

# Microsoft Dynamics 365

## FOR CUSTOMER SERVICE

 Microsoft | Dynamics 365

Microsoft Dynamics 365 for Customer Service biedt uw medewerkers de tools en kennis die ze nodig hebben om sneller, meer consistente en persoonlijke service te verlenen. Met een eenduidige ervaring over ieder kanaal verdient u de loyaliteit van klanten. Door de ingebouwde intelligentie adresseert u problemen of veranderingen in de behoeften vanuit de klant of de markt proactief en bent u in staat hier snel op te anticiperen. Zo biedt u uitstekende en onderscheidende ervaringen en zet u een goede basis neer voor het bouwen van goede relaties en het onderhouden van een solide reputatie.

### Omnichannel engagement

Bied uw klanten support, via de kanalen en devices van hun keuze en op de momenten wanneer zij het nodig hebben. Met Microsoft Dynamics 365 for Customer Service beschikt u over een uniform platform dat u de inzichten geeft voor consistentie over alle kanalen. Dit stelt u in staat te allen tijde een gepersonaliseerde service gebaseerd op eerdere interacties en gedrag te bieden. De service die uw klanten verwachten en mogen verwachten.



### Self-service

Met self-service maakt u het klanten gemakkelijk om zelf op zoek te gaan naar antwoorden op hun vragen met een doorzoekbare kennisdatabase. Waar en wanneer ze willen, via ieder mobiel besturingssysteem en device.

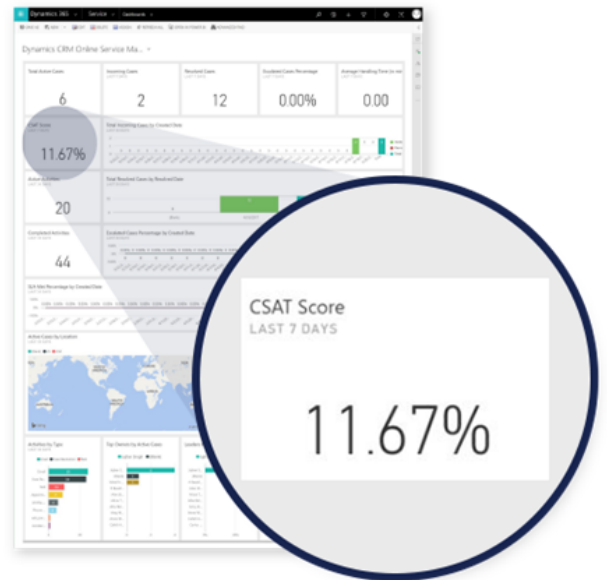




Machine learning en geavanceerde analytics brengen precies de informatie naar boven waar u naar op zoek bent. Met een visuele interface is het mogelijk om alle informatie bijvoorbeeld rolgebaseerd aan te bieden. Relevant en overzichtelijk.

## Communities

In de online community kunnen zij vragen stellen die andere gebruikers beantwoorden. Indien nodig kunnen ze hier ook direct meer geassisteerde support aanvragen. De ingebouwde analytics functionaliteit geeft u inzicht in hoe uw kennisbank wordt gebruikt. Aan de hand van deze informatie kunt u uw informatie optimaliseren en meer informatie toevoegen vanuit de behoeften van uw klanten.



## Één gebruikersinterface

Geef uw medewerkers de tools, begeleiding en data die ze nodig hebben om problemen op te lossen. Doordat in Microsoft Dynamics 365 for Customer Service alle klantinformatie op een centrale plek wordt opgeslagen, zijn uw medewerkers in staat om sneller beslissingen te maken en een meer gepersonaliseerd, effectief niveau van support te verlenen. Er kan zelfs data uit systemen getrokken worden buiten de klantenservice.

## Voorspellende klantenservice

De ingebouwde digitale intelligentie in Microsoft Dynamics 365 for Customer Service stelt u in staat om klantenservice te voorspellen en hier proactief op te acteren. Monitor bijvoorbeeld sentiment en intentie in social media posts en anticipeer actief op deze kansen. Zet machine learning in om te refereren aan relevante artikelen en cases om sneller problemen op te lossen. Wees altijd op de hoogte van het reilen en zeilen van uw klantenservice met volledig te personaliseren dashboards die u real-time uw key service metrics laten zien.

*Prodware creëert, integreert en beheert IT-oplossingen door hoogontwikkelde technische expertise te combineren met diepgaande branche kennis. Prodware is actief in veertien landen voor 19.000 actieve klanten. Met 1.275 medewerkers behoort Prodware tot de grootste IT-partners voor (middel) grote organisaties in Europa.*

*Prodware, opgericht in 1989, is genoteerd aan de NYSE Euronext Parijs en maakt onderdeel uit van de Gaia Index. Met een omzet van 180 miljoen euro en een robuuste nettowinst is Prodware een financieel gezonde onderneming en een stabiele partner voor haar klanten.*

prodware 