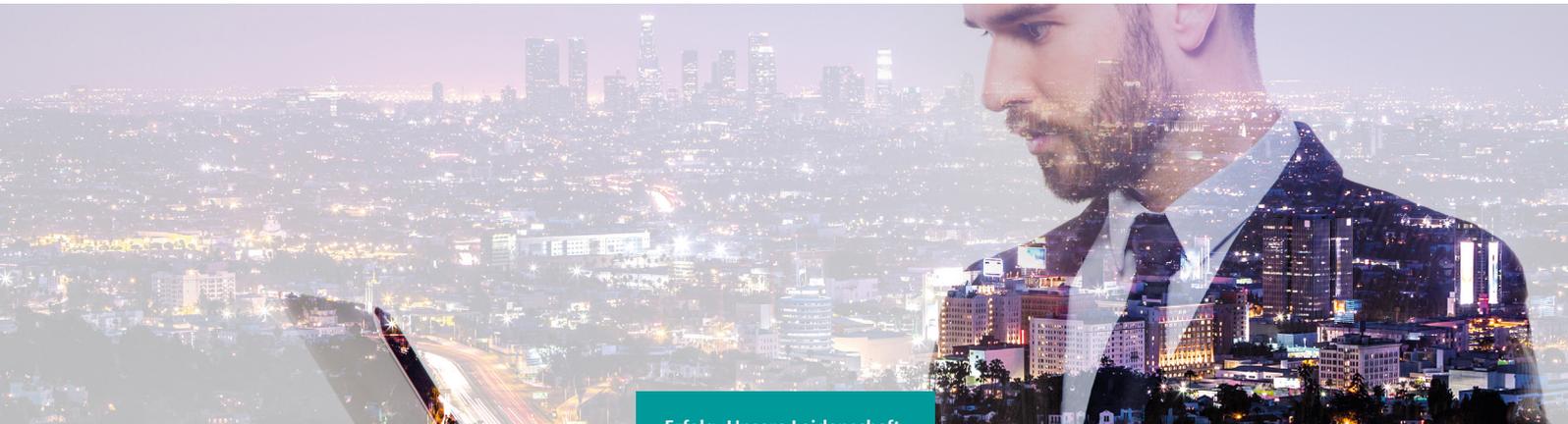


# Microsoft Dynamics 365: Customer Service

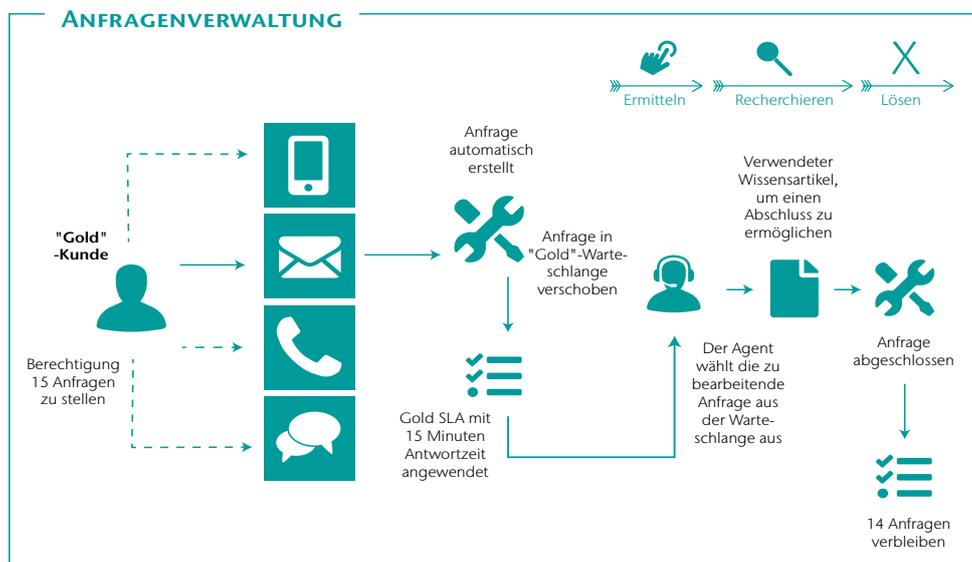
## Anfragenverwaltung für eine schnelle Problemlösung



Erfolg. Unsere Leidenschaft.

Wie lassen sich Kundenanfragen schnell, effizient und kompetent beantworten? Die im Microsoft Dynamics 365 Customer Service enthaltene Anfragenverwaltung wurde genau für diese Anforderungen konzipiert. Sie hilft Ihnen dabei, die Zufriedenheit Ihrer Kunden mithilfe von Wissensartikeln, Service Level Agreements und Routing-Regeln zu steigern.

Die in der Grafik dargestellte Ausgangssituation beschreibt den Fall, dass ein Kunde eine bestimmte Frage zu einem Produkt hat oder eine Lösung für ein Problem sucht. Die vom Kunden erstellte Anfrage wird von einem Service-Mitarbeiter bearbeitet. Der Behebungsprozess bis hin zur endgültigen Lösung wird lückenlos dokumentiert. Die Anfragenverwaltung des Microsoft Dynamics 365 Customer Service stellt in diesem Zusammenhang zahlreiche nützliche Funktionen zur Verfügung:



(Bild: Microsoft)



### ✓ Anfragen

Eine Anfrage stellt einen Service-Vorfall dar. Sie steht im Kontext einer Kundeninteraktion für alles, was eine Lösung, Antwort oder Unterstützung erfordert. Es können Kanäle wie Telefon, E-Mail und Chat eingebunden werden. Einem einzelnen Kunden lassen sich jederzeit mehrere Anfragen zuordnen.



### ✓ Kontingent

Liegt ein Support-Vertrag vor, bestimmt das Kontingent die Anzahl der Support-Service-Anfragen, die ein Kunde in Anspruch nehmen kann. Das restliche Kontingent wird mit jeder gelösten Support-Service-Anfrage aktualisiert.



### ✓ Wissensartikel

Verschiedene Wissensartikel können einen Service-Mitarbeiter bei der Lösungsfindung eines Service-Falls unterstützen. Die Wissensdatenbank ist eine täglich wachsende Sammlung von Informationsartikeln, Lösungsansätzen und Anleitungen. Dies führt zu einer Standardisierung der Lösungsbearbeitung und einer damit einhergehenden Zeitersparnis.



### ✓ Warteschlange

Warteschlangen bieten verschiedene Möglichkeiten um Service-Anfragen, die auf eine weitere Verarbeitung warten, zu speichern und zu organisieren.



### ✓ Service Level Agreement (SLA)

Ein SLA definiert, wie schnell beispielsweise im Falle einer Kundenanfrage geantwortet oder das Problem gelöst werden muss.



### ✓ Routing-Regeln

Eine Service-Anfrage wird mittels Routing-Regel automatisch zu einer bestimmten Warteschlange oder einem Benutzer weitergeleitet.

## Heben Sie Ihren Kundenservice mit CONET auf ein neues Level!

Gerne stehen Ihnen unsere erfahrenen CONET-Berater mit ihrer Prozess- und IT-Expertise zur Seite. Wir bieten Ihnen:

- langjährige Erfahrung im Microsoft-Umfeld
- auf Ihr Unternehmen maßgeschneiderte Konzepte
- Implementierung in Ihre bestehende Infrastruktur
- individuelle Anpassungen des Customer Service
- Schulung Ihrer Mitarbeiter
- technischen Support

Wir analysieren Ihre Service-Prozesse und prüfen, ob und wie der Microsoft Dynamics 365 Customer Service geeignet ist, das Beste aus Ihren Geschäftsabläufen herauszuholen. Dabei setzen wir auf ganzheitliche Beratung mit Blick auf Infrastruktur, Prozesse und Unternehmenskultur.

### Ich berate Sie gerne!



**Jessica Dernbach**  
Consultant Dynamics

✉ [dynamics@conet.de](mailto:dynamics@conet.de)  
📞 + 49 2242 939-377