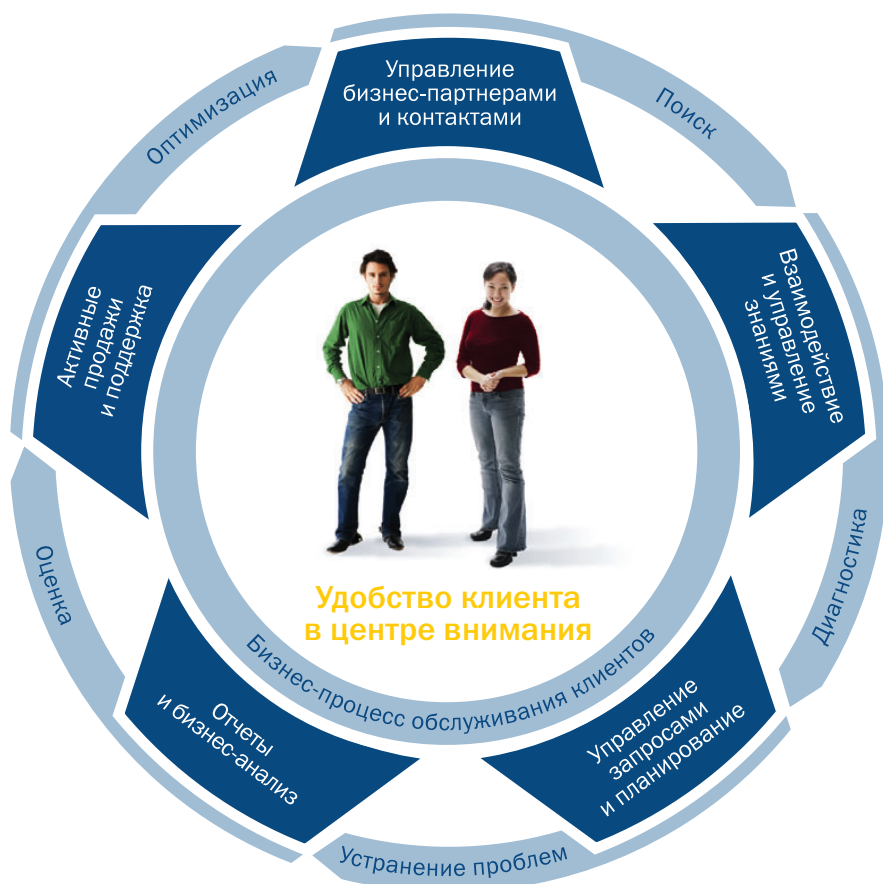


# Управление обслуживанием клиентов

## Повышение удовлетворенности клиентов и эффективности обслуживания с помощью Microsoft Dynamics CRM 4.0

Предоставьте сотрудникам отдела по работе с клиентами всю информацию о клиентах, средства управления делами, историю обслуживания и вспомогательную информацию, тем самым обеспечив их незаменимым инструментом для всестороннего и эффективного обслуживания клиентов, укрепления их доверия и, в конечном счете, формирования более выгодных отношений. Microsoft Dynamics® CRM является универсальным решением для обслуживания клиентов: оно обладает привычным интерфейсом и возможностью настройки в соответствии с бизнес-процессами и реальными потребностями предприятия.

### Microsoft Dynamics CRM 4.0 для обслуживания клиентов



На диаграмме представлены функции и возможности Microsoft Dynamics CRM 4.0, позволяющие обеспечить всестороннее эффективное обслуживание клиентов.

Решение Microsoft Dynamics CRM зарекомендовало себя как гибкий инструмент, который позволяет осуществлять все возможные настройки, учитывающие специфику информационных потоков и бизнес-процессов в ООО «Такском». Нашей компании приходится обрабатывать в пиковые периоды до 5000 заявок ежедневно, и система справляется с этим без сбоев и задержек, что повышает лояльность наших клиентов.



Артем Меликджанян  
Коммерческий директор,  
компания «Такском»

Microsoft Dynamics CRM позволила нам не только предложить клиентам новый уровень сервиса за счет повышения достоверности данных и автоматизации трудоемких операций поиска и подбора кандидатов, но и усовершенствовать сами технологии работы по оказанию кадровых услуг.

Ольга Лопаева  
Генеральный директор,  
Агентство ДОМЕЛИ

### Обеспечивайте высочайший уровень обслуживания клиентов

Используйте несколько каналов взаимодействия, включая телефон, электронную почту, личные контакты и Интернет, для быстрой обработки и решения проблем клиентов. Для эффективной и продуктивной поддержки клиентов воспользуйтесь удобным доступом к запросам, истории клиента, соглашениям об уровне сервиса и мощной базе знаний. Предоставьте сотрудникам отдела обслуживания клиентов возможность создавать сценарии более удобного обслуживания с помощью Windows® Workflow Foundation и интегрированных продуктов сторонних поставщиков.

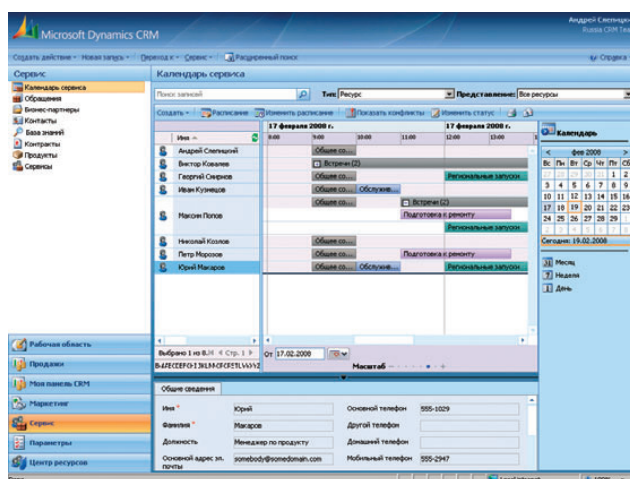
### Организируйте работу более эффективно

Создайте продуктивную рабочую среду для сотрудников отдела обслуживания клиентов с помощью Microsoft Dynamics CRM. Внедренная с помощью Microsoft® Office SharePoint® Server как часть приложения контакт-центра или в качестве дополнения к Microsoft Outlook®, система Microsoft Dynamics CRM поможет вашей компании эффективно управлять запросами клиентов, контактами по вопросам обслуживания и информацией из единого масштабируемого бизнес-приложения. А хорошо знакомый интерфейс Microsoft Dynamics CRM позволяет быстро подготовить сотрудников отдела обслуживания клиентов, одновременно сократив расходы на обучение.

### Автоматизируйте обслуживание

Назначайте, обрабатывайте и устраняйте запросы клиентов с помощью автоматической маршрутизации, постановки в очередь и выполнения запросов на обслуживание, управления обращениями, отслеживания обмена данными и отправки автоматических ответов по электронной почте. Используйте Windows Workflow Foundation для создания и реализации проверенных процессов обслуживания клиентов, охватывающих всю вашу организацию. В компаниях, стремящихся превратить обслуживание в основное направление своей деятельности, система Microsoft Dynamics CRM может быть использована на всей цепочке добавленной стоимости процессов работы с клиентами. Microsoft Dynamics CRM может объединить как разные подразделения или области бизнеса внутри одной компании, так и партнерские организации.

Рабочий стол  
агента  
со средствами  
управления  
делами



### Решайте проблемы быстро и эффективно

Повышайте процент запросов, решаемых при первом обращении, благодаря доступной всем сотрудникам базе знаний с функцией поиска по продуктам и услугам. Осуществляйте быстрый поиск и связывайтесь со специалистами, менеджерами и руководителями с помощью контактных данных, встроенных прямо в интерфейс пользовательской среды Microsoft Dynamics CRM. Используйте эту удобную возможность наряду с функцией быстрого начала разговора и быстрого вызова в Microsoft Dynamics CRM и Microsoft Office Communications Server 2007 для реализации индивидуального подхода к клиентам.

## Получайте необходимые данные

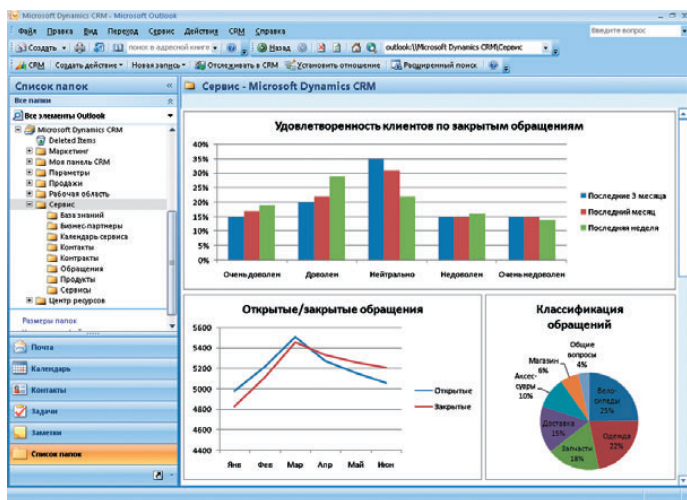
Оценивайте степень удовлетворенности клиентов на каждом этапе обслуживания как в реальном времени, так и в процессе сбора статистики по обслуживанию. Используйте исторический и прогностический анализ для повышения удовлетворенности клиентов, сокращения времени обработки запросов, повышения процента запросов, решаемых при первом обращении, и увеличения количества предложений сопутствующих и дополнительных продаж. Внедряйте анализ обслуживания в процессы по оценке и повышению качества продукции и оптимизации гарантийных программ.

## Используйте возможность интеграции с решениями сторонних разработчиков

Создавайте центры обслуживания клиентов благодаря интеграции с важными инфраструктурными продуктами для центров обслуживания. В число этих продуктов входят ведущие решения в области телефонной коммутации, автоматического распределения звонков (ACD) и интеграции компьютерной телефонии (CTI) от партнеров Microsoft, а также решения по созданию сценариев для сотрудников контакт-центров, управлению продажами и персоналом и многие другие.

## Используйте возможность интеграции с Microsoft Customer Care Framework

Значительная часть информации, необходимой для ответа на вопросы клиентов, находится в разных приложениях, например ERP-системе или биллинге. Эта информация может стать доступна через Microsoft Dynamics CRM с помощью решения Microsoft Customer Care Framework, которое позволяет консолидировать данные из разных систем, каналов и источников и автоматизировать выполнение задач. Это дает сотруднику отдела обслуживания клиентов возможность видеть в одном приложении всю информацию о взаимодействиях с клиентом, собранную из разных систем, и за счет этого повысить процент решенных проблем.



Панель мониторинга для анализа обслуживания (бизнес-анализ)

Решение, имеющее в своей технологической основе Microsoft Dynamics CRM, обеспечивает направление ипотечного кредитования МБРР эффективной информационной средой, позволяющей поддерживать высокие стандарты деятельности подразделений банка по привлечению и обслуживанию клиентов в регионах нашей страны.

Дмитрий Смыкалов

Начальник управления платформенных решений, Московский Банк Реконструкции и Развития

## Используйте Microsoft Dynamics CRM для обслуживания клиентов

**Выбирайте подходящую рабочую среду.** Обеспечьте унифицированное обслуживание клиентов с помощью пользовательского интерфейса Microsoft Office SharePoint Server, Microsoft Office Outlook или интерфейса, полностью настроенного для ваших бизнес-потребностей, например «рабочего стола» сотрудника центра обслуживания.

**Управляйте запросами.** Создавайте и назначайте запросы на обслуживание клиентов через разные каналы, включая телефон, электронную почту, Интернет, прямые контакты и другие виды связи. Управляйте всем циклом с момента обращения до решения проблемы клиента и используйте функции автоматического соотнесения поступающих запросов с соответствующими клиентами и сотрудниками.

Я уверен, что внедрение Microsoft Dynamics CRM создаст «эффект близости» для нашего географически распределенного бизнеса. Мы сможем улучшить взаимоотношения с нашими клиентами за счет сокращения времени исполнения заказа, операционных затрат, что в конечном итоге позволит принципиально изменить рыночную позицию компании.

Владимир Сафонов  
Операционный директор,  
ТД «Солнечные продукты»

Более подробные сведения о Microsoft Dynamics CRM можно получить на веб-узле [www.microsoft.com/rus/crm](http://www.microsoft.com/rus/crm)

**Назначайте задачи и помещайте их в очередь.** Помещайте дела в очередь, чтобы сотрудники и рабочие группы могли легко получить к ним доступ и перенаправить соответствующему специалисту или руководителю. Настройте очереди обслуживания таким образом, чтобы они соответствовали вашим бизнес-процессам.

**Решайте проблемы клиентов более оперативно.** Решайте стандартные проблемы быстро, используя возможности поиска по базе знаний. С помощью встроенного механизма проверки информации убедитесь в том, что опубликованные в базе знаний сведения полны и точны. Создайте базу знаний, которая позволит сотрудникам быстрее находить нужные ответы на вопросы, и поддерживайте ее в актуальном состоянии.

**Управляйте сервисными контрактами.** Создайте базу контрактов на обслуживание, поддерживайте и обновляйте ее в Microsoft Dynamics CRM для управления соглашениями об уровне сервиса, повышения качества бизнес-процессов и выставления точных счетов клиентам в согласованные сроки. Автоматически обновляйте соответствующие сведения о контрактах при каждом обращении клиента и решении его проблемы.

**Управляйте автоматическими электронными сообщениями.** Обеспечьте ведение истории обслуживания корпоративных и розничных клиентов с помощью автоматизированной системы отслеживания сообщений электронной почты от респондентов и отправки ответов на них.

**Ведите полный каталог продуктов и услуг.** Работайте с мощным и полнофункциональным каталогом продуктов и услуг, который поддерживает прайс-листы и уровни цен, единицы измерения, скидки и сложные параметры ценообразования.

**Планируйте активности и ресурсы.** Управляйте мероприятиями по обслуживанию и загрузкой ресурсов различных подразделений, просматривая в едином календаре информацию по загрузке всех специалистов, инструментария, ресурсов и сервисного оборудования. Находите обладающих необходимой квалификацией и предпочитаемых клиентами специалистов и назначайте им активности по обслуживанию для предоставления клиентам высококачественных услуг.

**Управляйте услугами и оборудованием.** Моделируйте систему группировки ресурсов и планов по обслуживанию в Microsoft Dynamics CRM, чтобы обеспечить единообразие процессов обслуживания в масштабах всей организации.

**Взаимодействуйте в режиме реального времени.** Просматривайте сведения о присутствии коллег и их текущей занятости с помощью Microsoft Dynamics CRM и Microsoft Office Communications Server 2007. Оптимизируйте процесс оказания услуг и использование ресурсов с помощью средств мгновенной коммуникации.

**Автоматизируйте процессы обслуживания.** Проектируйте и реализуйте надежные решения для автоматизации обслуживания клиентов с помощью Microsoft Visual Studio® или среды разработки на основе «мастеров». Интегрируйте рабочие процессы в другие информационные системы с помощью Windows Workflow Foundation.

**Оптимизируйте данные.** Автоматически находите и удаляйте дублированные записи для обеспечения полноты и целостности данных.

**Эффективно используйте информацию.** Выявляйте стандартные проблемы, отслеживайте процессы обслуживания клиентов и оценивайте их эффективность. Используйте стандартные отчеты Microsoft Dynamics CRM или создавайте собственные отчеты с помощью «мастеров» без привлечения ИТ-специалистов.