

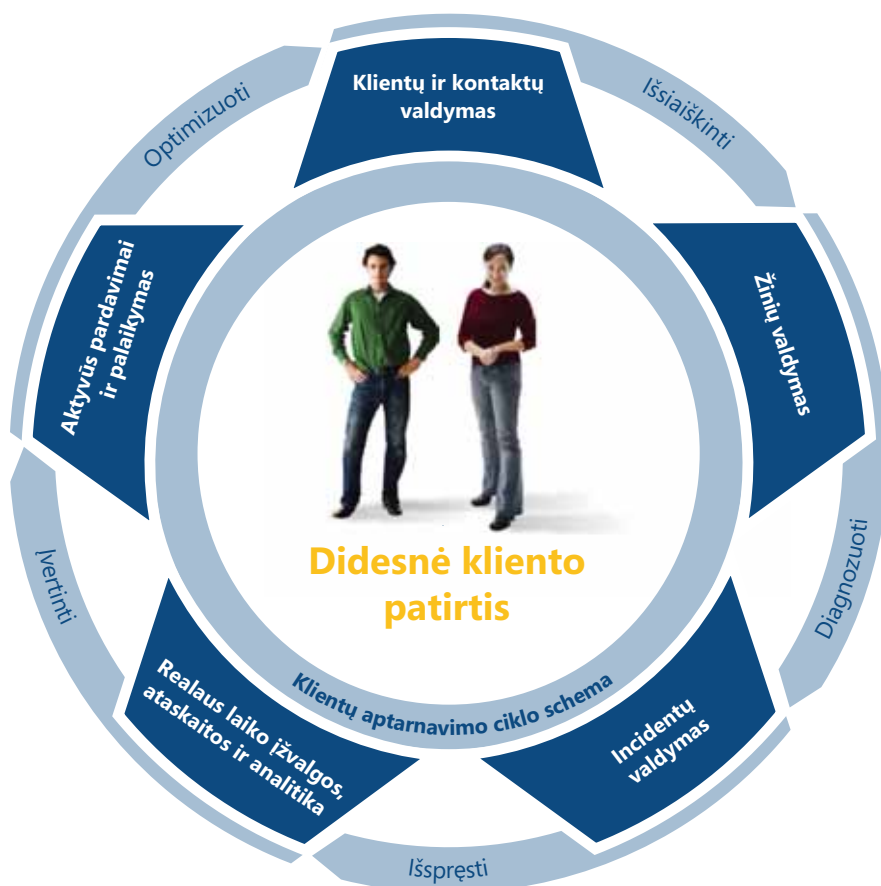


Klientų aptarnavimas

Naudodami klientų aptarnavimui skirtą „Microsoft Dynamics™ CRM“ geriau įtikite klientams ir pagerinkite aptarnavimo efektyvumą

Pateikite klientų informaciją, incidentų valdymo, aptarnavimo retrospektyvą ir palaikymo informaciją tiesiai į klientų aptarnavimo skyriaus atstovų ir vadovų kompiuterius, kad jie galėtų teikti nuoseklias ir efektyvias aptarnavimo paslaugas, didintų klientų lojalumą ir jūsų pelną. „Microsoft Dynamics CRM“ teikia išsamų ir vartotojams pažįstamą klientų aptarnavimo sprendimą, kurį galima visiškai pritaikyti verslo procesams ir išplėsti pagal įmonės poreikius.

„Microsoft Dynamics CRM“, skirta klientų aptarnavimui



Šioje schemoje pavaizduotos funkcinės galimybės parodo, kaip „Microsoft Dynamics CRM“ gali padėti organizacijoms teikti nuoseklias bei efektyvias aptarnavimo paslaugas, gerinančias klientų patirtį.

„Naudojant „Microsoft Dynamics CRM“, sutrumpėja mokymo laikas, žmonės sparčiau tampa profesionalais, o mes į darbą galime greičiau įtraukti naujų darbuotojų, nes reikiamą informaciją sistema pateikia paprastu būdu.“

JEFFAS BEELMANAS
Ryšių centro vadovas,
„Wellmark“

„Microsoft Dynamics CRM“ yra išties nauja „Polaris“ skirta platforma, leidžianti aptarnavimo ir pardavimo skyrių komandoms dirbti kartu taip, kaip nebuvo įmanoma naudojant senesnes programas.“

BEDE'AS BRAEGELMANNAS
Projektų vadovas,
„Polaris Industries“

TEIKITE AUKŠČIAUSIO LYGIO KLIENTŲ APTARNAVIMO PASLAUGAS

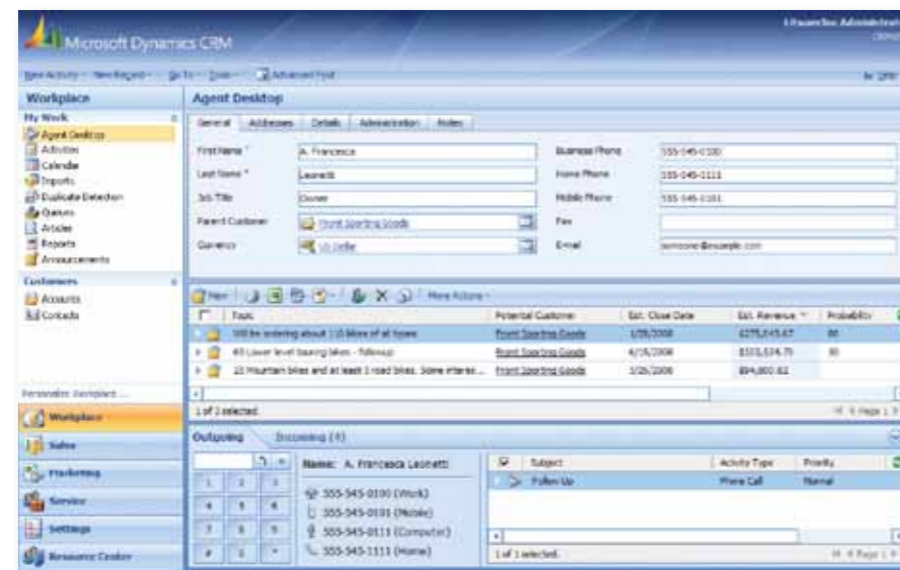
Naudokite kelis bendravimo kanalus: pokalbius telefonu, el. laiškus, bendravimą asmeniškai ir savitarnos svetaines. Taip galėsite sparčiai kurti ir tvarkyti su aptarnavimu susijusius klausimus ir spręsti iškilusias problemas. Naudokite racionalizuotą prieigą prie incidentų, klientų retrospektyvos, teikiamų paslaugų sutarčių (SLA) ir išsamios žinių bazės, kad teiktumėte efektyvias ir produktyvias klientų aptarnavimo paslaugas. Suteikite klientų aptarnavimo skyriaus atstovams galimybę kurti nuoseklesnę naudojimosi aptarnavimo paslaugomis patirtį naudojant agento scenarijų kūrimą, kuris pateikiamas su „Windows Workflow Foundation“ programavimo platforma arba integruotais trečiosios šalies produktais.

EFEKTYVIAU TVARKYKITE DARBUS

Sukurkite našią klientų aptarnavimo skyriaus atstovų darbo aplinką naudodami „Microsoft Dynamics CRM“. Nesvarbu, ar įdiegta naudojant „Microsoft Office SharePoint® Server“, ryšių centro agento darbalaukyje, ar kaip natūralus „Microsoft Outlook®“ plėtinys, programa „Microsoft Dynamics CRM“ gali padėti jums efektyviai valdyti su klientais susijusius įvykius, aptarnavimo skyriaus kontaktinius asmenis ir žinias naudojant vieną lankščią verslo programą. Naudodami žinomą „Microsoft Dynamics CRM“ sąsają, galėsite sparčiai įtraukti naujus aptarnavimo skyriaus atstovus į darbą ir sumažinsite mokymo išlaidas.

AUTOMATIZUOKITE APTARNAVIMO PROCESUS

Priskirkite, tvarkykite ir spęskite priežiūros incidentus naudodami automatinį nukreipimą, eilės sudarymą, aptarnavimo užklausų išplėtimą, incidentų analizės valdymą, ryšių sekimą ir automatinius atsakymus į el. laiškus. Naudokite „Windows® Workflow Foundation“ programavimo platformą, kad kurtumėte ir vykdytumėte patikimus aptarnavimo procesus, kurie apima klientų aptarnavimo organizaciją. Įmonėse, kurios siekia, kad aptarnavimas būtų jų pagrindinė specializacija, programą „Microsoft Dynamics CRM“ galima išplėsti, kad į klientų aptarnavimą būtų įtraukti ir kiti skyriai ar verslo sritys, partneriai ir tiekimo organizacijos.



Agento darbalaukis ir įvykių valdymas

SPRĘSKITE PROBLEMAS SPARČIAI IR KRUOPŠČIAI

Pagerinkite problemų, kurias išsprendžiate po pirmo skambučio, rodiklius naudodami bendrą pagal produktų ir paslaugų kategorijas sutvarkytą straipsnių žinių bazę, kurioje patogų ieškoti, taip pat integruotą „Būsenos“ informaciją ir tiesioginius pranešimus. Sparčiai raskite srities ekspertus, administratorius bei vadovus ir su jais bendraukite naudodami kontaktinę informaciją, įdėtą tiesiai į CRM vartotojui skirtas funkcijas. Naudokite šią patobulintą galimybę ir kalbėti spustelėjus (click-to-chat) bei skambinti spustelėjus (click-to-call) funkcijas su „Microsoft Dynamics CRM“ ir „Microsoft Office Communications Server 2007“, kad klientai tikrai pajustų skirtumą.

ĮGYKITE VEIKSMINGOS ĮŽVALGOS

Įvertinkite klientų pasitenkinimo lygį bet kuriuo aptarnavimo ciklo etapu realiuoju laiku arba kaip aptarnavimo ataskaitų ciklo dalį. Naudokite retrospektyvius ir išankstinius analitinius duomenis, kad padidintumėte klientų pasitenkinimą, sumažintumėte problemų sprendimo trukmę, išspręstumėte daugiau problemų po pirmojo skambučio arba parduotumėte klientams brangesnių arba papildomų prekių ar paslaugų. Įtraukite aptarnavimo analitinius duomenis tobulindami produktus, įvertindami kokybės lygį ir optimizuodami garantijos programą.

TREČIŲJŲ ŠALIŲ INTEGRAVIMAS

Patikimai kurkite ir diekite pasaulinės klasės ryšių centrus naudodami integravimą su ypač svarbiais ryšių centro infrastruktūros produktais, pvz., pažangiomis telefono perjungimo galimybėmis, automatiniu skambučių paskirstymu (ACD) ir kompiuterio integravimo su telefonu (CTI) produktais, kuriuos pateikia „Microsoft“ sertifikuotieji ir auksiniai sertifikuotieji partneriai. Taip pat galite naudoti agento scenarijaus kūrimą, pasiūlymų bei darbo jėgos valdymą ir skambučių kokybės užtikrinimo sprendimus.

INTEGRAVIMAS SU „MICROSOFT CUSTOMER CARE FRAMEWORK“

Daug informacijos, reikalingos norint atsakyti į klientų klausimus, išblaškyta po įvairias programas, pvz., verslo valdymo ir sąskaitų išrašymo sistemas. Šią informaciją galima rasti naudojant „Microsoft Dynamics CRM“ funkciją „Microsoft Customer Care Framework“, skirtą įvairiose sistemose ir kanaluose esančiai informacijai kaupiti vienoje vietoje, užduotims automatizuoti ir problemų sprendimui paspartinti. Ši funkcija suteikia klientų aptarnavimo skyriaus atstovams galimybę matyti visą įvairiose sistemose esančią bendravimo su klientais informaciją vienoje vietoje.



Aptarnavimo analizės stebėjimo skydas (verslo analitika)

„Mes galime pateikti klientams atsakymus tą pačią dieną ir taip sutrumpinti laukimo laiką, anksčiau trukdavusį iki trijų dienų.“

ROSALEE ALLAN
Pirmoji viceprezidentė ir
vyr. gamybos vadovė, PAML

„Microsoft Dynamics CRM“ labai padėjo mums sparčiai atsakyti faktiškai į visas užklausas ir teikti aukščiausio lygio aptarnavimo paslaugas, nesvarbu, ar užklausos buvo pateiktos asmeniškai, telefonu ar internetu.”

GEORGE'AS WHITE'AS
Vyr. informacijos vadovas,
Pensilvanijos teisingumo
departamentas

„MICROSOFT DYNAMICS CRM“ KLIENTŲ APTARNAVIMAS

Pasirinkite savo vartotojo sąsają: teikite vieningas klientų aptarnavimo paslaugas naudodami „Microsoft Office SharePoint Server“, „Microsoft Office Outlook“ arba vartotojo sąsają, visiškai pritaikytą jūsų verslo reikmėms, pvz., ryšių centro agento darbalaukį.

Valdykite incidentus: kurkite, priskirkite ir tvarkykite klientų aptarnavimo užklausas naudodami kelis kanalus, pvz., telefoną, el. paštą, žiniatinklį, asmeninį bendravimą ir naujus kanalus. Valdykite visus incidentų etapus – nuo kontakto užmezgimo iki problemos sprendimo – ir automatiškai susiekite gaunamas palaikymo užklausas su atitinkamu incidentu.

Nukreipkite incidentus ir sudarykite jų eiles: išsiųskite incidentus į eiles, kur pavieniai asmenys ir komandos galės lengvai juos pasiekti ir automatiškai nukreipti atitinkamam darbuotojui, vadovui ar ekspertui. Pritaikykite aptarnavimo eiles, kad jos atitiktų jūsų klientų aptarnavimo skyriaus procesus.

Paspartinkite problemų sprendimą: sparčiai spęskite įprastas aptarnavimo problemas naudodami žinių bazę, kurioje galima atlikti paiešką. Naudodami naujus peržiūros procesus užtikrinkite, kad paskelbta informacija yra išsami, teisinga ir tinkamai pažymėta. Sukurkite ir prižiūrėkite sprendimų duomenų bazę, kurioje žmonės galės sparčiai rasti tinkamus sprendimus.

Valdykite sutartis: kurkite ir prižiūrėkite aptarnavimo sutartis naudodami „Microsoft Dynamics CRM“, kad galėtumėte tvarkyti teikiamų paslaugų sutartis (SLA), patobulinti verslo procesus ir išrašyti tikslias sąskaitas klientams. Kas kartą išsprendę palaikymo problemą automatiškai atnaujinkite atitinkamą sutarties informaciją.

Tvarkykite ir automatizuokite atsakymus į el. laiškus: prižiūrėkite tikslią abonemento, kontaktinių asmenų ir aptarnavimo retrospektyvą naudodami automatinį klientų el. laiškų sekimą ir atsakymus į juos.

Valdykite produktų katalogą: naudokite išsamų produktų katalogą, kuriame būtų palaikomi sudėtiniai kainų lygiai, matavimo vienetai, nuolaidos ir kainodaros parinktys.

Planuokite paskyras ir išteklius: tvarkykite aptarnavimo paskyras ir išteklių paskirstymą aptarnavimo vietose naudodami vieną aptarnavimo specialistų, įrankių, išteklių ir įrangos kalendoriaus rodinį. Sparčiai raskite kvalifikuotus ir klientų pageidaujamus aptarnavimo specialistus ir planuokite aptarnavimo paskyras, kad klientams galėtumėte teikti vertingesnes paslaugas.

Tvarkykite aptarnavimą, paslaugas ir įrangą: modeliuokite savo išsamius aptarnavimo paslaugų teikimo pasiūlymus ir išteklių grupavimus naudodami „Microsoft Dynamics CRM“, kad visoje jūsų organizacijoje būtų teikiamos nuoseklios paslaugos.

Bendraukite realiuoju laiku: naudodami „Microsoft Dynamics CRM“ ir „Microsoft Office Communications Server 2007“ matykite, ar jūsų kolegos pasiekiami. Tiesioginio bendravimo galimybės leis jums optimizuoti paslaugų tvarkymą ir išteklių naudojimą.

Automatizuokite aptarnavimo procesus: modeliuokite ir diekite patikimą klientų aptarnavimo verslo automatizavimą naudodami „Microsoft Visual Studio®“ arba vedliu pagrįstą kūrimo aplinką. Integruokite darbo eigas verslo sistemose, pagrįstose „Windows Workflow Foundation“ programavimo platforma.

Apsaugokite duomenų kokybę: automatiškai valykite ir šalinkite pasikartojančius įrašus, kad užtikrintumėte duomenų kokybę ir nuoseklumą.

Paverskite duomenis darbo žiniomis: nustatykite įprastas palaikymo problemas, sekite aptarnavimo procesus ir įvertinkite teikiamų paslaugų efektyvumą. Naudokite išsamias ataskaitas, standartiškai pateikiamas kartu su „Microsoft Dynamics CRM“, arba lengvai kurkite pritaikytas ataskaitas naudodami vedliu pagrįstus įrankius, kuriems nereikia techninių IT išteklių.

Norėdami gauti daugiau informacijos apie „Microsoft Dynamics CRM“, apsilankykite:
www.microsoft.com/lietuva/dynamics/crm