

Effektiver Außendienst. Exzellenter Service. Zufriedene Kunden.

Ihr wichtigstes Werkzeug: die Servicelösung von Microsoft Dynamics.

Die Ansprüche von Kunden sind so hoch wie nie und schlechter Service kann den Ruf eines Unternehmens empfindlich schädigen. Mit den Microsoft-Lösungsangeboten für den Außendienst können Sie Ihre Servicemannschaft optimal einsetzen. Sie profitieren von niedrigeren Kosten und können zugleich Kundenzufriedenheit und Kundenbindung steigern – wichtige Voraussetzungen für neuen Geschäftserfolg.

Mitarbeiter im Außendienst unterstützen und Kunden begeistern

Das mobile Zeitalter im Kundendienst

Sie wollen Ihren Kunden überall bestmögliche Service-Erlebnisse bieten – von Self-Service-Portalen über Callcenter bis zu Serviceleistungen durch einen Experten vor Ort? Serviceanfragen und Einsätze von Außendienstmitarbeitern sollen einfacher und effizienter bearbeitet werden? Bei Microsoft bekommen Sie nicht nur eine flexible, sondern auch intelligente Lösung, die die Planung und Durchführung im Kundendienst optimiert und den Weg für eine durchgängige Betreuung Ihrer Kunden frei macht.

Aufwand, Kosten und Leistungen im Griff

Ob After-Sales-Service, Einsatzplanung von Technikern oder Ersatzteillogistik: Mit der Microsoft-Lösung für den Außendienst wird die Steuerung sämtlicher Field-Service-Leistungen zum Kinderspiel. Planen Sie Ihre Service-Einsätze, weisen Sie die richtigen Außendienstmitarbeiter zu und stimmen Sie die Termin- und Tourenplanung im Detail ab. Sämtliche Informationen zu Kunden, Produkten, Ressourcen, Verträgen, Service-Historien und Lagerbeständen sind zentral verfügbar – ob im Büro oder von unterwegs.



Enge Zusammenarbeit

Vernetzung von Mitarbeitern, um Serviceleistungen besser zu koordinieren und Kunden rundum zu betreuen



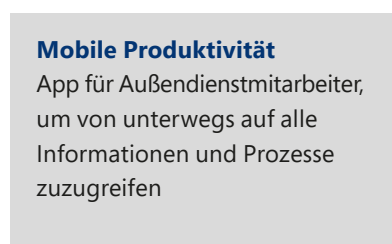
Multi-Channel-Kommunikation

Professionelle Betreuung von Kunden an allen Touchpoints, da Informationen zentral zusammenlaufen



Nahtlose CRM-Integration

360-Grad-Kundenansicht, da sämtliche Service-Aktivitäten in Microsoft Dynamics CRM archiviert werden



Mobile Produktivität

App für Außendienstmitarbeiter, um von unterwegs auf alle Informationen und Prozesse zuzugreifen

Gute Gründe für eine Servicelösung von Microsoft

- ✓ **Optimierung der Routen:** Sparen Sie durch eine verbesserte Tourenplanung bares Geld beim Betrieb Ihrer Fahrzeugflotte.
- ✓ **Mehr Service-Einsätze:** Profitieren Sie von mehr Effektivität und steigern Sie so die Anzahl Ihrer Einsätze – bei gleichbleibenden Kosten.
- ✓ **Weniger Aufwand:** Geben Sie Ihren Außendienstmitarbeitern mobile Apps an die Hand – für „papier-freie“ Service-Einsätze und einen schnelleren Informationsaustausch.
- ✓ **Präzise Terminplanung und erhöhte Termintreue:** Machen Sie Ihre Kunden glücklich, indem Sie die Wartezeiten verringern und unvermeidbare Verspätungen in Echtzeit mitteilen.



Die wichtigsten Funktionen für den Außendienst auf einen Blick



Portale im WWW

Ortsunabhängiger Zugriff auf Servicefälle, Verträge, Lagerbestände und vieles mehr – rund um die Uhr verfügbar



Automatische Routenplanung

Optimierung von Service-Einsätzen dank automatisierter Zeit- und Tourenplanung



Bestandsverwaltung und Logistik

Verwaltung von Ersatzteilen, Leihartikeln, Reklamationen und Rücksendungen



Knowledge Base

Konsistente Problemlösungen und Förderung des internen und externen Wissensaustauschs



Business Intelligence

Berichte, Analysen und Dashboards zur Verfolgung von Kennzahlen und Ergebnissen



Termin- und Einsatzplanung

Der richtige Mitarbeiter, das richtige Material und die richtigen Werkzeuge zur rechten Zeit am rechten Ort



Vertrags- und Garantieverwaltung

Mehr Transparenz und Kontrolle über Kunden- und Produktinformationen, um die Service-Umsätze zu steigern



Volle Offline-Funktionalität

Optimierte Ressourcennutzung und jederzeit produktives Arbeiten auf mobilen Endgeräten



Sie möchten mehr erfahren? Dann wenden Sie sich jetzt an Ihren Sales-Ansprechpartner bei Microsoft!