

## Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Social Media, E-Mail, Chat, Telefon oder persönlich vor Ort – die bevorzugten Kommunikationskanäle von Kunden sind so vielseitig wie deren Erwartungen und Anliegen selbst. Wie aber schaffen Sie es, Ihren Kunden einzigartigen Service zu bieten und gleichzeitig Ihre Ressourcen im Kundenservice so zielgerichtet wie nur möglich einzusetzen?

Mit einem ganzheitlichen und nachhaltigen Kundenmanagement können Sie Kunden betreuen und begeistern und sich damit langfristige Vorteile gegenüber dem Wettbewerb sichern.

Innovative CRM-Systeme unterstützen in diesem Prozess nicht nur den Vertrieb sondern auch den wichtigen Bereich des Kundenservices. Mittels intelligenter Funktionen bieten diese Systeme standortunabhängigen Zugriff auf alle Daten und Informationen für zielgerichtete und effiziente Service-Aktivitäten.

Vom Erstkontakt bis über den Verkauf hinaus, können Unternehmen so eine nahtlose Customer Journey aufbauen, die Kundenzufriedenheit steigern und das Unternehmenswachstum sichern.

### Microsoft Dynamics 365 Customer Service

bietet innovative Funktionen und unterstützt Sie dabei, den Spagat zwischen Kundenerwartungen und effizienter Ressourcenplanung zu meistern und mit einzigartigem Service Ihren Kunden in Erinnerung zu bleiben. Schnelle Ticket-Reaktions- und Bearbeitungszeiten sowie gleichbleibend hohe Servicequalität, unabhängig von Ihren Mitarbeitern, bieten optimale Voraussetzungen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit, Kundentreue und Weiterempfehlung.

#### Kundenerwartungen übertreffen

Dem Team die besten Strukturen und Technologien bieten, um sich auf das Wesentliche zu konzentrieren: Ihre Kunden.

**Effizienten und zuverlässigen Kundenservice bieten** durch schnelle Ticket-Bearbeitung und durch automatische Agentenzuweisung.

**Effizienter Ressourcenn-Einsatz Ihrer Servicemitarbeiter** durch innovative Funktionen.



#### 360 Grad Überblick

Transparenz Ihrer Kundendaten und -anliegen, vereinfachtes Reporting und Analyse.

**Transparenz im Team bieten** sowie Datensilos vermeiden.

**Kundenbindung und -zufriedenheit erhöhen** durch vereinfachte Kunden-Kommunikation und proaktiven, vorausschauenden Service.

## Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Kunden haben heute hohe Erwartungen an den Kundenservice. Um diese Erwartungen zu erfüllen, ist es entscheidend, dass eine Kundenservice-Lösung reibungslose Erfahrungen sowohl für Kunden als auch für Mitarbeiter bietet.

Mit der Applikation Customer Service können Sie eine innovative Technologie verwenden, um Ihren Kunden über jeden Kanal hinweg personalisierten Service zu bieten. Alle Aktivitäten, Kundeninformationen, sämtliche Interaktionen, Dokumente und Geschäftsprozesse rund um den Kunden werden dort abgebildet. Diese 360°-Kundenübersicht unterstützt Ihre Service-Mitarbeiter bei ihrer täglichen Arbeit und lässt Sie die Erwartungen ihrer Kunden übertreffen.

## Funktionen

Anfragenverwaltung	Wissensdatenbank	Agentenskripts & Makros
Virtuelle Agenten	SLA und Berechtigungen	Multi-Session Vorgänge
Skills-based Routing der Anfragen	Agenten-Leistung und -Auslastungen	Omni-Channel (Chat, Messaging, Social Media)
Einheitliches Routing	Warteschlangen	Pro-aktive Intelligenz
Insights	Dashboards	Self-Service Portal

## Ihre Vorteile

- ✓ **Interaktive und transparente Kundenkommunikation** über diverse Kanäle ermöglichen es Ihnen, Ihre Kundenanfragen effizient und nachhaltig zu lösen.
- ✓ **E-Mail, Messaging oder Social Media** – Bieten Sie Ihren Kunden eine optimale Erreichbarkeit. Lösen Sie Anfragen mithilfe von **Chatbots** im Erstkontakt und erhöhen Sie damit die Zufriedenheit Ihrer Kunden.
- ✓ Optimieren Sie den **Ressourceneinsatz** durch einheitliches oder Skills-based Routing Ihrer Kundenanfragen und berücksichtigen dabei direkt Ihre **Service Level Agreements (SLA)**.
- ✓ Bieten Sie Ihren Mitarbeitern ein umfangreiches **Wissensmanagement** – die **Wissensdatenbank** stellt direkt Wissensartikel und Anleitungen zur Verfügung. Ermöglichen Sie damit auch den Wissenstransfer untereinander und geben Sie Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit, Ihr Wissen weiterzugeben.
- ✓ **Berichte und Dashboards** bieten Ihnen den perfekten Überblick über Leistung und Produktivität - und das in Echtzeit.
- ✓ **Einfache Implementierung** durch vorkonfigurierten Customer Service und KI-Anwendungen sowie **benutzerfreundliche Anwendung** in der vertrauten Office-365-Umgebung.
- ✓ **Individuell und einfach anpassbar** mithilfe der Power Plattform. Die Low-Code / No-Code Entwicklungsumgebung ermöglicht einfache Anpassungen. Weitere individuelle Anpassungen können mit Standard-programmiersprachen vorgenommen werden.
- ✓ **Optimierung der täglichen Workflows** mit Power Automate. Ohne Programmierkenntnisse können applikationsübergreifende Workflows mithilfe von Standard-Connectoren einfach konfiguriert werden.
- ✓ Office 365 und Dynamics 365 – das **perfekte Zusammenspiel**. Vertraute Tools und Applikationen wie Outlook, Teams, Excel und SharePoint lassen sich nativ integrieren.
- ✓ **Remote Arbeiten an Geschäftsabschlüssen**, standortunabhängiger Zugriff auf alle Kundeninformationen und -unterlagen, auch unterwegs anwendbar mit der **Mobile App**.

---

## Die infinitas GmbH

Die infinitas GmbH entwickelt und implementiert für große sowie mittelständische Unternehmen maßgeschneiderte CRM-Lösungen. Als zertifizierter Microsoft Partner mit den Kompetenzen für Customer-Relationship-Management und Cloud Business Applications von Microsoft begleiten wir seit Jahren erfolgreich Kunden mit den unterschiedlichsten Anforderungen durch die komplette IT-Prozesskette und stehen ihnen mit individueller Beratung, Implementierung und Customizing zur Seite.

Mit unserem 360°-Ansatz entwickeln wir für unsere Kunden intelligente End-to-End Prozesse für eine erfolgreiche und digitalisierte Customer Journey von der ersten Leadgenerierung bis zur nachhaltigen Kundenzufriedenheit.

---

## Kontaktieren Sie uns – Wir beraten Sie gerne!



**Andreas Rosenbauer**  
Vertriebsleitung

Mobil: +49 151 162 370 01  
E-Mail: [andreas.rosenbauer@infinitas.de](mailto:andreas.rosenbauer@infinitas.de)

[Book a Meeting →](#)



**Frauke Müller**  
Beratung CRM

Mobil: +49 176 116 515 62  
E-Mail: [frauke.mueller@infinitas.de](mailto:frauke.mueller@infinitas.de)

---

## Kurzüberblick



1999 gegründet



Standort Hannover, deutschlandweit tätig



Geschäftsführung Kerstin und Jens Wemheuer



Über 40 festangestellte Mitarbeiter



Microsoft Partner



Entwicklung und Implementierung von maßgeschneiderten CRM-Lösungen

---

## Unsere Leistungen



Beratung



Schulung



Implementierung



Support



Customizing



Integration