

# Microsoft Dynamics 365: Customer Service

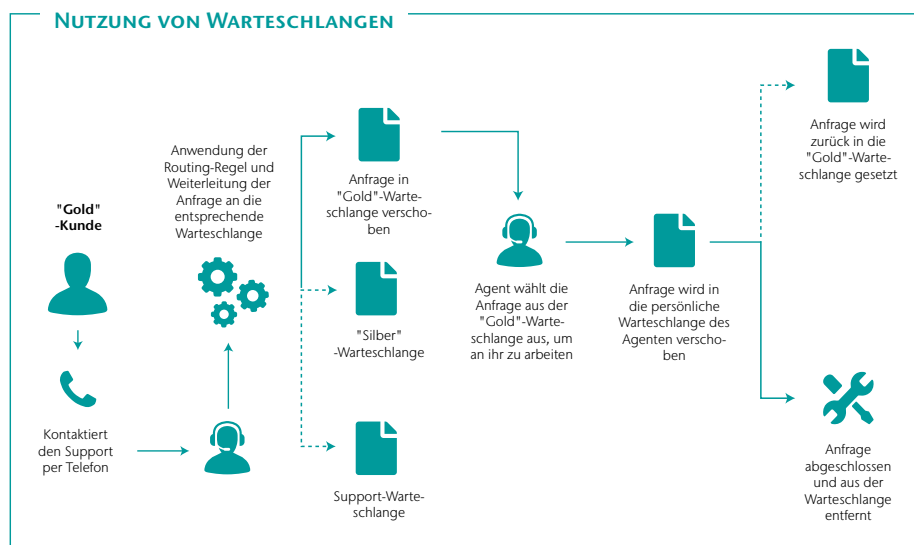
## Automatisierte Warteschlangen für eine höhere Kundenzufriedenheit



Erfolg. Unsere Leidenschaft.

Der Microsoft Dynamics 365 Customer Service ermöglicht Ihnen die Einrichtung intelligenter, automatisierter Warteschlangen. Mit Warteschlangen können Sie die Arbeit Ihrer Mitarbeiter organisieren, priorisieren und gezielt steuern. Das führt zu verkürzten Wartezeiten, einer schnelleren Problemfindung und somit zu einer höheren Kundenzufriedenheit.

Der Kunde wünscht sich eine verzögerungsfreie und strukturierte Bearbeitung seiner Anforderungen oder Probleme. Eine Möglichkeit ist das manuelle Weiterleiten von Anfragen durch einen Mitarbeiter – bei täglich hundert Anfragen bedeutet das jedoch einen enormen Aufwand. Aus diesem Grund lassen sich Anfragen durch automatisierte Regeln an eine Warteschlange weiterleiten. Intelligente konfigurierte Warteschlangen stellen sicher, dass die Weiterleitung eingehender Anfragen adäquat verarbeitet, organisiert und gespeichert wird. So entlasten Sie Ihre Mitarbeiter und stellen sicher, dass der Kunde möglichst schnell und effizient mit dem richtigen Ansprechpartner verbunden wird.



(Bild: Microsoft)



#### ✓ Kundenzufriedenheit

Die automatisierte Einordnung von Anfragen in verschiedene Warteschlangen ermöglicht eine schnellere und gezieltere Bearbeitung von Fällen und führt zu einer höheren Kundenzufriedenheit.



#### ✓ Effizienz

Routing-Regeln optimieren den Prozess dahingehend, dass Anfragen automatisiert in eine bestimmte Warteschlange geleitet und folglich Zeit und Kosten eingespart werden. Somit entfällt der Dispatcher als Verteiler, sodass mehr Zeit für andere Aufgaben bleibt.

### 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