

Selg mer, og styrk kunderelasjonene

Microsoft Dynamics 365 flytter CRM-plattformen din til skyen og gjør det mulig å velge akkurat den funksjonaliteten som virksomheten trenger.

Januar 2022





Microsoft Dynamics 365 flytter CRM-plattformen din til skyen og gjør det mulig å velge akkurat den funksjonaliteten som virksomheten trenger.

Evnen til å opprette, utvikle og beholde kundeforhold er viktigere enn noen gang. Utfordringen er den samme enten kundene er andre virksomheter eller forbrukere, markedet er lokalt eller globalt, eller virksomheten er liten eller stor. Både eksisterende og potensielle kunder er bedre informert, aktive i flere kanaler og har flere valgmuligheter enn på noe annet tidligere tidspunkt i historien. For å stå godt rustet er det derfor helt avgjørende å holde fokus på kundene og gi dem den aller beste kjøps- og kundeopplevelsen.

Det er en strategisk beslutning og en vedvarende reise å skulle velge og implementere riktig CRM-plattform – og dermed oppnå gevinstene av et målrettet og effektivt kundefokus, deriblant lojale kunder, økt omsetning og besparelser som følge av færre reklamasjoner. Heldigvis er det ikke lenger som for noen år siden hverken kostbart eller vanskelig å skaffe seg en optimal CRM-løsning. Nå er det tilstrekkelig å kjøpe appene – og dermed funksjonaliteten – som man trenger.

Med Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement stiller Microsoft fire kundevedtatte apper til rådighet, som virksomheten kan få utbytte av hver for seg, men som også kan integreres. Dette muliggjør en enkel plattform med en tverrfaglig tilgang til kundeinteraksjon og service.

Med **Dynamics 365 Sales** kan man f.eks. skape strukturerte salgsprosesser og dermed mer solide kunderelasjoner. **Dynamics 365 Marketing** kan segmentere sine mottakere, tilpasse de konkrete budskapene og sende dem ut via de riktige kanalene på det riktige tidspunktet.

Med **Dynamics 365 Customer Service** kan du integrere ditt service-personale inn i salg og markedsføringsprosessen ved å sikre at verdifull kommunikasjon de har med kundene kan brukes til å identifisere mersalg- og kryssalgsmuligheter, samt eventuelle utilfredse kunder.

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

Integreres Sales, Marketing og Customer Service, skapes en «single source of information», hvor virksomhetens evne til å systematisk identifisere leads og følge dem opp med en målrettet salgsinnsats optimeres.

For serviceorganisasjoner kan **Dynamics 365 Field Service** utstyre dine ansatte med verktøy og informasjon de trenger for å levere en proaktiv, sammenkoblet serviceopplevelse som bygger på kundelojalitet og tillit.

Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement tilbyr full integrasjon

Integrasjon med Microsoft 365- komponenter gjør at medarbeiderne raskt får fullt utbytte av funksjonaliteten, ettersom de kan fortsette å jobbe i kjente brukermiljøer som for eksempel

Outlook og Excel. De kan samarbeide på tvers, jobbe hjemmefra og på farten samt dele informasjon med applikasjoner som Microsoft Teams og OneDrive.

Samtidig gir de ulike appene i Dynamics 365 Customer Engagement mulighet for integrasjon med ERP-løsninger og -prosesser samt med Power BI. Det betyr blant annet at alle data kan samles inn og deles på tvers av hele organisasjonen ved hjelp av oversiktlige og brukervennlige dashbord og rapporter.

I avsnittene som følger kan du lese mer om Dynamics 365 Customer Engagement-løsninger, og hvorfor de egner seg så godt til å skape kundeopplevelser som trekker og ivaretar kunder og leads.





Microsoft Dynamics 365 Sales

Har selgerne tilgang til en koordinert oversikt over alle salgsaktiviteter, og er det mulig å tilpasse prosessene for kvalifisering, utvikling og konvertering til ensartede – men likevel fleksible – prosedyrer? Med Dynamics 365 Sales kan virksomheten svare ja på disse spørsmålene og legge grunnlaget for et effektivt salgsteam.

Salg handler ikke bare om å selge

Tiden da det bare gjaldt for selgerne å få kundens underskrift på et raskt tilbud, er for lenge forbi. Nå handler salg om å «lukte» kjøpsinteresse så tidlig som mulig, kunne tilby riktig produkt eller tjeneste på rett tidspunkt og gjennom kundens kommunikasjonskanaler etter eget valg – og samtidig sørge for at kunden får en god kjøps- og produktopplevelse. For å kunne innfri alle disse forventningene og kravene trenger salgsteamet fleksible verktøy som sørger for at all nødvendig informasjonsinnsikt og historikk fra flere kommunikasjonskanaler er samlet på ett sted, i en oversiktig og anvendelig form.

Strukturert oversikt over hele salgsprosessen

Ved å gi kunder, leverandører og samarbeidspartnere mulighet til å kommunisere fritt i åpne eller lukkede grupper tilfører Sales-appen verdi til alle partene. Samtidig bidrar den daglige innsikten i kundenes spørsmål, interesser og følelsesmessige tilstand til at hver selger kan bygge positive relasjoner til eksisterende og potensielle kunder. Skreddersydde dashbord gir rask og nøyaktig oversikt over hvor i salgsprosessen det enkelte kundeemnet befinner seg, over den faktiske og forutsigelige utviklingen i pipelinen samt salgsprognoser og salgsteamets prestasjon.

Fire fordele

- En mer strukturert salgsprosess muliggjør systematisk identifikasjon av salgspotensial og bygging av kunderelasjoner.
- Omfattende integrasjon med den øvrige Microsoft-plattformen sørger for at all kunnskap og informasjon alltid er tilgjengelig og samlet på ett sted.
- Integrasjonen med blant annet LinkedIn gir glimrende muligheter for å gjennomføre en Social Selling-strategi.
- Smart automatisering og AI-baserte anbefalinger skaper effektivitet og øker salgslukketider, i tillegg muliggjør skreddersydde dashboards og intuitive visualiseringer innsikt i den aktuelle og forventede statusen.

Ekte informasjonsdeling

Den omfattende integrasjonen med den øvrige Microsoft-plattformen gjør det mulig å opprette individuelle salgsdokumenter direkte i Word og dele dem i sanntid via SharePoint, Microsoft 365-grupper og OneDrive for Business. Det betyr også at du kan gi teamene kontinuerlig tilgang til nødvendig informasjon fra resten av organisasjonen. Sist, men ikke minst, får alle mulighet til å motta nyheter, innlegg i sosiale medier, statusoppdateringer, møteinformasjon og beskjeder – uansett om selgerne sitter på kontoret, hjemmekontoret eller er ute «i felten».

Klar for social selling

Den økede integrasjonen med LinkedIn gir muligheter som ingen andre salgssystemer kan tilby. Du kan se LinkedIn-profiler

og innsikter som en del av salgsmulighetregistreringene, se anbefalte salgsemner og gjensidige forbindelser samt få beskjed når kontakter bytter jobb.

Smartere salg

Intelligent oppgaveautomatisering forkorter salgssykluser og reduserer kostnadene, og AI-drevne forslag til «next best actions» øker salgslukketider ved å fokusere dine salgsressurser på de best prioriterte aktivitetene. Dessuten blir det via skreddersydde, interaktive dashboards og rapporter opprettet i Microsoft Power BI mulig å forutsi tendenser og behov. I tillegg blir det kjapt og enkelt å gjøre salgresultatene oversiktlige ved å opprette interaktive, grafiske visualiseringer direkte inn i salgsprogrammet.





Microsoft Dynamics 365 Marketing

Muligheten for å følge kundene og tilpasse markedsføringen helt fra første gang de er inne på virksomhetens hjemmeside eller sosiale medier, gjennom hele salgstrakten og frem til en avtale er signert, gjør Dynamics 365 Marketing til et glimrende verktøy for generering av leads, lojalitetsbygging og økt salg.

Gjør din markedsføring personlig, relevant og engasjerende

Markedsføring basert på masseutsendelser er fortid. Vinn kunder og bygg følelsesmessige forbindelser kjappere ved å sette personlige kundeopplevelser sammen i sanntid, som strekker seg over fysiske og digitale kanaler og helhetlig på tvers av tradisjonell markedsføring, salg og servicebarrierer.

Effektiv kampanjestyring

Med intuitive dashboard har markedsføringsmedarbeidere full oversikt over alle kampanjer og flows, og de kan overvåke effekten av dem. Ledere og ansvarlige kan dermed følge MROI (marketing return on investment) og få verdifulle innspill til pipelinen og planleggingen av ressurser og produksjon.

Helt nye segmenteringsmuligheter

Muligheten for å benytte både statiske og dynamiske lister over potensielle kunder gjør at alle

målgrupper og leads alltid er tilgjengelige og at all informasjon er oppdatert. Deretter kan du skape detaljert segmentering basert på komplekse målretningskriterier ved hjelp av segmentbyggeverktøyet og naturlig språk, og dermed designe spesifikk kommunikasjon og end-to-end kundereiser for hvert segment for å øke engasjement og lojalitet.

Dra, slipp – og kommuniser

Du får mulighet til å designe vidt forskjellige kundereiser ut fra mottakerens behov med intuitive visualiseringer av kampanjeforløpet. Når reisene er definert, tar de automatiserte markedsføringsprosessene over, så markedsføringsmedarbeiderne kan bruke sin tid på å skape nye, kreative løsninger. Med innebygget intelligens og analyseverktøy kan du optimere og personalisere kundereiser i sanntid basert på anbefalinger drevet av kunstig intelligens til innhold, kanaler og kundesegmentering.

Fem fordeler

- Effektiv kampanjestyring sikrer konstant oversikt over alle kampanjer og deres Marketing Return On Investment (MROI).
- Integriert og brukervennlig segmentering danner grunnlag for langt mer målrettede kampanjer.
- Kampanjene utformes og lanseres langt raskere ved hjelp av intuitiv dra og slippfunksjonalitet.
- Det trekker flere deltakere til arrangementer, og potensielle kunder får en personlig service som de husker.
- Integrasjon med Sales, Customer Service og en delt dataplattform sikrer én felles kilde til informasjon og optimal integrasjon mellom markedsføring og andre kundeorienterte funksjoner.

Integrasjon med Sales og LinkedIn

Dynamics 365 Marketing fungerer sømløst sammen med de andre kundeengasjement-appene, på en delt dataplattform, og dermed har du ett sted med oppdatert og nøyaktig informasjon om kunder og leads (én felles informasjonskilde). Det åpner for integrerte prosesser som gjør at salgsaktiviteter som blant annet oppfølging koordineres med markedsføringsaktiviteter og personlig rettede markedsføringsaktiviteter bygges på kundens konkrete aktiviteter og kjøpshistorikk.

Virksomheten får altså et omfattende 360-graders bilde av hvordan hver kunde og hvert lead opptrer med hensyn til kampanjer som salg og services.

Automatiserte Lead Scoring-regler basert på kundens atferd videresender varme emner direkte til salgsteamet for oppfølging. Tilhører din målgruppe dem som gjerne bruker LinkedIn, kan det inkluderte lead-verktøyet importere leads direkte fra LinkedIn til Marketing-appen.

Kundeundersøkelser og events

En ekstrafunksjon i Marketing gjør det enkelt for virksomheten å organisere og promotere fysiske arrangementer. Med Dynamics 365 Marketing kan du også lynraskt opprette nettbaserte kundeundersøkelser som appen deretter hjelper deg med å analysere. Det gir et bedre datagrunnlag og dermed en mer meningsfull kunderelasjon.



Discovery



Nurturing



Qualify

**Mye mer enn
markedsføringsautomasjon**



Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Å levere kjapp og effektiv service krever innsikt i kundenes behov og preferanser. Med et helhetlig syn på kundeprofiler og supporthistorikk på ett enkelt dashboard kan dine servicemedarbeidere forstå kundeproblemer i sanntid sammen med historisk kontekst og levere personlige, sammenkoblede supportopplevelser på tvers av tale, chat, tekst og populære SoMe-plattformer. Det skaper kundetilfredshet, tillit og lojalitet.

Tilby selvbetjent support

Noen ganger klarer kundene seg helt fint på egenhånd. Virtuelle agenter drevet av kunstig intelligens har all den informasjonen og konteksten de trenger til å proaktivt løse vanlige problemer for kunden uten å involvere mennesker. I tillegg vil det å gi kundene tilgang til rike kunnskapsbaseportaler hjelpe dem med å finne løsninger selv – hvilket frigjør tid for ditt personale til at håndtere mer komplekse supportspørsmål.

Få mest mulig ut av dine medarbeideres kompetanser

Når bare live support duger, bruker virtuelle agenter intelligent saksstyring for å fordele kundehenvendelser til den best egnede servicemedarbeideren for jobben. Dine medarbeidere kan prioritere spesifikke typer kunder og servicehenvendelser basert på deres egne preferanser og erfaringer, samt se en klar oversikt over antallet og typer oppgaver i køen deres.

Fem fordeler

- Engasjer dere med kundene på deres foretrukne kanaler og tilby løsninger basert på 360-graders kundeinnsikt.
- Gi kundene mulighet til å hjelpe seg selv med intelligente selvbetjeningsstøttmuligheter, deriblant tilgang til rike kunnskapsbaseportaler.
- Få mest mulig ut av medarbeidernes ferdigheter og kunnskap med intelligent saksstyring som fordeler kundehenvendelser til den best egnede servicemedarbeideren.
- Rust kundeservicemedarbeiderne dine slik at de kan løse saker mer effektivt med informasjonsdeling i sanntid og AI-drevet innsikt og anbefalinger.
- Optimer servicedriften med trend- og mulighetsanalyse og innsikt i hvordan servicedrift påvirker virksomhetens KPIer.


Muliggjør positive kundemøter

Når dine medarbeidere starter en live kundeinteraksjon kan de se informasjon om kundens siste samtaler, support saker og aktuelle løsninger og tjenester i ett enkelt dashboard. Mens de bistår kunden kan de chatte med kolleger, eksperter og ledere, se en sanntidsoversettelse og følelsesanalyse samt få forslag til relevante ressurser ved hjelp av kunstig intelligens, for å muliggjøre en kjapp og effektiv saksløsning.

Optimer din servicedrift

Kundeserviceansvarlige har en omfattende oversikt over nåværende og historiske aktiviteter. De kan bruke innebygd kunstig intelligens til å identifisere og analysere trender og avdekke muligheter til forbedringer på tvers av for eksempel supportemner, agenter, kundetyper og produkter. De kan deretter knytte sin innsikt direkte til viktige forretnings-KPIer for å se hvordan kundeserviceaktiviteter leverer verdi til hele organisasjonen.

Gjør kunde- support til en verdiskaper



Mer enn noe annet er det kundesupporten som avgjør kundenes positive eller negative oppfattelse av et brand eller en virksomhet.



Microsoft Dynamics 365 Field Service

Fra en tradisjonell reaktiv vedlikeholdelsesmodell til en proaktiv – eller tilogmed forutsigende – servicemodell. Moderne, datasentrerte teknologier og intelligente automatiserings- og optimeringsverktøy vil hjelpe deg med å holde fasilitetene fullt operasjonelle og gjøre det mulig for dine serviceteams og feltteknikere å levere en lydhør og effektiv serviceopplevelse, som dine konkurrenter ikke kan matche.

På stedet, til tiden, hver gang

Dine feltteknikere er din virksomhets ansikt utad, så det er avgjørende at de kommer tidsnok til avtalene sine og har den erfaringen og kunnskapen de trenger for å utføre jobben kjapt og effektivt. Planleggingsanbefalinger generert av kunstig intelligens kan dirigere feltserviceanmodninger til den best egnede teknikeren, og automatisert planlegningstavleoptimering og ruteplanlegning hjelper med å minimere reise- og svartider og maksimere ressursutnyttelsen.

Maksimer medarbeidernes effektivitet

Dine teknikere kan administrere sine avtaler og arbeidsoppgaver hvor som helst, og få tilgang til kort, kundeservedata og materiellopplysninger på mobile enheter.

Når de først er på stedet, kan de øke reparasjonskvaliteten og begrense behovet for oppfølgingsbesøk ved å få tilgang til vedlikeholdelsesinstruksjoner og kunnskapsbaseinnhold, og ved å bruke ekstern ekspertstøtte via Dynamics 365 Remote Assist og Mixed Reality- verktøy, som HoloLens.

Fire fordeler

- Minimer reise- og svartider og maksimer feltteknikerens utnyttelse med intelligent saksstyring og tidsplansoptimering.
- Øk reparasjonskvaliteten og begrenset behovet for oppfølgende besøk med fjerntilgang til saksoplysninger, kunnskapsbaseinnhold og virtuell ekspertsupport i sanntid.
- Løs problemer før de oppstår med IoT-overvåkning og dataanalyse som muliggjør automatiske advarsler, opprettelse av arbeidsoppgaver og saksstyring.
- Gi kundene mulighet til å løse vanlige serviceanmodninger kjapt og enkelt online, hvilket sparer tid og ressurser og styrker kundetilfredsheten.

Løs problemer før de oppstår

Med kunstig intelligens, Mixed Reality og IoT-teknologi i én integrert løsning kan du erstatte reaktiv, break/fix vedlikeholdelse med fjerndeteksjon og proaktiv løsning av problemer, før de skjer. IoT-overvåkning og dataanalyse muliggjør fjerndeteksjon av problemer som utløser automatisk opprettelse av arbeidsordrer og saksstyring. I noen tilfeller kan du tilogmed løse problemer hos kunden uten å sende personale ut.

Hjelp kundene med å hjelpe seg selv

Med Dynamics 365 Field Service kan dine kunder og leverandører selv ta seg av alminnelige serviceanmodninger via Field Service-appen eller en online portal. De kan for eksempel planlegge et servicebesøk, se faktureringsdetaljer og sjekke sin servicestatus og siste aktiviteter – hvilket sparer tid og ressurser som kan brukes til å løse mer komplekse problemer.

Bedre kundeopplevelser her og nå

Learn more at
dxc.com

DXC Technology Norge
Hoffsveien 4
0275 Oslo
Norge
T +47 21634000



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).