

Sælg mere, og styrk kunderelationerne

Microsoft Dynamics 365 flytter
din CRM-plattform i skyen –
og lader dig vælge præcis
den funktionalitet, som din
virksomhed har behov for.

Januar 2022





Microsoft Dynamics 365 flytter din CRM-platform i skyen – og lader dig vælge præcis den funktionalitet, som din virksomhed har behov for.

Virksomheders evne til at skabe, udvikle og fastholde kunderelationer er vigtigere end nogensinde. Uanset om kunderne er andre virksomheder eller forbrugere, om markedet er lokalt eller globalt, eller om virksomheden er lille eller stor, er udfordringen den samme. Både nuværende og potentielle kunder er mere velinformerede, de er på flere kanaler, og de har flere valgmuligheder end på noget tidligere tidspunkt i historien. For at stå stærkt i stormen er det derfor af afgørende betydning at holde fokus på sine kunder og give dem den allerbedste købs- og kundeoplevelse.

Det er en strategisk beslutning og en vedvarende rejse at vælge og implementere den rigtige CRM-platform – og derigennem opnå de gevinster, som er resultatet af et målrettet og effektivt kundefokus, herunder loyale kunder, øget omsætning og besparelser grundet færre reklamationer. Heldigvis er det ikke længere som for nogle få år siden en bekostelig og besværlig affære at etablere den optimale CRM-løsning.

Nu kan man nøjes med at købe de apps – og dermed den funktionalitet – som man har brug for.

Med Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement stiller Microsoft fire kundevedtatte apps til rådighed, som virksomheden kan få udbytte af hver for sig, men som også kan integreres, hvilket muliggør en enkel platform med en tværfaglig tilgang til kundeinteraktion og service.

Med **Dynamics 365 Sales** kan man f.eks. skabe strukturerede salgsprocesser og derigennem mere solide kunderelationer. **Dynamics 365 Marketing** kan segmentere sine modtagere, tilpasse de konkrete budskaber og udsende dem via de rette kanaler på det rette tidspunkt.

Med **Dynamics 365 Customer Service**, kan du integrere dit service personale ind i salg og marketing processen, ved at sikre at værdifuld kommunikation de har med kunderne, kan bruges til at identificere mersalg- og krydsalgsmuligheder og eventuelle utilfredse kunder.

Dynamics 365 Sales
Dynamics 365 Marketing
Dynamics 365 Customer Service
Dynamics 365 Field Service

Integreres Sales, Marketing og Customer Service, skabes en "single source of information", hvorved virksomhedens evne til systematisk at identificere leads og følge op på dem med en målrettet salgsindsats optimeres.

For serviceorganisationer, udstyrer **Dynamics 365 Field Service** dine ansatte med værktøjer og information de behøver for at levere en proaktiv, forbunden serviceoplevelse, der bygger på kundeloyalitet og tillid.

Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement tilbyder fuld integration

Integration med Microsoft 365-komponenter sikrer, at medarbejderne hurtigt får det fulde udbytte af funktionaliteten, fordi de kan fortsætte med at arbejde

i et velkendt brugermiljø som fx Outlook og Excel. De kan samarbejde på tværs, arbejde hjemmefra og på farten og dele information med applikationer så som Microsoft Teams and OneDrive.

Samtidig giver de forskellige apps i Dynamics 365 Customer Engagement mulighed for integration med ERP-funktionalitet og -processer samt med Power BI. Det indebærer blandt andet, at alle data kan indsamles og deles på tværs af hele organisationen via overskuelige og let anvendelige dashboards og rapporter.

I det følgende kan du læse mere om Dynamics 365 Customer Engagement-løsninger, og hvorfor de er det optimale redskab til at skabe kundeoplevelser, der tiltrækker og fastholder kunder og leads.





Microsoft Dynamics 365 Sales

Har dine sælgere adgang til et koordineret overblik over de samlede salgsaktiviteter, og er det muligt at tilpasse processerne for kvalificering, udvikling og konvertering til ensartede, men stadig fleksible procedurer? Med Dynamics 365 Sales kan din virksomhed svare ja til netop det spørgsmål og få lagt grundlaget for et højtydende salgsteam.

Salg handler ikke kun om at sælge

Den tid, hvor det for sælgere bare handlede om at få kundens underskrift på et hurtigt tilbud, er for længst forbi. Nu handler salg om så tidligt som muligt at opsnappe købsinteresse, om at kunne tilbyde det rigtige produkt eller den rette service på det rette tidspunkt og igennem kundens kommunikationskanaler efter eget valg – alt sammen mens man sikrer, at kunden får en god kunde- og produktoplevelse. For at kunne indfri alle disse forventninger og krav har salgsteamet brug for fleksible værktøjer, der sørger for, at al nødvendig informationsindsigt og historik fra flere kommunikationskanaler, er samlet ét sted i en overskuelig og anvendelig form.

Struktureret overblik over hele salgsprocessen

Ved at give kunder, leverandører og samarbejdspartnere mulighed for at kommunikere frit i åbne eller lukkede grupper tilfører Sales-appen alle parter værdi. Samtidig hjælper den daglige indsigt i kundernes spørgsmål, interesser og følelsesmæssige tilstand, hver enkelt sælger med at opbygge de afgørende positive relationer til nuværende og potentielle kunder. Skræddersyede dashboards giver et hurtigt og præcist overblik over, hvor i salgsprocessen det enkelte kundeemne befinder sig, over den faktiske og forudsigelige udvikling i pipelinen samt over salgspogoser og salgsteamets performance.

Fire fordele

- En mere struktureret salgsproces giver bedre muligheder for systematisk at identificere salgspotentiale og at opbygge kunderelationer.
- Omfattende integration med resten af Microsoft-plattformen sikrer, at al viden og information altid er tilgængelig og samlet ét sted.
- Integrationen med blandt andet LinkedIn giver enestående muligheder for at realisere en social selling-strategi.
- Smart automatisering og AI-baserede anbefalinger tilføjer effektivitet og øger salgslukketider, og skræddersyede dashboards og intuitive visualiseringer muliggør indsigt og i den aktuelle og forudsagte status.

Ægte videndeling

Den dybe integration med resten af Microsoft-plattformen gør det muligt at oprette individuelle salgsdokumenter direkte i Word og at dele dem i realtid via SharePoint, Microsoft 365-grupper og OneDrive for Business. Det betyder også, at du kan give dine teams konstant adgang til den nødvendige information fra den øvrige organisation. Sidst, men ikke mindst, får alle mulighed for at modtage nyheder, opslag på sociale medier, statusopdateringer, mødeinformation og beskeder – uanset om sælgerne sidder på kontoret, hjemmekontoret eller opererer “i marken”.

Klar til social selling

Den øgede integration med LinkedIn giver muligheder, som ingen andre salgssystemer kan tilbyde.

Du kan se LinkedIn profiler og indsigter som en del af salgsmulighedregistreringerne, se anbefalede salgsemner og gensidige forbindelser og få beskeder, når kontakter skifter job.

Smartere salg

Intelligent opgaveautomatisering forkorter salgscyklusser og reducerer omkostningerne, og AI-drevne forslag til “next best actions” øger salgslukketider ved at fokusere dine salgsressourcer på de bedst prioriterede aktiviteter. Desuden bliver det via skræddersyede interaktive dashboards og rapporter oprettet i Microsoft Power BI muligt at forudsige tendenser og behov. Samtidig bliver det let og hurtigt at gøre salgsresultaterne overskuelige ved at oprette interaktive, grafiske visualiseringer direkte ind i salgsprogrammet.





Microsoft Dynamics 365 Marketing

Mulighederne for at følge kunderne og tilpasse markedsføringen helt fra deres første besøg på virksomhedens hjemmeside eller sociale medier gennem hele salgstragten og til en aftale er underskrevet, gør Dynamics 365 Marketing til et fantastisk værktøj til leadgenerering, loyalitetsopbygning og øget salg.

Gør din markedsføring personlig, relevant og engagerende

Markedsføring baseret på masseudsendelser er for tid. Vind kunder og opbyg følelsesmæssige forbindelser hurtigere ved at sætte personlige kundeoplevelser sammen i realtid, der spænder over fysiske og digitale kanaler og strækker sig holistisk på tværs af traditionel markedsføring, salg og servicebarrierer.

Effektiv kampagnestyling

Med intuitive dashboard har marketingsmedarbejdere det fulde overblik over alle kampagner og flows og de kan overvåge effekten af dem. Dermed kan ledere og ansvarlige hele tiden følge MROI (marketing return on investment) og få værdifulde input til pipelinen og planlægningen af ressourcer og produktion.

Helt nye segmenterings- muligheder

Muligheden for at anvende både statiske og dynamiske lister over potentielle kunder sikrer, at alle

målgrupper og leads altid er tilgængelige, og at al information er opdateret.

Derefter kan du skabe detaljeret segmentering baseret på komplekse målretningskriterier ved hjælp af segmentbyggerværktøjet og naturligt sprog og dermed designe specifik kommunikation og end-to-end kunderejser for hvert segment for at øge engagement og loyalitet.

Drag, drop – og kommuniker

Du får mulighed for at designe vidt forskellige kunderejser ud fra modtagernes behov med intuitive visualiseringer af kampagneforløb. Når rejserne er defineret, tager de automatiserede marketingprocesser over, så marketingmedarbejderne kan bruge deres tid på at skabe nye kreative løsninger. Og med indbygget intelligens og analyseværktøjer kan du optimere og personalisere kunderejser i realtid baseret på anbefalinger drevet af kunstig intelligens til indhold, kanaler og kundesegmentering.

Fem fordele

- Effektiv kampagnestyling sikrer konstant overblik over alle kampagner og deres marketing return on investment (MROI).
- Integreret og let anvendelig segmentering skaber grundlag for langt mere målrettede kampagner.
- Kampagner designes og eksekveres langt hurtigere via intuitiv drag and drop-funktionalitet.
- Der tiltrækkes flere deltagere til events, og potentielle kunder får en personlig service, som de husker.
- Integration med Sales, Customer Service og en delt dataplatform sikrer "single source of information" og optimal integration mellem marketing og andre kundevedtede funktioner.

Integration med Sales og LinkedIn

Dynamics 365 Marketing arbejder sømløst sammen med de andre kundeengagement-apps, på én delt dataplatform, og dermed skabes ét sted med opdateret og præcis information om kunder og leads. Det muliggør integrerede processer, så salgsaktiviteter såsom opfølgning koordineres med marketingaktiviteter, ligesom personificerede marketingaktiviteter bygges på kundens konkrete aktiviteter og købshistorik.

Din virksomhed får altså et omfangsrigt 360-graders billede af hver kunde og hvert lead og deres interaktion med såvel kampagner som salg og services.

Automatiserede leadscoringregler baseret på kundens adfærd videresender varme emner direkte til dit salgsteam til opfølgning. Hører din målgruppe til dem, der typisk bruger LinkedIn, kan det inkluderede leadværktøj importere leads direkte fra LinkedIn til Marketing-appen.

Kundeundersøgelser og events

Som ekstrafunktion i Marketing kan din virksomhed let og enkelt organisere og promovere fysiske events. Du kan også lynhurtigt skabe onlinekundeundersøgelser, som appen derefter hjælper med at analysere. Sådant skabes et bedre datagrundlag og dermed en mere meningsfuld kunderelation.



Discovery



Nurturing



Qualify

**Et fantastisk værktøj
til leadgenerering
og øget salg**



Microsoft Dynamics 365 Customer Service

At levere hurtig og effektiv service kræver indsigt i kundernes behov og præferencer. Med et holistisk syn på kundeprofiler og supporthistorik i et enkelt dashboard kan dine servicemedarbejdere forstå kundeproblemer i realtid sammen med historisk kontekst og levere personlige, forbundne supportoplevelser på tværs af tale, chat, tekst og populære SoMe-platforme. Det skaber kundetilfredshed, tillid og loyalitet.

Tilbyd selvbetjent support

Nogle gange klarer kunderne sig helt fint på egen hånd. Virtuelle agenter drevet af kunstig intelligens har al den information og kontekst, de har brug for til proaktivt at løse gængse problemer for kunden uden at involvere mennesker. Derudover vil det at give kunderne kurateret adgang til rige vidensbaseportaler hjælpe dem med at finde løsninger selv – hvilket frigør tid til dit personale til at håndtere mere komplekse supportspørgsmål.

Få mest muligt ud af dine medarbejders kompetencer

Når kun live support duer, bruger virtuelle agenter intelligent sagsstyring til at eskalere kunde-anmodninger til den bedst egnede servicemedarbejder til jobbet. Dine medarbejdere kan prioritere specifikke typer af kunder og serviceanmodninger baseret på deres egne præferencer og erfaringer og se klare visualiseringer af antallet og typer af opgaver i deres kø.

Fem fordele

- Engager jer med kunderne på deres foretrukne kanaler og tilbyde løsninger baseret på 360-graders kundeindsigt.
- Giv kunderne mulighed for at hjælpe sig selv med intelligente selvbetjeningsupportmuligheder, herunder kurateret adgang til rige vidensbaseportaler.
- Gør fuld brug af medarbejdernes færdigheder og viden med intelligent sagsstyring, der eskalere kundeforhold til den bedst egnede servicemedarbejder.
- Bevæbn dine kundeservice-medarbejdere til at løse sager mere effektivt med informationsdeling i realtid og AI-drevet indsigt og anbefalinger.
- Optimer servicedriften med trend- og mulighedsanalyse og indsigt i, hvordan servicedrift påvirker virksomhedens KPI'er.


Gør positive kundemøder mulige

Når dine medarbejdere starter en live kundeinteraktion, kan de se information om kundens seneste samtaler, supportsager og aktuelle løsninger og tjenester i et enkelt dashboard. Mens de interagerer sig med kunden, kan de chatte med kolleger, eksperter og ledere, se en realtidsoversættelse og følelsesanalyse og få forslag til relevante ressourcer ved hjælp af kunstig intelligens for at muliggøre en hurtig og effektiv sagsløsning.

Optimer din servicedrift

Kundeserviceansvarlige har et omfattende overblik over nuværende og historiske aktiviteter. De kan bruge indbygget kunstig intelligens til at identificere og analysere trends og afdække muligheder for forbedringer på tværs af for eksempel supportemner, agenter, kundetyper og produkter. De kan derefter knytte deres indsigt direkte til vigtige forretnings-KPI'er for at se, hvordan kundeserviceaktiviteter leverer værdi til hele organisationen.

Gør kundesupport til en værdiskaber



Mere end noget andet er det kundesupporten, som afgør kundernes positive eller negative opfattelse af et brand eller en virksomhed.



Microsoft Dynamics 365 Field Service

Transformer din Service Delivery Management fra en traditionel reaktiv vedligeholdelsesmodel til en proaktiv – eller endda forudsigende – servicemodel. Moderne, datacentrerede teknologier og intelligente automatiserings- og optimeringsværktøjer vil hjælpe dig med at holde faciliteterne fuldt operationelle og gøre det muligt for dine serviceteams og feltteknikere at levere en lydhør og effektiv serviceoplevelse, som dine konkurrenter ikke kan matche.

På stedet, til tiden, hver gang

Dine feltteknikere er din virksomheds ansigt udadtil, så det er afgørende, at de kommer til deres aftaler til tiden og har den erfaring og viden, de har brug for til at udføre arbejdet hurtigt og effektivt. Planlægningsanbefalinger genereret af kunstig intelligens kan dirigere feltserviceanmodninger til den bedst egnede tekniker, og automatiseret planlægningstavleoptimering og ruteplanlægning hjælper med at minimere rejse- og svartider og maksimere ressourceudnyttelsen.

Maksimer medarbejdernes effektivitet

Dine teknikere kan hvor som helst administrere deres aftaler og arbejdsordrer og få adgang til kort, kundeservicedata og materieloplysninger på mobile enheder.

Når de først er på stedet, kan de øge reparationskvaliteten og begrænse behovet for opfølgende besøg, ved at få adgang til vedligeholdelsesinstruktioner og videnbaseindhold, og ved at bruge ekstern ekspertsupport via Dynamics 365 Remote Assist og Mixed Reality-værktøjer, såsom HoloLens.

Fire fordele

- Minimer rejse- og svartider og maksimer feltteknikerens udnyttelse med intelligent sagsstyring og tidsplansoptimering.
- Øg reparationskvaliteten og begræns behovet for opfølgende besøg med fjernadgang til sagsoplysninger, videnbaseindhold og virtuel ekspertsupport i realtid.
- Løs problemer, før de opstår med IoT-overvågning og dataanalyse, der muliggør automatiske advarsler, oprettelse af arbejdsordrer og sagsstyring.
- Giv kunderne mulighed for at løse almindelige serviceanmodninger hurtigt og nemt online, hvilket sparer tid og ressourcer og styrker kundetilfredsheden.

Løs problemer, før de overhovedet opstår

Med kunstig intelligens, Mixed Reality og IoT-teknologi i én integreret løsning kan du erstatte reaktiv, break/fix vedligeholdelse med fjerndetektion og proaktiv løsning af problemer, før de sker. IoT-overvågning og dataanalyse muliggør fjerndetektion af problemer, der udløser automatisk oprettelse af arbejdsordrer og sagsstyring. I nogle tilfælde kan du endda løse problemer hos kunden uden at sende personale ud.

Hjælp kunderne til at hjælpe sig selv

Med Dynamics 365 Field Service kan dine kunder og leverandører selv tage sig af almindelige serviceanmodninger via Field Service-appen eller en online portal. De kan for eksempel planlægge et servicebesøg, se faktureringsdetaljer og tjekke deres servicestatus og seneste aktiviteter – hvilket sparer tid og ressourcer, der kan bruges til at løse mere komplekse problemer.

Bedre kundeoplevelser her og nu

Learn more at dxc.com

DXC Technology Danmark

Retortvej 8
2500 Valby
Danmark
T +45 8874 4100



About DXC Technology

DXC Technology (NYSE: DXC) helps global companies run their mission critical systems and operations while modernizing IT, optimizing data architectures, and ensuring security and scalability across public, private and hybrid clouds. The world's largest companies and public sector organizations trust DXC to deploy services across the Enterprise Technology Stack to drive new levels of performance, competitiveness, and customer experience. Learn more about how we deliver excellence for our customers and colleagues at [DXC.com](https://dxc.com).