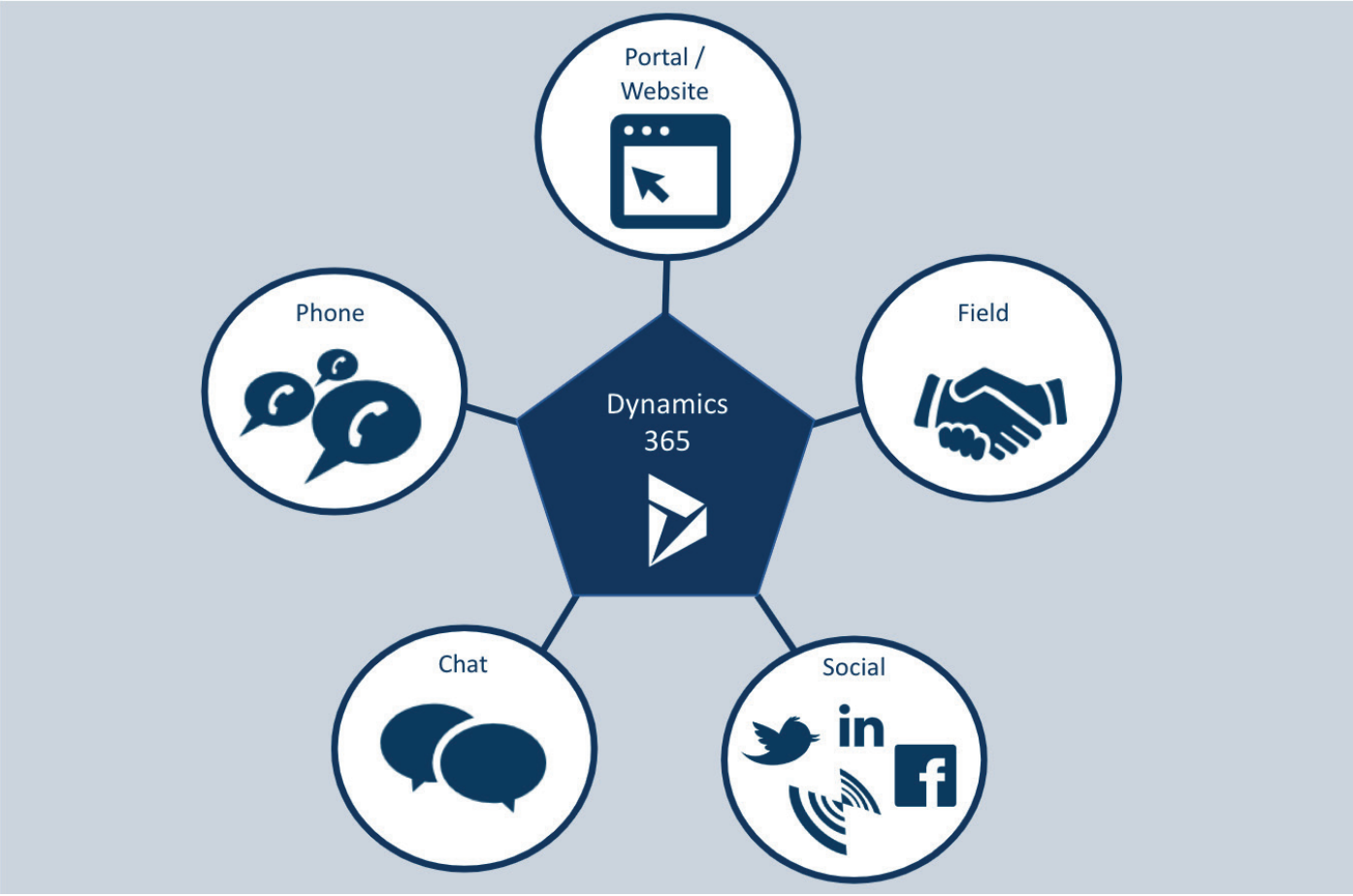


Customer Engagement: Kunden verstehen, Kunden begeistern

Microsoft Dynamics 365 für zukunftsstarke Unternehmen

Ganz nah am Kunden – über alle Kanäle

Sie kennen ihr Geschäftsumfeld und wissen, welche Themen in ihrem Unternehmen aktuell sind. Aber haben Sie auch Ihre Kunden ausreichend im Blick? Mit der CRM-Lösung von Microsoft können Sie Ihre Kundenbeziehungen auf den nächsten Level bringen.



Gold
Microsoft Partner
Microsoft

Win-Win-Situation durch CRM

CRM-Systeme automatisieren und optimieren Prozesse im Vertrieb, Marketing, Außendienst und Kundenservice. Ein Tool, von dem sowohl Mitarbeiter als auch Kunden profitieren.

Den statischen Blick früherer CRM-Systeme erweitert Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement um die operative Perspektive. Mittels Cloud-Technologie sprechen Unternehmen ihre Kunden auf verschiedenen Kanälen an. Durch aktuelle Daten kann der Vertrieb Verkaufschancen analysieren und priorisieren. Der Kundenservice kann im Nachgang einer Reparatur beispielsweise die Zufriedenheit über das System abfragen.

Außerdem werden Einblicke in die Kundenbedürfnisse möglich: Jede Aktion des Kunden - sei es ein Kauf, eine Reklamation oder der Besuch im Webshop – wird festgehalten. Ihnen ist es somit einfacher als zuvor möglich, Rückschlüsse zu ziehen, welche Themen Ihr Kunde gerade interessiert. Ihre Mitarbeiter können daraufhin die Kommunikationsmaßnahmen, Vertriebs- und Serviceangebote für den Kunden passend ausrichten. Die Kundeninformationen sind dabei zentral verfügbar, um den Such- und Nachverfolgungsaufwand gering zu halten. Kommunizieren Sie mit Kunden über beliebige Kanäle und Endgeräte.



Durch diese Möglichkeiten ergeben sich natürlich auch Vorteile für den Kunden. Dadurch dass Sie Ihre Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen viel gezielter ausrichten können, erhalten die Kunden viel passendere Informationen. Die personalisierten Themen sorgen dafür, dass der Kunde in Ihren Aktionen viel eher einen Mehrwert für sich sieht und anschließend handelt, als bei Mailings, die auf weitaus größere Zielgruppen zugeschnitten sind.

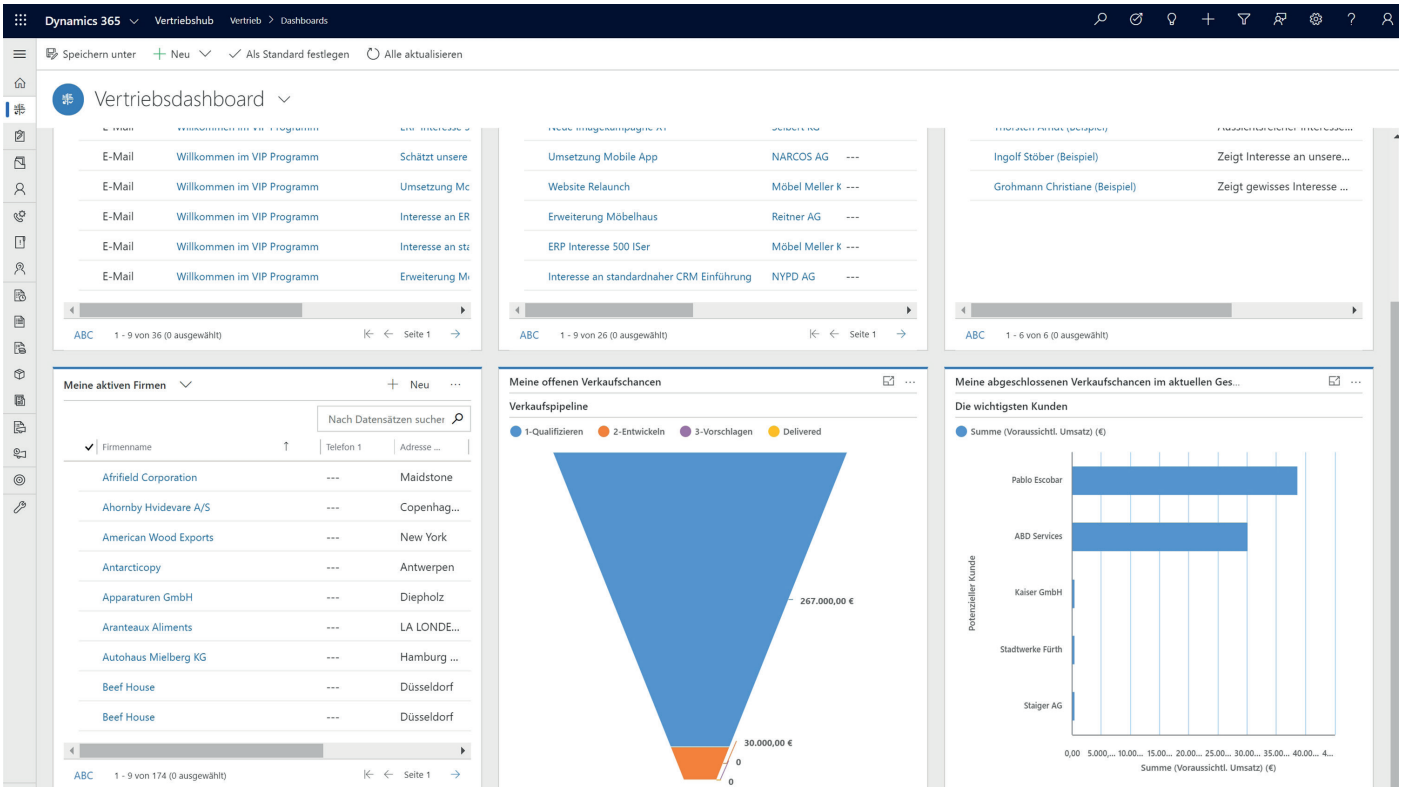
Aus jeder Interaktion lernen

Mit Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement kann ein entscheidender Wettbewerbsvorteil erreicht werden: Durch die integrierte Intelligenz erleben Ihre Kunden schnelle, persönlichere Services. Marketing und Vertrieb werden damit interaktiv.

Aber auch für Ihr eigenes Unternehmen erhalten Sie umfassende Erkenntnisse. Visualisieren Sie Customer Engagement-Muster, die Leistung der Mitarbeiter und den Kundenservice. All das passiert über Dashboards mit integrierter KI, Business Intelligence und Machine Learning-Funktionen. Die Erkenntnisse können dann in interaktiven Diagrammen und Filtern geteilt werden.

Letztlich führt das passende CRM-System dazu, dass Kosten sinken, während die Serviceleistungen mithilfe der richtigen Daten und intelligenten Features laufend verbessert werden. Das Ergebnis: eine völlig neue Servicequalität.

Das Vertriebsdashboard: All Ihre Kunden, Verkaufschancen und aktuellen Zahlen auf einen Blick.



Engagement?

„Engagement“. In diesem Zusammenhang ist damit nicht der französische Begriff gemeint, der soziales Handeln oder den intensiven Einsatz für etwas beschreibt. Vielmehr geht es um das englische „Engagement“, das so viel wie Bindung oder Beziehung bedeutet.

Engagement bezieht sich bei CRM darauf, dass heute nicht mehr ausschließlich mit einer Datenbank gearbeitet wird, in der jede Information für sich steht. Marktbedingungen verändern sich stetig, die Interaktion zwischen Kunde und Unternehmen ist deutlich stärker in den Fokus gerückt und die Verknüpfung von Daten wird genutzt. Durch CRM lässt sich nicht nur problemlos auswerten, wie hoch der Interaktionsgrad zwischen Kunde und Unternehmen ist. Die Interaktion wird zuvor bereits im User Help Desk oder mit Bots abgebildet. So werden aus Daten nahezu automatisch Pläne, Maßnahmen und Verkaufserfolge.

Besonders die Kundenbedürfnisse hat CRM im Blick. Zu wissen, welche Bedürfnisse bestehen oder entstehen können, ist für Unternehmen sehr wichtig. Durch eine gezielte Ansprache und Begleitung im Prozess sollen mögliche Umsatzpotenziale erkannt werden. Es wird deutlich, dass neben dem Erkennen der Bedürfnisse besonders auf die weitere Verfolgung dieser geachtet wird. Auch die Erfüllung der Kundenbedürfnisse ist oft Teil des CRM.

Die Kontakte werden qualifiziert, gepflegt und weiter ausgebaut. Durch so entwickelte, passende Marketingmaßnahmen wird der Vertrieb unterstützt und dem Service neue Impulse geliefert.



Die Lösung: Microsoft Dynamics 365 CE

Dynamics 365 Customer Engagement ist Teil einer umfassenden Systemplattform. Mithilfe von Power Apps und Flow verbindet Microsoft die Produktivitätsanwendungen Office 365, die Webplattform Azure und die betriebswirtschaftlichen Lösungen aus der Serie Dynamics 365 auf einer Plattform.



Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement fügt sich problemlos an ihr ERP-System an – egal ob in der Cloud oder im Rahmen Ihrer bestehenden Infrastruktur.

Trotz des ganzheitlichen Ansatzes ist Microsoft Dynamics modular aufgebaut. Dynamics 365 Customer Engagement bildet Abläufe über flexible Oberflächen ab, die sich konfigurieren lassen. Microsoft bietet in seiner Customer Engagement-Lösung mehrere Module an, die unterschiedliche Unternehmensbereiche unterstützen:



Marketing:

Durch Diagramme und Analysen wird direkt ersichtlich, auf welchen Kanälen bestimmte Gruppen am besten erreicht werden. Auf Basis der CRM-Daten werden Marketingkampagnen geplant und durchgeführt. So entsteht eine Interaktionsdrehscheibe, anstatt der zuvor statischen Adresslisten.

Sales:

Beziehungen werden zu Umsatz. Durch die Nachverfolgung Ihrer Kunden wissen Sie, welcher Bedarf gerade besteht. Die Verkaufsaktivitäten sind so genau auf den Kunden abgestimmt.

Customer Service:

Durch personalisierte Erfahrungen und somit genau angepassten Service auf allen Kommunikationskanälen werden Kunden zielgerichtet bedient.

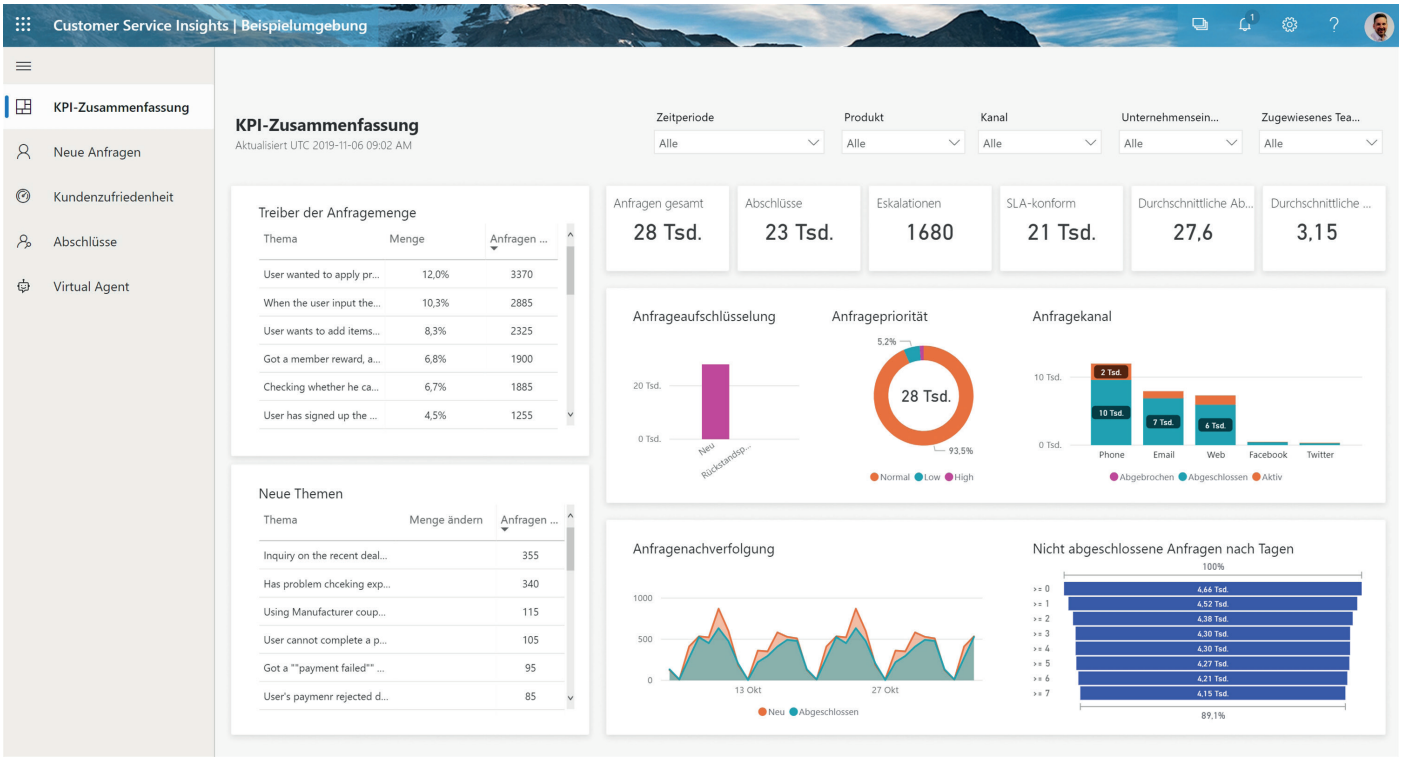
Field Service:

Serviceaufrufe mit intelligenteren Funktionen bewältigen – von optimierter Planung bis hin zur vorbeugenden Wartung. Der Field Service wird zum Steuerungsinstrument: Auf Basis von Stammdaten, installierten Anlagen und Supportvereinbarungen erstellt das System Arbeitsaufträge und managed so den Außendienst.

Project Service Automation:

Auch das Projektmanagement wird durch Microsoft CE unterstützt. In verschiedenen Ansichten werden projektbasierte Geschäfte übersichtlich dargestellt und ausgewertet. Die Verwaltung wird damit deutlich effizienter.

Die KPI´s: Übersichtlich zusammengefasst.



Neue Kunden begeistern

Potenzielle Kunden kommen an vielen Punkten mit Ihrem Unternehmen in Kontakt. Deshalb ist es wichtig, alle Kanäle und Medien mit einzubinden: im Webshop und am Point of Sale (PoS), mit Videos, Newslettern, in den sozialen Medien, per Live-Chats und Bots, im Self-Service-Portal und am Telefon.

Diese Vielzahl an Medien entlang der Customer Journey zu bedienen, hört sich zunächst schwierig an. Der Vorteil: Sie können alle Maßnahmen direkt aus ihrem CRM-System steuern. Künstliche Intelligenz, Machine Learning und viele weitere Möglichkeiten der Microsoft Azure Welt unterstützen Sie dabei, ein erfolgreiches Customer Engagement aufzubauen.



Aus ersten Kontakten langjährige Geschäftsbeziehungen entwickeln

Sind die Leads gefunden, müssen sie gepflegt werden. Mit dem Customer Engagement von Microsoft können Sie dabei Maßnahmen nutzen, die weit über das normale E-Mail-Marketing hinausgehen. Das CRM-System wird zur zentralen Informationsquelle für den Vertrieb und das Marketing. Durch vernetzte und automatisierte Prozesse werden passende Entscheidungen auf Basis einer detaillierten Auswertung getroffen und Marketingergebnisse optimiert:

Leads finden und pflegen

Generieren Sie Leads über verschiedene Kanäle und kontaktieren Sie potenzielle Kunden mit persönlichen Themen und Informationen, die zu ihnen passen.

Marketing und Vertrieb vereinen

Leads können nach ihrer Priorität eingestuft werden, die Übergabe wird automatisiert. So unterstützen sich Marketing und Vertrieb gegenseitig, in dem sie eine Informationsquelle nutzen und Prozesse vernetzen.

Fundierte Entscheidungen treffen

Der ROI wird mithilfe fundierter Kundeneinblicke verbessert, Marketingleistung und -analysen können in Echtzeit verfolgt werden.

Innovationen mit einer modernen und anpassbaren Plattform fördern

Je nach Bedarf lässt sich diese Servicelösung leicht anpassen, erweitern und in anderen, bereits verwendeten Apps und Dienstleistungen integrieren. Der Erfolg des Marketings wird so steigen.

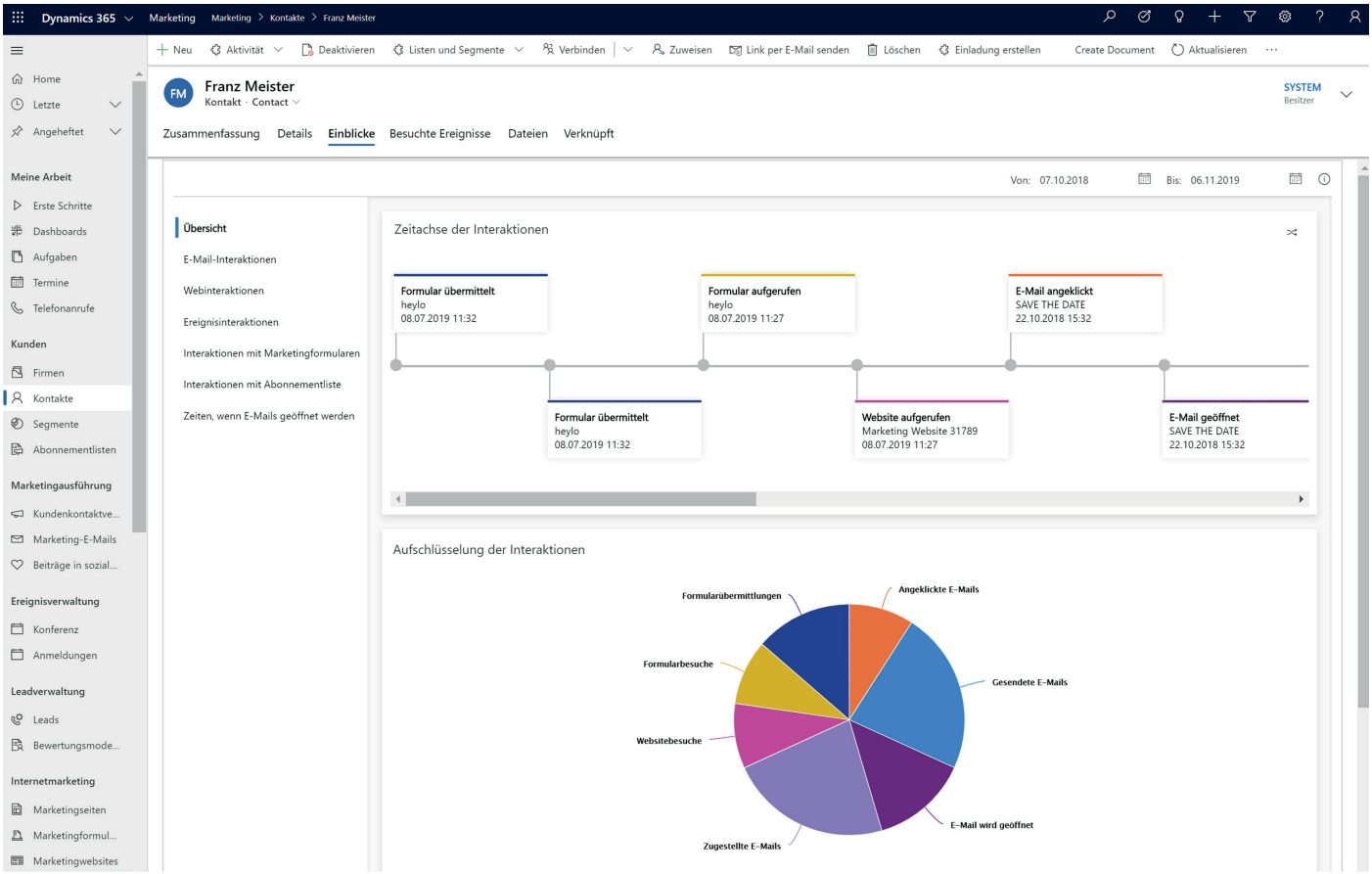
Immer nahe am Kunden

Im Vertrieb ist es wichtig, einen Überblick über die Kunden zu haben und gleichzeitig neue Verkaufschancen zu erkennen. Die Daten zur Verkaufsperformance können mit den Vertriebskollegen geteilt werden, sodass alle stets über wichtige Kennzahlen informiert sind.

Nutzen Sie die CRM-Lösung, die Beziehungsdaten vereinheitlicht. Der Vertrieb konzentriert sich so auf die Kunden, bei denen es gerade Bedarf gibt.

Besonders gut zu nutzen ist dabei KI: Künstliche Intelligenz analysiert Mails, Anrufprotokolle und Kalender und bewertet anhand dieser Daten, wie gut die Beziehung zu einem Kunden ist. Algorithmen vergleichen die Mails des Unternehmens mit Antworten des Kunden und erkennen, ob der Kunde immer kurz angebunden ist, oder ob er sich Zeit nimmt. Aus diesen Analysen leitet das System Empfehlungen ab. Ein Vertriebsmitarbeiter erfährt konkret, welche Verkaufschancen er als nächstes mit einer hohen Priorität angehen sollte und bei welchem Kunden die Verkaufschancen momentan eher gering sind.

Insights Kunde: Alle Kontakte mit Ihrem Kunden direkt in der Übersicht.



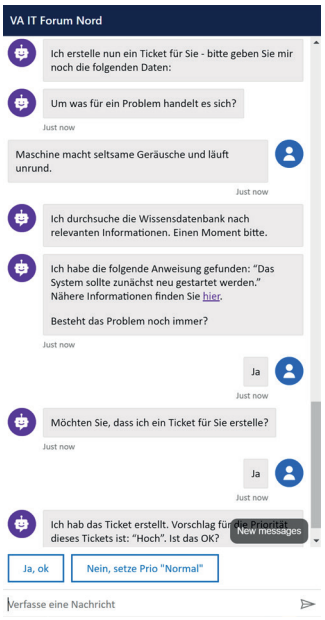
Binden Sie Ihre Kunden

Heben Sie sich von Mitbewerbern ab, indem Sie Ihren Kunden ein Serviceerlebnis bieten! Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement sorgt dafür, dass Kunden über deren bevorzugte Kanäle mit den Informationen bedient werden, die sie benötigen. Individueller Service und die schnelle Beantwortung von Anfragen sorgen dafür, dass dank Customer Engagement auch das Image des Unternehmens gesteigert werden kann.

Verbessern Sie die Kundenbindung außerdem, indem sie mögliche Stolpersteine aus dem Weg räumen, bevor die Kunden damit konfrontiert werden. Identifizieren Sie mithilfe von KI und weiteren Analysen die Faktoren mit dem größten Einfluss auf die Kundenzufriedenheit und verwenden Sie Insights, um datenbasierte Optimierungen umzusetzen. CE überwacht beispielsweise vereinbarte Service Level und löst bei Bedarf automatisch Eskalationsmechanismen aus. Über ein Self-Service-Portal kann der Kunde außerdem selbst Wartungsaufträge anlegen.



Kommunikation und Hilfestellung: Direkt und völlig unkompliziert durch den Virtual Agent.



Bieten Sie Qualität bei jedem Kontakt

Vorbei sind die Zeiten von unübersichtlichen Datenmengen. Nutzungsmuster und favorisierte Themenbereiche werden schnell erkannt und natürlich sind alle Kontaktverläufe übersichtlich dargestellt. Das Positive: Der Kunde wird über den passenden Kommunikationskanal mit Materialen versorgt, die ihm zusagen. Auch KI-gesteuerte Erkenntnisse führen die Mitarbeiter zu den richtigen Maßnahmen. Relevante Informationen bestimmter Schnittstellen werden genau dann gemeldet, wenn Sie sie benötigen.

Guter Kundenservice hat auch Vorteile für Sie

Durch die Einführung eines CRM-Systems sammeln Sie viele verschiedene Informationen. Diese können Sie natürlich wie bereits beschrieben nutzen, um die Bedürfnisse Ihrer Kunden noch gezielter abzudecken. Dadurch, dass Sie diese Bedürfnisse kennen, können aber auch Sie in Ihrem Unternehmen viel besser planen, welche Ressourcen Sie für welches Thema einplanen. So bieten Sie durch Customer Engagement einen besseren Kundenservice, können aber gleichzeitig effizienter arbeiten und Kosten einsparen. Setzen Sie die Arbeitskraft Ihrer Mitarbeiter also genau dort verstärkt ein, wo Ihre Kunden sie brauchen.



MODUS CONSULT

— Ein Unternehmen der Bechtle Gruppe —

Die 1995 gegründete MODUS Consult GmbH bietet integrative, ganzheitliche Business IT aus einer Hand. Von ERP und CRM über DMS und BI bis zu Systemberatung und -technik basieren unsere Lösungen und unser Know-how auf der Erfahrung von über 20 Jahren erfolgreicher Zusammenarbeit mit über 1.000 Kunden. Mit unseren zertifizierten Branchenlösungen auf Basis von Microsoft Dynamics setzen wir als Microsoft Gold Partner höchste Qualitätsansprüche an uns und an die gemeinsam mit unseren Partnern geschaffenen Lösungen.

Die MODUS Consult GmbH ist ein Unternehmen der Bechtle Gruppe.
Microsoft ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corp.



MODUS Consult GmbH
James-Watt-Straße 6
D-33334 Gütersloh
Telefon +49 5241 9217-0

Ihr Ansprechpartner:
Wernher von Schrader
Telefon +49 5241 9217-200
wernher.vonschrader@modusconsult.de