

# Mitarbeiterorientiertes IT-Service Management

## Microsoft Dynamics CRM und System Center

Das von Microsoft und der Objektkultur Software GmbH entwickelte IT-Service Management verfolgt das Ziel, die Produktivität von Mitarbeitern zu erhöhen, Help Desk-Anrufe zu verringern und Kunden sowie deren Feedback deutlich stärker in Prozesse zu integrieren.

### DIE FUNKTIONEN IM ÜBERBLICK

#### > Self-Service Portal

Senken Sie Ihren Aufwand im Help Desk durch ein Self-Service Portal, indem die Nutzer ihre Anfragen selbst und qualifiziert einstellen.

#### > Case Management

Sorgen Sie für schnellere Lösungen und bieten Sie passgenauen Service mit individuellen SLAs und integriertem Wissensmanagement.

#### > Mobile Service

Vergrößern Sie Ihren Ressourcenpool und geben Sie Ihren Mitarbeitern mehr Freiheit – durch Werkzeuge für mobiles Arbeiten.

#### > Mehr Wissen über Kunden

Vertiefen Sie Ihre Erkenntnisse über Kunden und identifizieren Sie neue Geschäftschancen, indem Sie die Kundenzufriedenheit anhand von Service-Kennzahlen verfolgen und auswerten.

### CUSTOMER CENTRICITY

#### > Personalisierte Interaktionen

Nutzen Sie Echtzeit- und historische Daten, um noch individueller auf Kundenanfragen eingehen zu können.

#### > Konsistente Interaktionen

Liefere nahtlose und individuelle Serviceerlebnisse im Web, in sozialen Netzwerken, mobil sowie per Chat, E-Mail und Telefon.

#### > „Voice of the Customer“

Gewinnen Sie wichtige Erkenntnisse mithilfe von Feedback und Umfragen, um mehr über die allgemeine Stimmung, konkrete Serviceerlebnisse und transaktionale Vorgänge zu erfahren.

#### > Performance-Reporting

Verbessern Sie die Performance und identifizieren Sie Best Practices, indem Sie Daten zu Mitarbeiteraktivitäten und Kundenerlebnissen verknüpfen.

### IHR DIREKTER KONTAKT

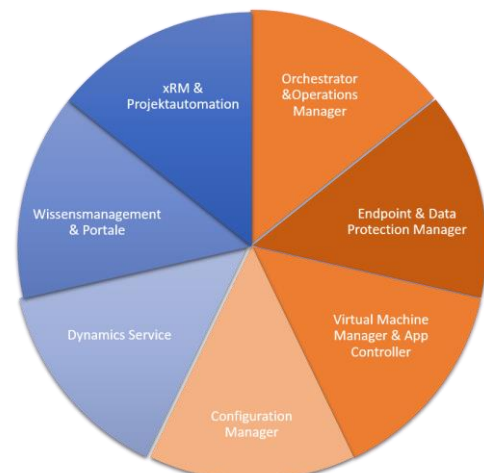
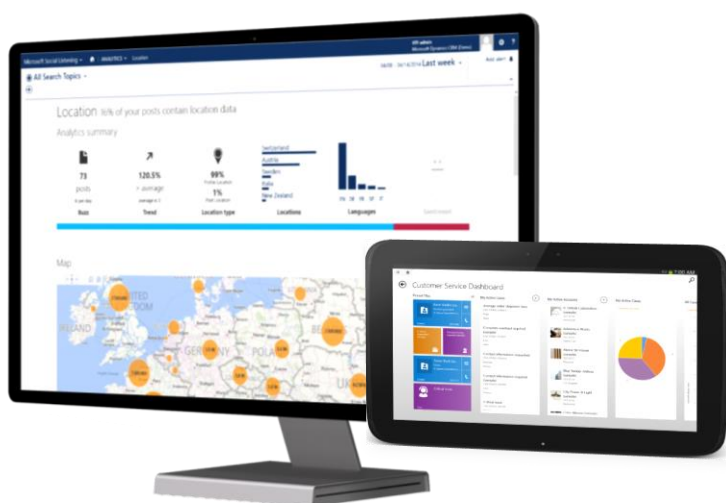


Gerhard Wiener  
Account Manager

Fon: +49 (0) 721 830 40 528

Fax: +49 (0) 721 830 40 501

E-Mail: gw@objektkultur.de



Das Beste aus beiden Welten: Zusammenführung der Services aus Dynamics CRM und System Center