

Servis a Microsoft Dynamics 365

Pečujte o své zákazníky, předvídejte jejich potřeby a najděte nové příležitosti.



Díky řešení společností Microsoft a WEBCOM máte přehled o svých zákaznících, navazujete s nimi dlouhodobé vztahy a pečujete o ně i jejich zařízení. S řešením Microsoft Dynamics 365 for Customer Service a for Field Service dostáváte do rukou velmi silný nástroj

pro řízení celého vašeho prodejního a poprodejního procesu včetně sledování výkonnosti jednotlivých techniků a zařízení. V neposlední řadě máte pod kontrolou veškeré marketingové aktivity cílené na vybrané skupiny zákazníků i online přístup k manažerským výstupům a reportům.

Vlastní řešení lze poskládat z aktuální nabídky modulů:

- Customer service – služby
- Field service – služby u zákazníků
- Internet of Things – connected field service – internet věcí
- Unified service desk – kontaktní centra

Správné plánování

Pomozte svým zákazníkům významně ulehčit sledování pravidelných servisních akcí, dělejte to za ně. Upozorněte své klienty, že se blíží čas servisní prohlídky. Nabídněte jim své služby dříve, než to opravdu potřebují.

Kolik stojí nový zákazník?

Je obecnou pravdou, že je mnohem levnější si udržet stávajícího zákazníka než získat nového. Udržte si je pomocí loajálního programu, hýčkejte je a pečujte o ně nejen preventivními návštěvami.

Hlavní přínosy řešení

Jednoduchá obsluha zákazníků

- Urychlení interních procesů
- Online přístup k požadavkům zákazníka z jakéhokoliv zařízení
- Přesné a aktuální informace
- Snížení lidské chybovosti díky jednoznačné identifikaci zařízení klienta
- Přesná a aktuální evidence náhradních dílů
- Zrychlení a zjednodušení expedice

Monitoring zařízení

- Jednoduchá identifikace podle EAN kódu
- Automatické zobrazení karty zákazníka
- Automatizace objednávek na servis
- Monitoring a reporting vytížení jednotlivých servisních techniků
- Analýza a reporting reálného času stráveného technikou na zakázce

Dispečink

- Efektivní plánování pracovní doby servisních techniků a technického vybavení
- Vytížení kapacity servisu
- Evidence plánovaných servisních výjezdů
- Evidence docházky pracovníků servisu
- Evidence úkolů a připomínek
- Notifikace zákazníků
- Propojení s MS Outlook



WEBCOM a.s.
U Plynárny 1002/97
101 00 Praha 10
Tel. +420 245 000 020
www.webcom.cz > info@webcom.cz
servis.msynamics365.cz