



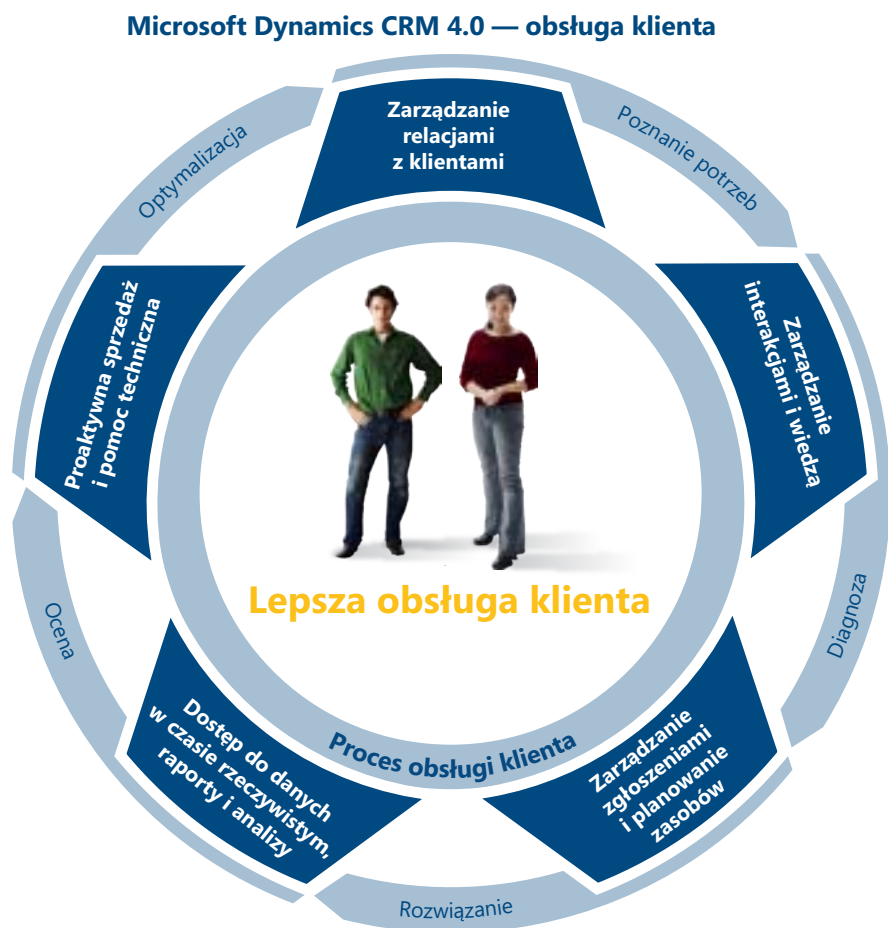
Obsługa klienta

Poprawa zadowolenia klientów i wydajności obsługi dzięki zastosowaniu systemu Microsoft Dynamics™ CRM

Microsoft Dynamics CRM udostępnia kompleksowe i dobrze znane użytkownikom narzędzia do obsługi klienta, które można skalować i w pełni dostosować do potrzeb firm różnej wielkości. Dzięki dostępowi do danych o klientach, możliwościom zarządzania zgłoszeniami, wyświetlaniu historii kontaktów z klientem oraz informacjom pomocy technicznej pracownicy działu obsługi mogą sprawnie i efektywnie obsługiwać klientów. Przyczynia się to do zwiększenia lojalności klientów i w rezultacie wyższych przychodów.

„System Microsoft Dynamics CRM udostępnia potrzebne informacje w sposób łatwy i intuicyjny. Dzięki temu szkolenia z jego obsługi są krótsze, a nowi użytkownicy łatwiej zdobywają niezbędne umiejętności przez co mogą być szybko wdrożeni w codzienne obowiązki”.

JEFF BEELMAN
Kierownik centrum obsługi klienta,
Wellmark



Na powyższym rysunku przedstawiono funkcje systemu Microsoft Dynamics CRM, które ułatwiają sprawną i efektywną obsługę klienta.

„System Microsoft Dynamics CRM umożliwił integrację naszych działów pomocy technicznej i sprzedaży, która nie była możliwa przy użyciu dotychczas stosowanych przez nas aplikacji”.

BEDE BRAEGELMANN
Kierownik projektu,
Polaris Industries

ZNAKOMITA OBSŁUGA KLIENTA

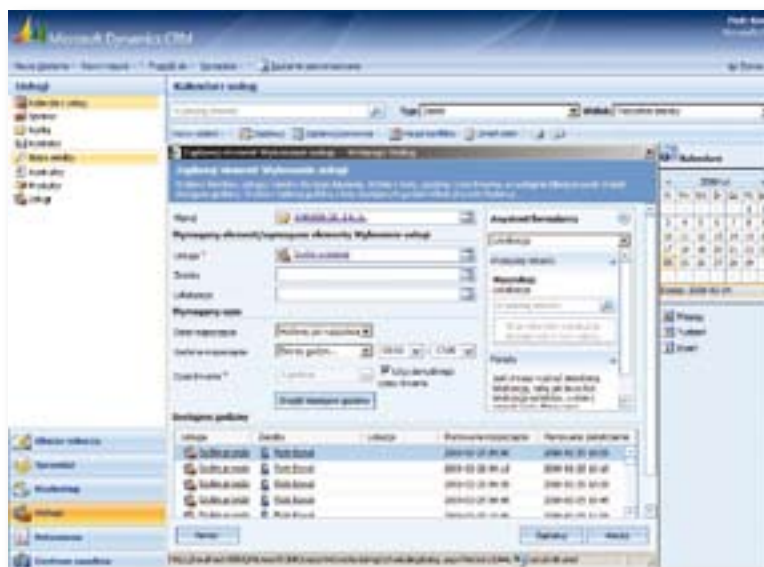
Dzięki wielokanałowej komunikacji (m.in. rozmowy telefoniczne, wiadomości e-mail, komunikacja bezpośrednia, samoobsługowe witryny sieci Web) można szybko tworzyć i zamykać zgłoszenia serwisowe oraz zarządzać nimi. Efektywną obsługę klienta ułatwia również szybki dostęp do zgłoszeń, historii klienta, umów z określonymi warunkami, tzw. SLA (umowy takie określają czas reakcji, zakres usług itp.; system CRM od razu udostępnia informację o tym, jaki poziom usług należy się danemu klientowi) oraz zaawansowanej bazy wiedzy. Ponadto można w tym celu wykorzystać skrypty rozmów udostępniane za pośrednictwem platformy Windows Workflow Foundation lub zintegrowanych rozwiązań innych firm.

EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE PRACĄ

System Microsoft Dynamics CRM zapewnia efektywne środowisko pracy pracownikom działu obsługi klienta. Niezależnie od tego, czy jego aplikacje są wyświetlane na komputerze za pośrednictwem programu Microsoft Office SharePoint® Server czy stanowi on zwykłe rozszerzenie programu Microsoft Outlook®, system może poprawić wydajność zarządzania zgłoszeniami, klientami, historią kontaktów z klientem i wiedzą z poziomu jednej, skalowalnej aplikacji. Dzięki przyjaznemu interfejsowi można szybko wdrożyć w obowiązki nowych pracowników, obniżając jednocześnie koszty szkoleń.

AUTOMATYZACJA PROCESÓW TYPOWYCH DLA DZIAŁU OBSŁUGI KLIENTA

Automatyczne funkcje przekierowywania, kolejkovania, eskalacji zgłoszeń serwisowych i zarządzania nimi, śledzenia kontaktów z klientem oraz wysyłania autoodpowiedzi umożliwiają przypisywanie i zamykanie zgłoszeń serwisowych oraz zarządzanie nimi. Za pośrednictwem platformy Windows® Workflow Foundation można również opracowywać i wdrażać zaawansowane procesy, które usprawnią funkcjonowanie całego działu obsługi klienta. Firmy, które chcą się skupić na obsłudze klientów, mogą objąć systemem Microsoft Dynamics CRM cały proces zapewnienia korzyści klientom, w tym inne działy i obszary działalności oraz partnerów handlowych i dostawców.



Harmonogramowanie usług w systemie Microsoft Dynamics CRM

SYBOKIE I SKUTECZNE ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW

Zorganizowana według produktów i kategorii problemów serwisowa baza wiedzy oraz system przesyłania wiadomości błyskawicznych z funkcją informowania o obecności odbiorcy umożliwiają rozwiązywanie większej ilości problemów już podczas pierwszej rozmowy telefonicznej. Dzięki bezpośredniemu dostępowi do danych kontaktowych można także w razie potrzeby szybko skonsultować się ze specjalistami lub przełożonymi. Powyższe funkcje, udostępnione w systemach Microsoft Dynamics CRM i Microsoft Office Communications Server 2007 i wzbogacone o możliwość nawiązania połączenia telefonicznego lub uruchomienia komunikatora internetowego za pomocą jednego kliknięcia, pozwalają zapewnić wyjątkowy poziom obsługi klienta.

DOSTĘP DO DANYCH UŁATWIA PODEJMOWANIE DECYZJI

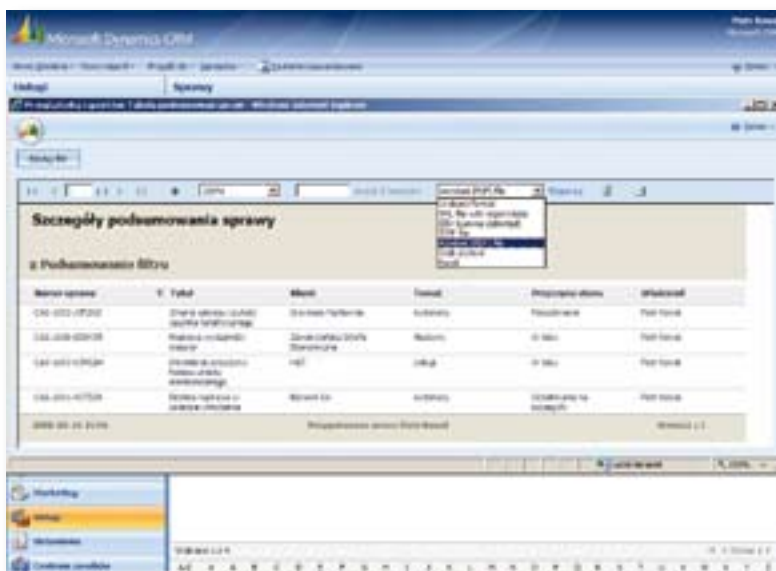
System Microsoft Dynamics CRM pozwala mierzyć poziom zadowolenia klientów w trakcie całego cyklu ich obsługi, zarówno w czasie rzeczywistym, jak i na poszczególnych etapach cyklu raportowania. Dzięki funkcjom analizy predykcyjnej i danych historycznych można jeszcze bardziej poprawić jakość obsługi, przyspieszyć realizację zgłoszeń, rozwiązywać więcej problemów już podczas pierwszej rozmowy telefonicznej oraz przedstawiać klientom dopasowane oferty sprzedaży wiązanej i dodatkowej. Analiza procesu obsługi klienta pozwala na udoskonalanie produktów oraz ocenę jakości i optymalizację programów gwarancyjnych.

INTEGRACJA Z ROZWIĄZANAMI INNYCH FIRM

System Microsoft Dynamics CRM umożliwia tworzenie efektywnych centrów obsługi klienta, ponieważ może on zostać zintegrowany z innymi podstawowymi elementami infrastruktury takich centrów, w tym wyprodukowanymi przez partnerów firmy Microsoft centralami telefonicznymi oraz systemami ACD (automatyczne przekierowywanie połączeń) i CTI (integracja telefonu z komputerem). Wspomniana integracja obejmuje też obsługę skryptów rozmów, funkcje zarządzania ofertami i personelem oraz rozwiązania poprawiające jakość połączeń.

INTEGRACJA Z PLATFORMĄ MICROSOFT CUSTOMER CARE FRAMEWORK

Wiele informacji niezbędnych do udzielenia klientom satysfakcjonującej odpowiedzi jest rozproszonych w różnych systemach (systemy ERP, billingowe i fakturowania). Dostęp do takich informacji można uzyskać w ramach systemu Microsoft Dynamics CRM za pośrednictwem platformy Microsoft CustomerCare Framework. Rozwiązanie to pozwala na zebranie w jednym miejscu rozproszonych informacji, zautomatyzowanie zadań i szybsze rozwiązywanie problemów. Pracownicy działu obsługi klienta mogą wówczas poznać pełną historię dotychczasowych kontaktów z danym klientem.



The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface. At the top, there's a navigation pane with 'Szczegóły podsumowania sprawy' selected. Below it, a table titled 'Podsumowanie sprawy' lists service incidents. The table has columns for 'Numer sprawy', 'Typ', 'Miejsce', 'Status', 'Przebieg sprawy', and 'Opis sprawy'. The data rows show various incidents with their respective details.

| Numer sprawy | Typ | Miejsce | Status | Przebieg sprawy | Opis sprawy |
|---------------|---------------------------|----------|-----------|---------------------------|---------------------------|
| 100-100-10001 | Problem z oprogramowaniem | Warszawa | W trakcie | Problem z oprogramowaniem | Problem z oprogramowaniem |
| 100-100-10002 | Problem z oprogramowaniem | Warszawa | W trakcie | Problem z oprogramowaniem | Problem z oprogramowaniem |
| 100-100-10003 | Problem z oprogramowaniem | Warszawa | W trakcie | Problem z oprogramowaniem | Problem z oprogramowaniem |
| 100-100-10004 | Problem z oprogramowaniem | Warszawa | W trakcie | Problem z oprogramowaniem | Problem z oprogramowaniem |
| 100-100-10005 | Problem z oprogramowaniem | Warszawa | W trakcie | Problem z oprogramowaniem | Problem z oprogramowaniem |

Raportowanie pracy serwisu w systemie Microsoft Dynamics CRM

„Możemy zareagować na zgłoszenie w tym samym dniu. Wcześniej zajmowało nam to nawet trzy dni”.

ROSALEE ALLAN
Wiceprezes i dyrektor ds. operacyjnych,
PAML

„System Microsoft Dynamics CRM w znacznym stopniu ułatwił nam szybsze reagowanie na zgłoszenia. Nasi klienci byli bardzo zadowoleni z jakości obsługi, niezależnie od tego, czy zgłaszali się osobiście czy też załatwiali sprawę telefonicznie lub przez Internet”.

GEORGE WHITE
Dyrektor ds. informatyki
w biurze prokuratora
generalnego stanu Pensylwania

Więcej informacji na temat systemu
Microsoft Dynamics CRM
znajduje się na stronie
www.microsoft.pl/crm

MICROSOFT DYNAMICS CRM W DZIALE OBSŁUGI KLIENTA – ZALETY

Dostosowanie do potrzeb użytkownika. Zapewnienie jednolitego poziomu obsługi klienta poprzez programy Microsoft Office SharePoint Server i Microsoft Office Outlook oraz interfejs użytkownika w pełni dostosowany do potrzeb biznesowych (np. wynikających ze specyfiki centrum obsługi klienta).

Zarządzanie zgłoszeniami. Przypisywanie i zamykanie zgłoszeń serwisowych oraz zarządzanie nimi z wykorzystaniem wielokanałowej komunikacji, w tym telefonu, poczty elektronicznej, sieci Web, kontaktów osobistych i innych nowych rozwiązań. Zarządzanie całym cyklem przetwarzania zgłoszenia i automatyczne kojarzenie przychodzących zapytań dotyczących pomocy technicznej z odpowiednimi zgłoszeniami.

Przekierowywanie i kolejkovanie zgłoszeń. Dystrybucja zgłoszeń do odpowiednich kolejek, skąd mogą zostać łatwo pobrane przez wyznaczone do tego osoby, lub automatyczne przydzielanie zgłoszeń do odpowiedniego pracownika, kierownika lub specjalisty. Kolejki można dostosować do istniejących procesów obsługi klienta.

Szybsze rozwiązywanie problemów. Szybkie rozwiązywanie typowych problemów dzięki bazie wiedzy z funkcjami wyszukiwania. Zapewnienie kompletności, poprawności i prawidłowego oznakowania informacji za pomocą wbudowanych funkcji analizowania informacji. Utworzenie i aktualizowanie bazy danych, która ułatwia szybkie znajdowanie właściwych rozwiązań, oraz zarządzanie nią.

Zarządzanie umowami. Sporządzanie i aktualizowanie umów pod kątem określonych warunków świadczenia usług w systemie Microsoft Dynamics CRM, udoskonalanie procesów biznesowych i prawidłowe prowadzenie rozliczeń z klientami. Automatyczne aktualizowanie istotnych informacji o umowie po każdym zamknięciu zgłoszenia.

Zarządzanie odpowiedziami na pytania przesłane pocztą elektroniczną i funkcja autoodpowiedzi. Prowadzenie dokładnej ewidencji danych klienta, kontaktów z klientem i procesu obsługi klienta z użyciem funkcji automatycznego śledzenia i autoodpowiedzi.

Aktualizowanie katalogu produktów. Prowadzenie wszechstronnego katalogu produktów zawierającego szczegółowe informacje o poziomach cen, jednostkach miary, rabatach i opcjach cenowych.

Planowanie spotkań i wykorzystania zasobów. Zarządzanie spotkaniami z klientami i wykorzystaniem dostępnych zasobów we wszystkich biurach i punktach obsługi klienta z poziomu jednego widoku kalendarza zawierającego dane specjalistów, narzędzi, zasobów i obiektów. Szybkie planowanie spotkań z preferowanymi przez klientów specjalistami w celu zapewnienia najwyższego poziomu obsługi.

Zarządzanie procesem obsługi klienta, obiektami i wyposażeniem. Opracowywanie kompleksowego procesu obsługi klienta i sposobu wykorzystania zasobów, aby za pośrednictwem systemu Microsoft Dynamics CRM był on spójnie stosowany w ramach całej firmy.

Komunikacja w czasie rzeczywistym. Sprawdzanie dostępności i statusu współpracowników za pomocą systemów Microsoft Dynamics CRM i Microsoft Office Communications Server 2007. Optymalizacja obsługi klientów i wykorzystania zasobów dzięki komunikatorom internetowym.

Automatyzacja procesów typowych dla działu obsługi klienta. Opracowywanie i wdrażanie zaawansowanych, automatycznych funkcji obsługi klienta za pomocą programu Microsoft Visual Studio® lub wykorzystującego kreatory środowiska projektowego. Integracja wykorzystywanych w różnych systemach biznesowych procesów za pomocą platformy Windows Workflow Foundation.

Ochrona jakości danych. Automatyczne usuwanie dublujących się zapisów w celu zapewnienia spójności i integralności danych.

Zamiana zwykłych danych w dającą podstawę do podejmowania decyzji wiedzę. Identyfikacja typowych problemów zgłaszanych przez klientów, śledzenie procesów obsługi klienta i mierzenie ich wydajności. Możliwość wykorzystania zaawansowanych raportów udostępnianych standardowo przez system Microsoft Dynamics CRM, a także utworzenia własnych raportów za pomocą łatwych w użyciu narzędzi wykorzystujących kreatory.