

Das Kundenportal für CRM-Microsoft Dynamics 365

Ausbau Ihres Serviceangebots und Steigerung Ihrer Wettbewerbsfähigkeit



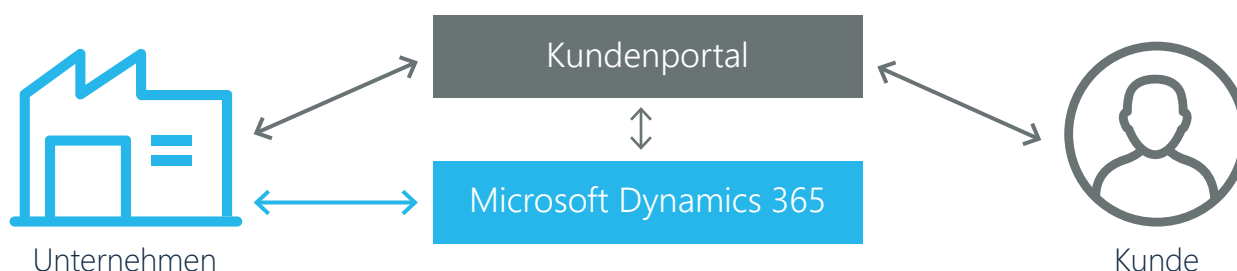
Die Lösung

In Dynamics 365 können kundenrelevante Informationen, wie Stammdaten oder aktuelle Status eines Projekts oder einer Serviceanfrage, nachgehalten werden. Informationen, die nicht nur für das Unternehmen, sondern auch für den Kunden interessant sind.

Kunden möchten gerne über den aktuellen Status einer Anfrage (Ticketsystem) informiert werden, neue Anfragen erstellen, die letzten Rechnungen einsehen oder die eigenen Stammdaten wie Telefonnummer, Ansprechpartner etc. bearbeiten. Darüber hinaus erwarten Kunden und Partner zunehmend, Produkt- und Service-Informationen, z.B. als FAQ direkt über eine Wissensdatenbank des Lieferanten zu erhalten. Mit der Kundenportallösung, direkt in Dynamics 365 integriert, setzen Sie diese Anforderungen einfach um.

Die Schnittstelle zwischen Kunden und Unternehmen

Vermeiden Sie die doppelte Pflege Ihrer Portalbenutzer. Steuern Sie Login und Berechtigungen direkt über Ihr CRM und interagieren Sie mit Ihrem Kunden über das Kundenportal mit Prozessen, die automatisch zwischen Portal und dem CRM laufen.



Servicemanager

- Unterscheidung zwischen Vorfällen wie Helpdesk, Softwarefehler, individueller Kundenanforderung oder Release-Idee
- Durch integriertes Reporting alle Projekt- und Leistungsabrechnungen direkt im Blick
- Anpassung der Inhalte und Layouts im Kundenportal über eigenen Management-Zugang (CMS)
- Flexible Konfiguration ermöglicht die Erweiterung des Portals um beliebige CRM-Entitäten, Felder und Ansichten

Kunde

- Melden von Bugs
- Einsehen und Bearbeiten von aktuellen Status von Serviceanfragen (Tickets) und Reklamationen
- Herunterladen aktueller Dokumente und Softwareversionen
- Aktive Einflussnahme auf die Weiterentwicklung der Produkte mit Vorschlägen, Diskussionen und Voting im separaten Innovationsbereich

Die Vorteile

- ✓ Vollwertiges CMS als flexibles Backend
- ✓ Einfache Einbindung beliebiger CRM-Entitäten
- ✓ Erweiterbarkeit durch Plugins/Scripte
- ✓ User Management über das CRM
- ✓ Austauschbare Seiten Templates
- ✓ Mehrsprachigkeit
- ✓ Prozesssteuerung mit CRM-Workflows