



selbst ist eine neutrale Farbe, welche überall sehr gut hinpasst. Durch das farblich abgestimmte Zusammenspiel von Gefäßen und Pflanzen lassen sich besondere Betonungen setzen, die die Schönheit des Raumes zusätzlich unterstreichen. Für einen kreativen und motivierenden Arbeitsplatz dürfen in Bürogebäuden daher keine Pflanzen fehlen. Gewächse im Raum schaffen eine entspannende Atmosphäre und bringen eine natürliche Oase in den Büroalltag.

Damit die Büropflanzen immer prächtig aussehen, ist eine regelmäßige Pflege notwendig. Hierbei werden die Pflanzen durch die zertifizierten Raumbegrüner von Engel und Engelke in regelmäßigen Abständen fachgerecht kontrolliert, insbesondere gewässert, gedüngt, entstaubt und auf tierische Schädlinge geachtet. Ein geübter Rückschnitt ist wichtig, sorgt dieser doch für langfristiges Erhalten und trägt zur ansprechenden Optik bei. Außerdem ermöglicht die geübte Sichtkontrolle eine

vorbeugende Behandlung der Pflanze gegen Schädlinge und Krankheiten. Aufkommende Befallsherde können so von vornherein verhindert werden. Dadurch lassen sich laufende Kosten sparen. Engel und Engelke Raumbegrüner GmbH arbeiten von den drei Standorten Bielefeld, Osnabrück und Bückeburg aus, sodass eine flächendeckende Kundenerreichbarkeit gegeben ist.

► www.raumbegruenerung-owl.de

Es ist Zeit für Vertrieb & Service 2.0

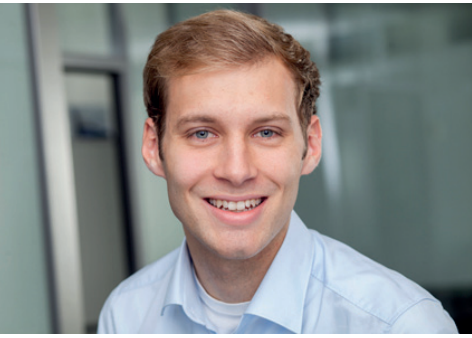


Die CRM-Lösung der neuen Generation

Dynamics 365 unterstützt Sie mit intelligenten Anwendungen und leistungsstarken Funktionen für Kundenmanagement (CRM) und Unternehmenssteuerung (ERP). Den Funktionsumfang bestimmen Sie selbst, indem Sie die Dynamics 365 Bausteine auswählen, die Sie benötigen. Starten Sie mit uns durch. Unser erfahrenes Dynamics 365 Kompetenzteam berät Sie gern.

Sprechen Sie mich an: David Eggenhofer • +49 (541) 1395-707 • deggenhofer@tso.de • www.tso.de





**JAN-NICKLAS KLAASSEN,
CONSULTING MICROSOFT
DYNAMICS 365 CRM BEI TSO-DATA**
(FOTOS: TSO-DATA)

Kundenbindung mit CRM – Microsoft Dynamics 365 fördern

STEUERN, UNTERSTÜTZEN, HELFEN

Kunden so betreuen, dass sie sich wohl fühlen – das ist eine der Herausforderungen, der Unternehmen im Tagesgeschäft begegnen. Die Kundenzufriedenheit ist hierbei das Zauberwort. Eine erhöhte Kundenzufriedenheit führt im Interesse des Unternehmens nicht selten zu einer stärkeren Kundenbindung und damit zu Folgeaufträgen. Aber wie kann man Kundenzufriedenheit steigern, ohne die tagtägliche Arbeit zu vernachlässigen?

Indem Serviceleistungen ausgebaut werden, ohne den Aufwand für Servicemitarbeiter zu erhöhen. Das richtige Werkzeug hierfür ist ein CRM-System: Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement (ehemals CRM) ermöglicht Servicemitarbeitern das Erfassen und Betrachten aller relevanten Kundendaten in einer Maske.

Service auf Basis detaillierter und fundierter Kundeninformationen

Bei Fragen oder Problemstellungen von Kunden ist es die Aufgabe der Servicemitarbeiter, schnell in Form einer E-Mail oder eines Anrufs darauf zu reagieren. Eine optimale Betreuung ist nur gewährleistet, wenn direkt bei der ersten Kontaktaufnahme alle relevanten Informationen vom Mitarbeiter festgehalten werden. An dieser Stelle kommt Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement ins Spiel. Versendete E-Mails an eine Support-E-Mailadresse werden in einer Warteschlange gesammelt. Servicemitarbeiter haben direkt im Blick, welche Anfrage bereits von einem Kollegen bearbeitet wird und an welcher Stelle die Bearbeitung noch aussteht.

Aufgrund der flexiblen Anpassungsfähigkeit des Systems ist es ein Leichtes, Telefonanlagen mit Microsoft Dynamics 365 zu verbinden. Das führt dazu, dass bei einem Anruf direkt alle notwendigen Informationen des Anrufers wie Name und Unternehmensbezeichnung auf dem Bildschirm angezeigt werden. Darüber hinaus kann über die Kundenkarte, die sich direkt über die Telefonintegration aufrufen lässt, blitzschnell eine Anfrage im System gespeichert werden.

Genauso kann man dem Kunden Rechnungen, Serviceaufträge oder andere, für ihn wichtige Informationen, über ein Kundenportal zur Verfügung stellen.

Unterwegs die volle Kontrolle und Leistungsbereitschaft

Nicht immer können alle Fragen telefonisch beantwortet werden. Je nach Unternehmensausrichtung kommen Servicetechniker zum Einsatz, die Kunden bei Problemen vor Ort unterstützen. Im Fall von jährlichen Wartungsarbeiten bietet Microsoft Dynamics 365 viele Optionen, die Servicetechnikern ihre Arbeit erleichtern. Je nachdem wie komplex die Serviceprojekte eines Unternehmens sind, empfehlen die CRM-Experten von TSO-DATA entweder den Einsatz der Standard-App von Microsoft oder den flexibel auswählbaren Baustein Microsoft Dynamics 365 for Field Service. Dieser beinhaltet umfangreiche Funktionen zur Abbildung der Außendiensttätigkeit von Mitarbeitern, wie z. B. eine Routenplanung, die an einem terminreichen Tag die klügste Route berechnet.

Neben den Planungen ist es möglich, das operative Geschäft zu unterstützen.

Leben und Arbeiten
Sie doch im Grünen!

**GRÜN
raum**

•Erd-undHydrokultur
•Beratung•Planung
•Ausführung•Pflege

**Creative
Innenraumbegrünung**

**Floristmeisterin
Annette Brinkmann**

Tel: 05231 / 46 44 22
Mobil: 0172 / 630 77 97
info@gruenundraum.com
www.gruenundraum.com



**EFFIZIENTER SERVICE MIT
MICROSOFT DYNAMICS 365**
(FOTOS: TSO-DATA)

Wartungsaufgaben können direkt vom Kunden, beispielsweise auf einem Tablet, unterzeichnet werden. Zur Dokumentation kann der Außendienstmitarbeiter zusätzlich ein Foto vom Objekt oder der Reparatur machen und direkt im CRM am Kundenauftrag hinterlegen.

Der Kunde steht stets im Mittelpunkt

Während Microsoft Dynamics 365 Servicemitarbeitern ihre tägliche Arbeit erleichtert, erfährt auch der Kunde selbst

ein positives Feedback. Serviceprozesse sind transparenter und Kundenanfragen werden schnell und komfortabel bearbeitet. Dabei tritt der Kommunikationsweg in den Hintergrund, da Microsoft Dynamics 365 sowohl telefonische Anfragen als auch Anfragen per E-Mail ebenso wie Vor-Ort-Leistungen berücksichtigt.

Microsoft Dynamics 365 – ein rundum effizientes Tool, um Kunden langfristig zu binden.

▶ www.tso.de

„Work in Progress“

Kommunikative Räume schaffen.



www.assmann.de

ASSMANN
BÜROMÖBEL
GUTE ARBEIT.