

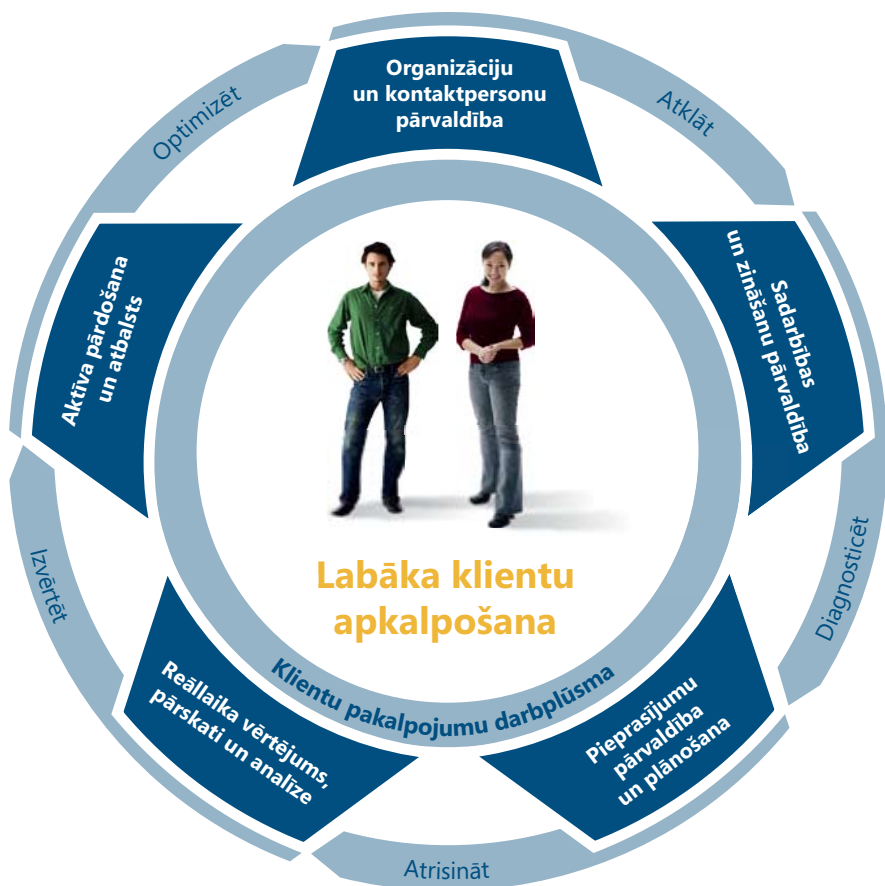


# Klientu apkalpošana

## Uzlabojiet klientu apmierinātību un apkalpošanas efektivitāti, klientu apkalpošanai izmantojot Microsoft Dynamics™ CRM 4.0

Nosūtiet klientu datus, pieprasījumu pārvaldību, pakalpojumu vēsturi un atbalsta informāciju tieši uz klientu apkalpošanas speciālistu un pārziņu datoriem, nodrošinot darbiniekus ar rīkiem, lai sniegtu atbilstošus un efektīvus pakalpojumus, kas vairo klientu lojalitāti un nes lielāku peļņu. Microsoft Dynamics CRM piedāvā visaptverošu klientu apkalpošanas risinājumu, kas ir lietotājiem pazīstams, pilnībā pielāgojams jūsu uzņēmējdarbības procesiem un mērogojams, lai atbilstu organizācijas vajadzībām.

### Microsoft Dynamics CRM 4.0 klientu apkalpošanai



“Izmantojot Microsoft Dynamics CRM, tiek samazināts apmācības laiks, jaunie darbinieki ātrāk apgūst iemaņas un ātrāk kļūst par nozīmīgu darbaspēku — tas viss pateicoties tam, ka programma sniedz viņiem nepieciešamo informāciju viegli izmantojamā veidā.”

DŽEFS BĪLMENS,  
Wellmark klientu informācijas  
centra vadītājs

“Uzņēmumam Polaris Microsoft Dynamics CRM ir pilnībā jauna platforma, kas klientu atbalsta un pārdošanas komandām ļauj sadarboties veidā, kādā tas nebūtu iespējams, izmantojot iepriekšējās paaudzes programmas.”

BĪDS BRĒGELMANS,  
Polaris Industries  
projektu vadītājs

## IZCILĀ KLIENTU APKALPOŠANA

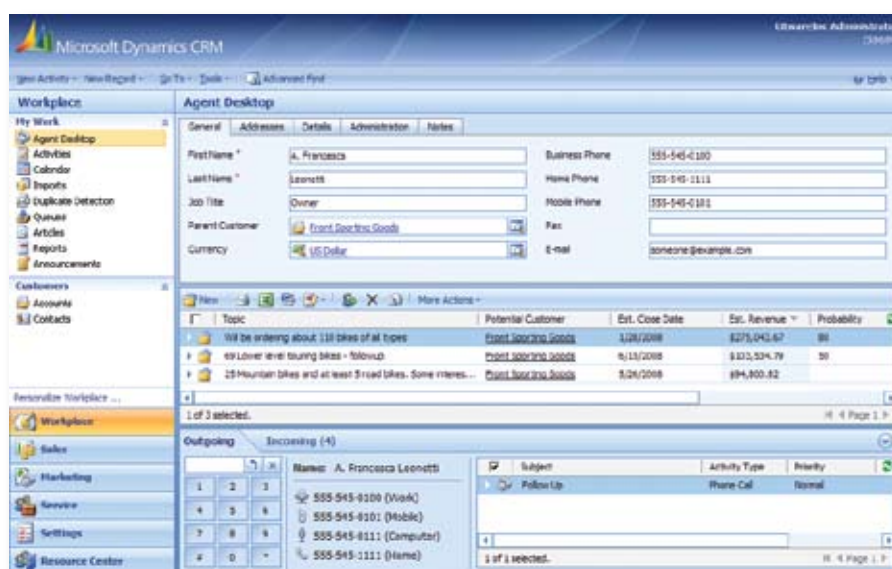
Lietojiet dažādus saziņas veidus, tajā skaitā tālrunu zvanus, e-pasta ziņojumus, personīgu komunikāciju un pašapkalpošanās vietnes, lai ātri reģistrētu, pārvaldītu un atrisinātu ar apkalpošanu saistītus jautājumus. Izmantojiet strukturētu piekļuvi pieprasījumu informācijai, klientu vēsturei, līgumiem par pakalpojumu līmeni (Service Level Agreement — SLA) un jaudīgai zināšanu bāzei, lai efektīvi un produktīvi atbalstītu klientus. Dodiet klientu apkalpošanas speciālistiem iespēju sniegt vēl labākus pakalpojumus, izmantojot aģentu skriptu rakstīšanu, kuru nodrošina Windows Workflow Foundation vai integrēti citu uzņēmumu izstrādājumi.

## EFEKTĪVĀKA DARBA PĀRVALDĪBA

Izmantojot Microsoft Dynamics CRM, izveidojiet klientu apkalpošanas speciālistiem produktīvu darba vidi. Microsoft Dynamics CRM var palīdzēt organizācijai produktīvi pārvaldīt klientu pieprasījumus, kontaktinformāciju un citas zināšanas par klientu, neatkarīgi no tā, vai programma Microsoft Dynamics CRM tiek ieviesta, izmantojot Microsoft Office SharePoint® Server ar klientu informācijas centra aģenta darbvirsnu vai kā dabīgs Microsoft Outlook papildinājums. Ar pazīstamo un viegli saprotamo Microsoft Dynamics CRM interfeisu jūsu organizācija varēs ātri apmācīt jaunus apkalpošanas speciālistus, vienlaikus samazinot apmācības izmaksas.

## AUTOMATIZĒTI APKALPOŠANAS PROCESI

Piešķiriet, pārvaldiet un atrisiniet ar atbalstu saistītus jautājumus, izmantojot pakalpojumu pieprasījumu automatizētu maršrutēšanu, rindošanu un eskalāciju, kā arī pieprasījumu pārvaldību, komunikāciju reģistrēšanu un automātiskās atbildes pa e-pastu. Izmantojiet Windows® Workflow Foundation, lai izstrādātu un izpildītu drošus apkalpošanas procesus, kas optimizē klientu apkalpošanu. Organizācijās, kuras vēlas piedāvāt augsta līmeņa profesionālu apkalpošanu, Microsoft Dynamics CRM var izmantot visā klientu vērtību ķēdē, iekļaujot citas organizācijas nodaļas vai darbības jomas, kā arī partneru un piegādātāju organizācijas.



Aģenta darbvirsma ar pieprasījumu pārvaldības informāciju.

## ĀTRI UN PRECĪZI ATRISINĀTAS PROBLĒMAS

Atrisiniet arvien vairāk problēmu jau pirmā zvana laikā, izmantojot pēc produktu un pakalpojumu kategorijām sakārtotu koplietojamu zināšanu bāzi ar meklēšanas iespējām, kā arī integrētu "klātbūtnes" informāciju un tūlītējo ziņojumapmaiņu. Ātri atrodi konkrētās jomas speciālistus, vadītājus vai pārziņus un sazinieties ar viņiem, izmantojot kontaktinformāciju, kas iekļauta tieši CRM lietotājam paredzētajos līdzekļos. Novērtējiet priekšrocības, ko sniedz minētās papildu iespējas, kā arī funkcijas "klikšķis, lai tērztu" un "klikšķis, lai zvanītu", ko nodrošina Microsoft Dynamics CRM un Microsoft Office Communications Server 2007 integrācija.

## OBJEKTĪVS VĒRTĒJUMS

Nosakiet klientu apmierinātības līmeni visos pakalpojumu darbības cikla posmos reāllaikā vai sagatavojot pakalpojumu pārskatus. Izmantojiet iepriekšējo periodu un prognožu analīzes datus, lai celtu klientu apmierinātības līmeni, samazinātu pieprasījumu apstrādes laiku, atrisinātu arvien vairāk problēmu pirmā zvana laikā vai sagatavotu jaunu un papildinošu produktu un pakalpojumu piedāvājumus konkrētiem klientiem un klientu grupām. Izmantojiet pakalpojumu analīzes datus produktu uzlabošanai, kvalitātes noteikšanas procesiem un garantiju programmas optimizācijai.

## CITU ORGANIZĀCIJU IESAISTĪŠANA

Pārliecinoši veidojiet un izmantojiet pasaules līmeņa klientu informācijas centrus, apvienojot tos ar nepieciešamajiem klientu informācijas centra infrastruktūras produktiem, tajā skaitā vadošo telefonijas komutatoru, zvanu automatiskās sadalīšanas sistēmas (Automated call distribution — ACD) un integrēto datoru-tālrunu (Computer-telephone integration — CTI) produktus, ko izstrādājuši Microsoft zelta sertificētie un sertificētie partneri, kā arī ar aģentu skriptu rakstīšanu, piedāvājumu pārvaldību, darbaspēka pārvaldību un ar zvanu kvalitāti saistītus risinājumus.

## INTEGRĀCIJA AR MICROSOFT CUSTOMER CARE FRAMEWORK

Liela daļa informācijas, kas ir nepieciešama, lai atbildētu uz klientu jautājumiem, ir izkaisīta tādās lietojumprogrammās kā ERP, rēķinu apmaksas un izrakstīšanas sistēmās. Šo informāciju var iegūt programmā Microsoft Dynamics CRM, izmantojot Microsoft Customer Care Framework, lai apkopotu informāciju no esošajām sistēmām un kanāliem, automatizētu uzdevumus un paātrinātu problēmu atrisināšanas procesu. Tas ļauj klientu apkalpošanas speciālistiem redzēt visu informāciju par visām klientu darbībām vairākās sistēmās vienuviet.

"Tagad mēs klientam varam sniegt atbildes tajā pašā dienā, jo ir sarucis atbildes gaidīšanas laiks, kas agrāk bija pat līdz trīs dienām."

ROZALĪ ELANA,  
PAML vecākā viceprezidente  
un izpilddirektore



Pakalpojumu analīzes informācijas panelis (biznesa inteliģence).

“Microsoft Dynamics CRM ir neatsverams palīgs, lai saglabātu izcilu apkalpošanas kvalitāti un spētu ātri atbildēt uz dažnedažādiem jautājumiem neatkarīgi no tā, vai tos uzdod personīgi kādā no mūsu birojiem, pa tālruni vai internetu.”

DŽORDŽS VAITS,  
Augstākās tiesas Pensilvānijas  
biroja informācijas  
dienesta vadītājs

Lai iegūtu papildinformāciju par  
Microsoft Dynamics CRM, apmeklējiet:  
[http://www.microsoft.com/latvija/  
dynamics/default.aspx](http://www.microsoft.com/latvija/dynamics/default.aspx)

#### MICROSOFT DYNAMICS CRM KLIENTU APKALPOŠANA

**Lietotājam paredzēto līdzekļu izvēle:** nodrošiniet vienotu klientu apkalpošanu, izmantojot Microsoft Office SharePoint Server, Microsoft Office Outlook vai organizācijas vajadzībām pilnībā pielāgotu lietotāja interfeisu, piemēram, klientu informācijas centra aģenta darbvirsu.

**Pieprasījumu pārvaldība:** izveidojiet, piešķiriet un pārvaldiet klientu pakalpojumu pieprasījumus dažādos veidos, tajā skaitā pa tālruni, e-pastu, tīklu Web, personīgas tikšanās laikā un citādi. Pārvaldiet pieprasījumus no pirmās saziņas līdz atrisinājumam un automātiski saistiet ienākošos atbalsta jautājumus ar atbilstošo pieprasījumu.

**Pieprasījumu maršrutēšana un rindošana:** nosūtiet pieprasījumus uz rindām, kur atsevišķas personas un komandas tiem var viegli piekļūt un tos automātiski maršrutēt atbilstošajai personai, pārzinim vai speciālistam. Pielāgojiet pakalpojumu rindas, lai tās atbilstu klientu apkalpošanas procesiem.

**Ātra problēmu novēršana:** ātri atrisiniet biežāk izplatītās atbalsta problēmas, izmantojot zināšanu bāzi ar meklēšanas iespējām. Pārliecinieties, vai publicētā informācija ir pilnīga, pareiza un piemērota, izmantojot iebūvētos pārskatīšanas procesus. Izveidojiet un uzturiet risinājumu datu bāzi, kurā var ātri atrast atbilstošos risinājumus.

**Līgumu pārvaldība:** izveidojiet un uzturiet līgumus par pakalpojumiem programmā Microsoft Dynamics CRM, lai pārvaldītu līgumus par pakalpojumu līmeni (SLA), uzlabotu biznesa procesus un sagatavotu precīzus rēķinus klientiem. Automātiski atjauniniet līgumu informāciju katrā atbalsta sniegšanas reizē.

**E-pasta atbilžu pārvaldība un automatizēšana:** uzturiet precīzu informāciju par klientu organizāciju, kontaktpersonām un pakalpojumiem, izmantojot automatizētu klientu e-pasta ziņojumu reģistrēšanu un atbildēšanu uz tiem.

**Produktu kataloga uzturēšana:** strādājiet ar pilnīgu produktu katalogu, kurā atrodama informācija par dažādiem cenu līmeņiem, mērvienībām, atlaidēm un cenu noteikšanas opcijām.

**Tikšanos un resursu plānošana:** plānojiet tikšanās un servisa apmeklējumus, kā arī resursu piešķiršanu apkalpošanas vietām, izmantojot vienotu apkalpošanas speciālistu, rīku, resursu un telpu kalendāra skatu. Lai klientiem piegādātu pakalpojumu ar augstāku pievienoto vērtību, izmantojiet iespēju ātri atrast kvalificētus, klientu vēlmēm atbilstošus apkalpošanas speciālistus un saplānot ar tiem tikšanās un servisa apmeklējumus.

**Pakalpojumu, telpu un aprīkojuma pārvaldība:** programmā Microsoft Dynamics CRM izveidojiet pilnīgus pakalpojumu sniegšanas piedāvājumus un resursu grupas, lai visā organizācijā nodrošinātu nepārtrauktus apkalpošanas procesus.

**Komunikācija reāllaikā:** izmantojot Microsoft Dynamics CRM un Microsoft Office Communications Server 2007, skatiet kolēģu pieejamību un statusu. Optimizējiet pakalpojumu sniegšanu un resursu izmantošanu ar tūlītējās saziņas palīdzību.

**Apkalpošanas procesu automatizēšana:** modelējiet un ieviesiet drošu klientu apkalpošanas procesu automatizāciju, izmantojot Microsoft Visual Studio® vai izstrādes vidi, kuras pamatā ir vedņi. Integre jiet darbplūsmas organizācijas sistēmās, balstoties uz Windows Workflow Foundation.

**Datu kvalitātes aizsardzība:** automātiski noņemiet ierakstu dublikātus, lai nodrošinātu datu konsekveni un integritāti.

**Datu pārvēršana par praktiski pielietojamām zināšanām:** identificējiet visizplatītākās atbalsta problēmas, reģistrējiet apkalpošanas procesus un nosakiet pakalpojumu sniegšanas kvalitāti. Izmantojiet visaptverošus pārskatus, kas tiek piedāvāti Microsoft Dynamics CRM standartā, vai viegli izveidojiet pielāgotus pārskatus, izmantojot rīkus, kuru pamatā ir vedņi un kuriem nav nepieciešami IT tehniskie resursi.