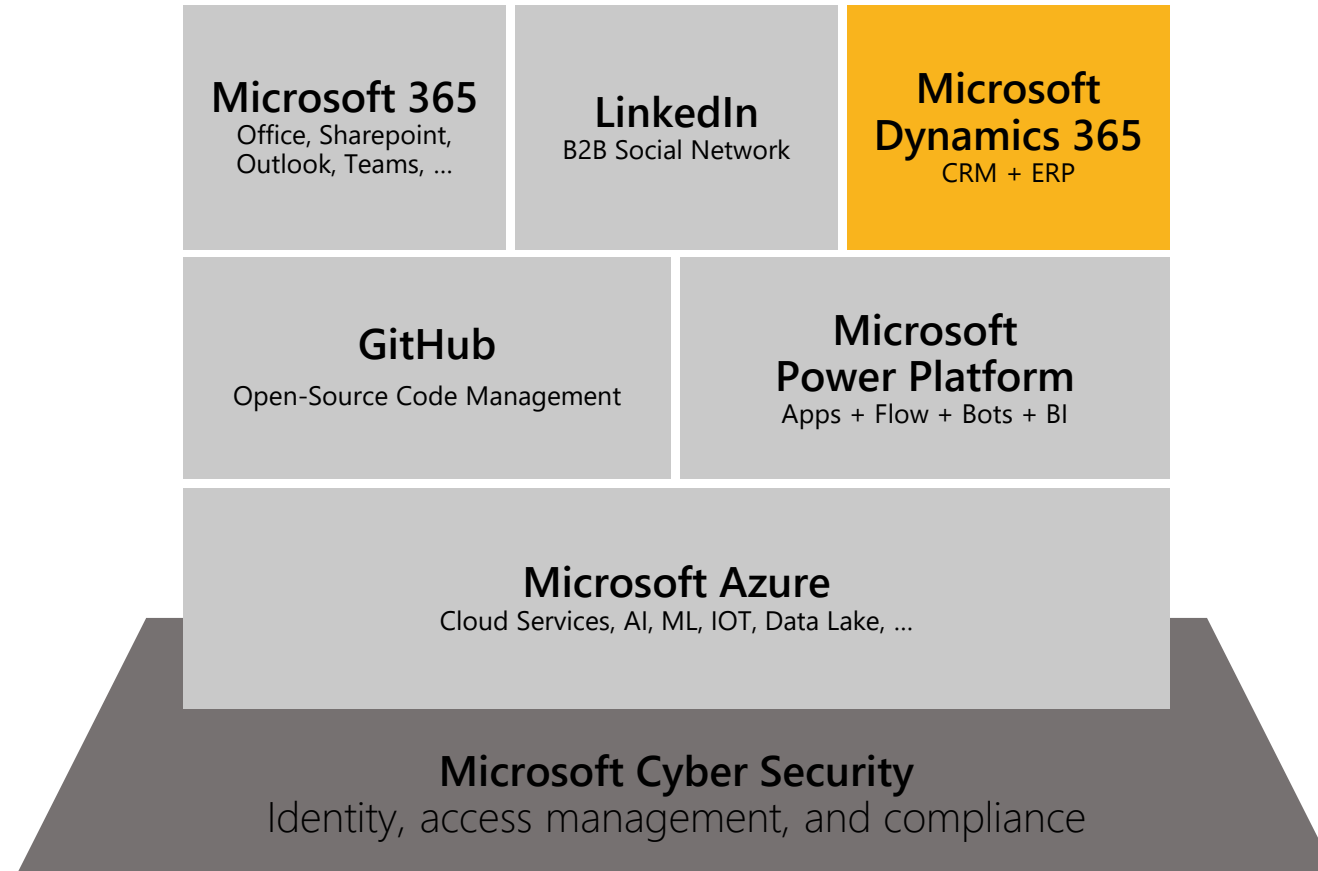
Kooperation mit Microsoft



**12 Gold Microsoft
Partner Zertifikate**

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



Opportunity Management



Social Selling

Mobile Unterstützung

Vertriebssteuerung



Omni-Channel

Chat & Co-Browsing

Portal

Wissensmanagement



Event Management

Email Automation



Scheduling and Dispatch

Service Agreements

Lagerhaltung

Mobile



Ressourcenmanagement

Zeit- & Kostenerfassung

Projektplanung

Team Collaboration



Procurement & Sourcing

Financial Management

Human Capital Management

Projekt Accounting

Nahtlose Integration in Office 365

Freie Wahl des Betriebsmodells

Leichte Erweiterbarkeit durch Konfiguration

Integrierte Analytics & Machine Learning



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

Zeitplan und Output

In drei Schritten zur Customer Service Lösung in Microsoft Dynamics



Step 01

DISCOVERY & ONBOARDING

- Unterstützung bei der Standard Installation
- 2x 4h Workshop um die Anforderungen zur Standard Installation zu sammeln

3 Tage

Step 02

CONFIGURE/DEVELOP

- Umsetzung der Anforderungen
- Rückkopplung der Ergebnisse mit Ihrem Fachbereich
- Technische Dokumentation der Lösung

5 Tage

Step 03

DELIVERY, EXTRA SERVICES

- Deployment durchführen
- Unterstützung bei einer einfachen Migration
- Key User Schulung durchführen

2Tag



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 Benachrichtung 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

* Enterprise Lizenz beinhaltet Portal Funktionalität, Professional Lizenz beinhaltet keine Portal Funktionalität. Es muss sich grundsätzlich auf eine Lizenzierungsform festgelegt werden.

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, usw.
- 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

Berlin

