

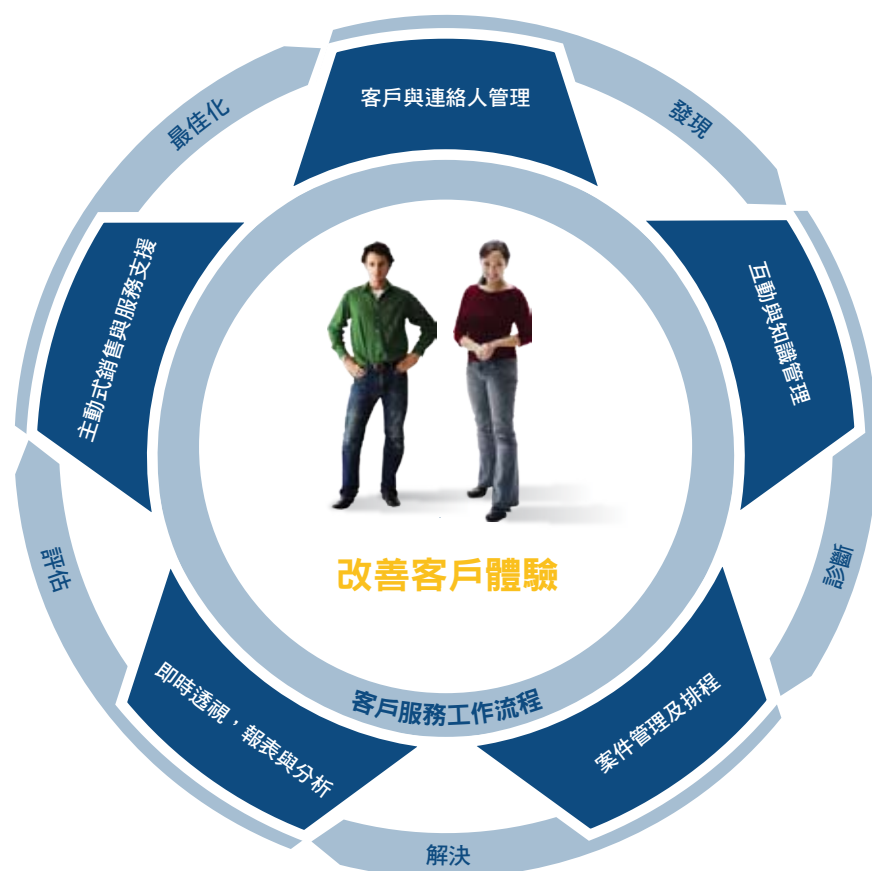


客戶服務

使用Microsoft Dynamics™ CRM 4.0 提升客戶滿意度和服務效率

將客戶資訊、案件管理、服務歷史，和服務支援知識直接傳送到客戶服務專員和主管的電腦上，讓他們取得所需的工具，以提供一貫而高效率的服務，從而提高客戶忠誠度與獲利能力。Microsoft Dynamics CRM 完整的客服解決方案具有使用者所熟悉的介面，可以完全根據業務流程進行自訂，以及具有能夠滿足企業需求的延展性。

Microsoft Dynamics CRM 4.0 客戶服務模組



從功能圖示可以瞭解到，Microsoft Dynamics CRM可幫助企業提供一貫而有效的服務，從而改進客戶經驗。

「使用Microsoft Dynamics CRM後，減少了教育訓練時間，員工做事更敏捷與順暢，同時新進員工很快就可上手，—這些都要歸功於這套系統以最簡單的滑鼠點選方式提供他們所需要的資訊。」

JEFF BEELMAN

客服中心主管
WELLMARK

「對Polaris而言，Microsoft Dynamics CRM 是一個真正的全新平臺，讓客戶服務和銷售團隊得到成長的同時，也能彼此緊密合作，這都是過去的舊應用系統所無法做到的。」

BEDE BRAEGELMANN

專案經理

POLARIS INDUSTRIES

提供一流的客戶服務

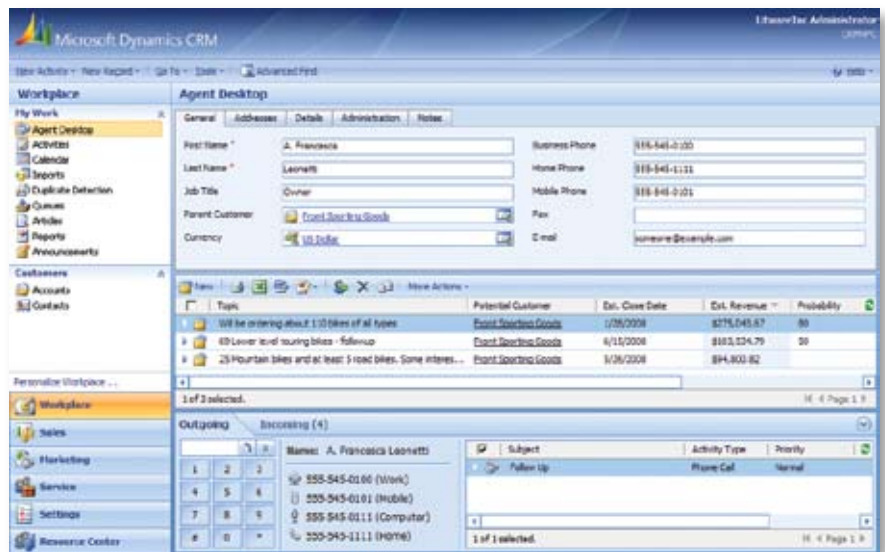
利用包括電話、電子郵件、面對面溝通、自助網站等多重的互動通路，快速建立、管理，及解決服務問題。簡化案件、客戶歷史、服務水準協議(SLA)等資料的存取，以及強大的知識庫，提高服務支援的效率和生產力。藉由Windows Workflow Foundation所提供的客戶服務處理流程劇本，或整合的第三方產品，讓客服專員能夠建立更為一致的服務經驗。

提高工作管理效率

利用Microsoft Dynamics CRM為客服人員建立一個具生產力的工作環境。無論是何種建置方式，例如透過Microsoft Office SharePoint® Server、在客戶服務中心服務人員的桌面環境內，或者從Microsoft Outlook®自然延伸出來，Microsoft Dynamics CRM都可幫助企業透過單一、具延展性的商業應用軟體，有效管理客戶事件、服務聯絡，及客戶服務知識。Microsoft Dynamics CRM採用使用者熟悉的介面，企業能夠快速讓新進服務人員上手的同時，還能夠降低教育訓練成本。

自動化服務流程

自動化處理(Routing, Queuing, Escalation)客服案件的分配、管理和解決，並可配合案件管理、通訊追蹤，及電子郵件的自動回覆等功能。使用Windows® Workflow Foundation建立和執行跨客服組織的強大服務流程。對於想要讓服務成為組織核心競爭力的企業，Microsoft Dynamics CRM可以延伸到整個客戶價值鏈，納進企業的其他部門或事業領域，以及合作夥伴和供應商組織。



案件管理的客戶服務桌面

快速、準確地解決問題

利用可搜尋的共享知識庫文章（依產品和服務型錄分門別類），以及所整合的線上諮詢資訊和即時傳訊(IM)功能，提高第一通電話的問題解決率(first-call resolution rates)。在 CRM 使用流程中嵌入聯絡資訊，快速找到相關問題的解決專家、經理，或主管，並與他們進行溝通。利用這些進階功能，以及「即時對談」、「即時通話」功能，Microsoft Dynamics CRM 和 Microsoft Office Communications Server 2007讓企業真正做到客戶體驗的差異化。

深入取得實用資訊

能夠以即時方式，或者是以服務報告的方式，評估服務週期中每個階段的客戶滿意度。使用歷史記錄分析和預測分析以提高客戶滿意度，減少案件處理時間，提高第一通電話的問題解決率，或者對目標客戶進行交叉銷售/升級銷售。將服務分析整合到產品改進計劃、品質評估流程，和保固服務計劃的最佳化。

整合第三方產品

藉由整合重要的客戶服務中心基礎架構產品，讓企業有信心打造和部署世界級的客戶服務中心。這些產品包括 Microsoft 黃金級認證合作夥伴和認證合作夥伴的領導級電話交換機系統、自動話務分配 (ACD) 系統和電腦/電話整合 (CTI) 產品，以及agent scripting、服務成本管理，和服務資源管理以及話務服務品質方案。

與MICROSOFT 客戶服務框架整合

回答客戶問題所需的很多資訊都分散在 ERP、帳單，和發票系統等應用軟體中。透過使用 Microsoft 客戶服務框架的Microsoft Dynamics CRM，可從現有系統和通路將資訊彙集，藉以呈現這些所需的資訊，進一步讓工作自動化，並加速問題的解決。這讓客戶服務人員能夠從單一介面看到多個系統中的所有客戶互動資訊。



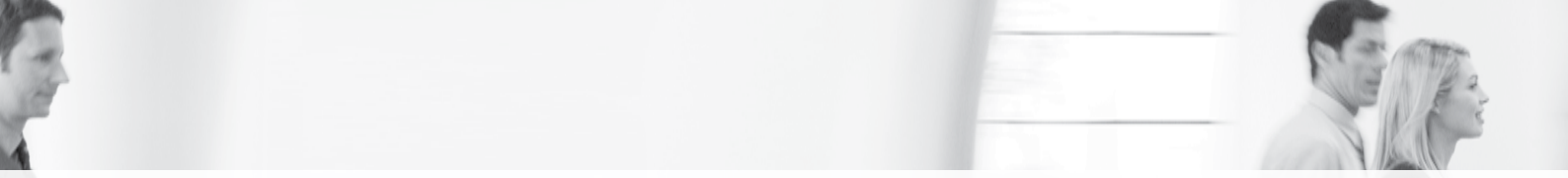
服務分析儀表板（商業智慧）

「現在我們能夠在當天就回應客戶，減少了等待時間。在此之前，客戶最長可能要等待三天。」

ROSALEE ALLAN

資深副總裁兼營運長

PAML



「Microsoft Dynamics CRM扮演了關鍵角色，實際幫助我們以最佳的服務快速回應所有的委託人需求——無論是親自拜訪我們的辦公室，還是通過電話或網路的需求。」

GEORGE WHITE

賓州檢察總長辦公室資訊長

MICROSOFT DYNAMICS CRM 客戶服務功能

屬於您的使用者體驗：使用 Microsoft Office SharePoint Server、Microsoft Office Outlook，或者完全根據企業需求自訂使用者介面（如客戶服務中心的服務桌面），提供統一的客戶服務。

案件管理：跨越多種通路（包括電話、電子郵件、網路、面對面方式，及新興聯絡管道）建立、分配和管理客戶服務請求。從開始接觸客戶到最終問題解決，全程管理案件，自動將服務需求與對應的案件關聯起來。

案件處理的路徑規劃和佇列管理：將案件分派給員工和團隊能夠方便進入的佇列，並自動進行路徑規劃，將案件轉給相應的員工、主管或專家。自訂的服務佇列，以符合您的客戶服務流程。

加速問題解決：使用可搜索的知識庫，快速解決常見的服務問題。使用內建的審查流程，確保所發佈的資訊完整無誤，並標識正確。建立並維護問題解決的資料庫，使員工能快速、方便地找到適當的問題解答。

合約管理：在 Microsoft Dynamics CRM 內部建立和維護服務合約，以便管理服務水準協議（SLA），修改作業流程，以及正確地開具服務費用帳單。每當解決一個服務案件時，即自動更新相關的合約資訊。

電子郵件回覆的管理和自動化：針對客戶的電子郵件訊息，使用自動追蹤和回復工具，以維護準確的客戶、連絡人資料及服務歷程等資料。

維護產品型錄：與完整的產品型錄互通，包括支援複雜的定價等級、度量單位、折扣，和定價等選項。

預約安排和資源：利用單一行事曆觀看服務的專業人員、工具、資源，及設施，管理整個服務場所和地點的服務預約和資源分配。快速找到適當的、客戶偏愛的專業服務人員，並安排服務預約，為客戶提供加值服務。

服務、設施和設備管理：將完整的服務內容和資源群組建立成MicrosoftDynamics CRM內的模式，以便在整個企業中提供一致的服務實作。

即時溝通：利用 Microsoft Dynamics CRM 和 Microsoft Office Communications Server 2007 查看同事是否有空，及其狀態。利用即時傳訊的功能，將服務處理和資源利用最佳化。

服務流程自動化：使用 Microsoft Visual Studio® 或精靈式的設計環境，為客戶服務構建和部署強大的業務自動化。以 Windows Workflow Foundation 為基礎，整合跨業務系統的工作流程。

保護資料品質：自動清理和清除重複的記錄，確保資料的一致性和完整性。

將資料轉化為實用的知識：鑑別常見的服務支援問題，追蹤服務流程，並評量服務績效。使用 Microsoft Dynamics CRM 標準功能所提供的各種豐富報表，或者利用精靈式的工具輕鬆建立自訂的報表，無需向 IT 請求技術資源。

欲進一步了解Microsoft Dynamics CRM，
歡迎連絡Microsoft 代表或上網：

[http://www.microsoft.com/taiwan/dynamics/
crm/product/overview.mspx](http://www.microsoft.com/taiwan/dynamics/crm/product/overview.mspx)