



Zet jouw serviceteam aan de slag met CRM in de cloud in slechts 6 weken.

Microsoft | Dynamics 365

Waarom kiezen voor Prodware om jouw servicebehoefte te ondersteunen in Microsoft Dynamics 365 Customer?

Overtref de verwachtingen van de klant door barrières te identificeren en weg te nemen van jouw medewerkers en zo klanten een naadloze, positieve ervaring te geven.

Als Microsoft-partner heeft Prodware Dynamics 365 CE- en CRM-projecten ontwikkeld en geïmplementeerd in heel Europa. Ons ervaren team werkt nauw samen met onze klanten om oplossingen en diensten te implementeren, die passen bij hun eigen klantbehoefte.

Realiseer een snelle implementatie van Microsoft Dynamics 365 Service om moderne dienstverlening te realiseren:

- Creëer een gepersonaliseerde service met selfservice portals en proactieve ervaringen
- Geef jouw medewerkers meer mogelijkheden met KnowledgeBase en automatische routing
- Gebruik inzichten om klantinteracties nauwkeurig te meten en een totaalweergave van klanten te krijgen.

De 4 pijlers van onze fast service aanpak



WORKSHOP

In een gezamenlijke sessie worden de doelstellingen en processen besproken, die van toepassing zijn voor jouw businessmodel. Direct na deze sessie configureert onze consultant de oplossing in Microsoft Dynamics 365 Customer Service. Binnen onze Fast Service scope:

- accounts
- contacten
- activiteiten
- cases
- knowledgebase
- self service portal
- wachtrijen
- dashboards



CONFIGURATIE

De consultant voert de geplande configuratie uit en evalueert het in gezamenlijk overleg. Dit dient ook als goedkeuring om de datamigratie te starten in overeenstemming met de Prodware template.



DATA IMPORT

Als onderdeel van dit project zal Prodware omgaan met jouw accounts (bedrijven) en contacten importeren.

Je voorziet Prodware van twee databestanden voor een eenmalige import van accounts en gerelateerde contacten.

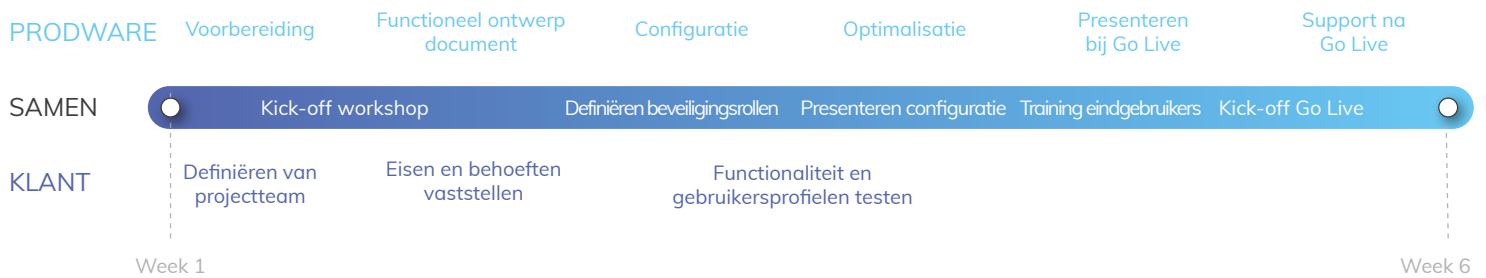


TRAINING

In een eindgebruiker of train de trainer sessie leren jij en jouw medewerkers hoe ze beginnen met het gebruiken van de Dynamics 365 Customer Service oplossing.

Deze sessie biedt ook een kans voor de gebruikers om antwoorden te krijgen op alle vragen met betrekking tot hun configuratie, aanvullende instructies op configuratie en workflow, evenals hoe gebruikers in te stellen als algemene gegevens administratie.

Hoe ziet onze Fast Service aanpak eruit?



Belangrijkste kenmerken van de Fast Service implementatie



Case management

Case management kan worden gebruikt voor problemen en klachten. Registreer cases met verschillende soorten en track activiteiten



Gerouteerde aanvragen

Routeringsregels kunnen worden gebruikt om automatisch aanvragen naar de juiste mensen te routeren of in de wachtrij te zetten op het juiste moment zonder handmatige tussenkomst.



Self-service portal

Met de Dynamics 365-portal kunnen mensen ondersteuning voor problemen, kennisbank artikelen en meer informatie over jouw producten en diensten



Knowledge Base

De knowledge base is ontworpen om customer service medewerkers en selfservice portal gebruikers te helpen bij het beantwoorden van vragen



Customer service dashboards

Tier 1 dashboard voor medewerkers
Tier 2 dashboard for service managers

Neem vrijblijvend contact op met ons over hoe jij jouw toegang tot toonaangevende servicetechnologie kunt versnellen. Ontdek hoe jij de productiviteit, samenwerking en best practices in jouw customer service teams kan verhogen.



Van Voordenpark 1a, 5301 KP Zaltbommel
+31 (0) 418 68 35 00 | www.prodware.nl | info@prodware.nl

FRANCE | GERMANY | AUSTRIA | UK | BELGIUM | LUXEMBOURG | NETHERLANDS | SPAIN | ISRAEL | MOROCCO | GEORGIA | CZECH REPUBLIC | US

