

Stärk kundrelationerna och öka försäljningen

Microsoft Dynamics 365 flyttar
din CRM-plattform till molnet
– och låter dig välja just de
funktioner som ditt företag
behöver.

September 2022





Microsoft Dynamics 365 flyttar din CRM-plattform till molnet – och låter dig välja just de funktioner som ditt företag behöver.

Förmågan att skapa, utveckla och upprätthålla kundrelationer är viktigare än någonsin. Oavsett om kunderna är andra företag eller konsumenter, om marknaden är lokal eller global och om verksamheten är stor eller liten så är utmaningen densamma. Både nuvarande och potentiella kunder är mer välinformerade, rör sig i fler kanaler och har fler valmöjligheter än någonsin tidigare. För att stå sig i konkurrensen gäller det att ha kunderna i fokus och ge dem de bästa tänkbara köp- och kundupplevelserna.

Att välja och implementera rätt CRM-plattform är ett strategiskt beslut som gör det möjligt att skörda frukterna av ett målinriktat och effektivt kundfokus. Lojala kunder, ökad omsättning och besparingar tack vare färre reklamationer är några av fördelarna. Lyckligtvis är det inte lika dyrt och besvärligt att implementera en optimal CRM-lösning som det var för bara några år sedan. Nu räcker det att införskaffa de appar eller de funktioner som man har användning för.

Med Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement ställer Microsoft fyra kundinriktade appar till förfogande som företag kan dra nytta av var för sig, men som också kan integreras vilket möjliggör en enda plattform med ett övergripande förhållningssätt till kundinteraktion och service.

Med **Dynamics 365 Sales** kan du till exempel skapa strukturerade säljprocesser och därigenom mer solida kundrelationer. **Dynamics 365 Marketing** kan segmentera sina mottagare, anpassa de specifika budskapen och skicka dem via rätt kanaler vid rätt tidpunkt.

Med **Dynamics 365 Customer Service** kan du integrera din servicepersonal i sälj- och marknadsföringsprocessen, genom att se till att värdefull kommunikation som de har med kunderna kan användas för att identifiera merförsäljnings- och korsförsäljningsmöjligheter samt eventuella missnöjda kunder.

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

Integreras Sales, Marketing och Customer Service skapas en "single source of information", varigenom företagets förmåga att systematiskt identifiera leads och följa upp på dem med en riktad säljinsats optimeras.

För serviceorganisationer utrustar **Dynamics 365 Field Service** dina anställda med verktygen och informationen de behöver för att leverera en proaktiv, sammanvävd serviceupplevelse som bygger på kundlojalitet och förtroende.

Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement erbjuder full integration

Integrationen med Microsoft 365-komponenter säkerställer att medarbetarna kan fortsätta att arbeta i välbekanta användarmiljöer som Outlook och Excel och på

så sätt snabbt få fullt utbyte av funktionaliteten. De kan samarbeta över avdelningar, arbeta hemifrån, på resande fot och dela information genom applikationer som Microsoft Teams och OneDrive.

Samtidigt kan apparna i Dynamics 365 Customer Engagement integreras fullt ut med funktioner och processer i affärssystemet samt med Power BI. Det innebär bland annat att alla data kan insamlas och delas inom hela organisationen via överskådliga och användarvänliga dashboards och rapporter.

Nedan kan du läsa mer om Dynamics 365 Customer Engagement-lösningarna och vad som gör dem till optimala verktyg när du vill skapa kundupplevelser som får kunder och leads att välja ditt företag, om och om igen.





Microsoft Dynamics 365 Sales

Har dina säljare en samlad överblick över alla försäljningsrelaterade aktiviteter? Och kan processerna för kvalificering, utveckling och konvertering anpassas så att de blir enhetliga men ändå flexibla? Dynamics 365 Sales låter ditt företag svara ja på de här frågorna och lägga grunden för ett högpresterande säljteam.

Försäljning handlar om mer än att bara sälja

Den tid då försäljning bara handlade om att få kundens underskrift på en snabb offert är förbi sedan länge. Nu handlar försäljning i stället om att fånga upp köpintresse i ett så tidigt skede som möjligt, erbjuda rätt produkt eller rätt tjänst vid rätt tidpunkt och i den kommunikationskanal som kunden valt – alltihop samtidigt som man ser till att kunden får en bra kund- och produktupplevelse. För att kunna leva upp till alla dessa förväntningar och krav behöver säljteamet flexibla verktyg som gör att all nödvändig information och historik från flera kommunikationskanaler, finns samlad på ett ställe i överskådlig och användbar form.

Strukturerad överblick över hela säljprocessen

Sales-appen låter kunder, leverantörer och samarbetspartners kommunicera i öppna eller slutna grupper, vilket ger fördelar för alla parter. Den löpande inblicken i kundernas frågor, intressen och löpande sinnesstämning, hjälper samtidigt säljarna att bygga upp de viktiga positiva relationerna med befintliga och potentiella kunder. Skraddarsydda instrumentpaneler ger snabb och tydlig överblick över var i säljprocessen de olika kundämnena befinner sig, över den faktiska och förutsägbara utvecklingen i pipeline samt över säljprognoser och säljteamets prestation.

Fyra fördelar

- En mer strukturerad säljprocess ger bättre möjlighet att systematiskt identifiera försäljningspotential och bygga upp kundrelationer
- Omfattande integration med resten av Microsoft-plattformen gör att all information alltid är tillgänglig från ett och samma ställe
- Integrationen med bland annat LinkedIn ger enastående möjligheter att förverkliga en social selling-strategi
- Smart automatisering och AI-baserade rekommendationer tillför effektivitet samt ökar säljkvoterna, och skräddarsydda instrumentpaneler samt intuitiva visualiseringar möjliggör insikt i aktuell och förutspådd status.

Riktig kunskapsdelning

Den djupa integrationen med resten av Microsoft-plattformen gör att individuella säljdokument kan skapas direkt i Word och delas i realtid via SharePoint, Microsoft 365-grupper och OneDrive for Business. Dessutom får dina team konstant åtkomst till den information de behöver från resten av organisationen. Sist men inte minst får alla möjlighet att ta emot nyheter, inlägg i sociala medier, statusuppdateringar, mötesinformation och meddelanden – oavsett om säljarna sitter på kontoret, hemmakontoret eller är ute på uppdrag.

Redo för social selling

Den ökade integrationen med LinkedIn ger möjligheter som inga andra säljssystem kan erbjuda. Du kan se LinkedIn-profiler och insikter som en del av registreringarna

kring försäljningsmöjligheter, se rekommenderade försäljningsämnen och ömsidiga förbindelser och få meddelanden när kontakter byter jobb.

Smartare försäljning

Intelligent automatisering av arbetsuppgifter förkortar försäljningscyklerna och reducerar kostnaderna, och AI-drivna förslag på "next best actions" ökar säljkvoterna genom att fokusera dina säljresurser på de högst prioriterade aktiviteterna. Dessutom blir det via skräddarsydda interaktiva instrumentpaneler och rapporter upprättade i Microsoft Power BI, möjligt att förutsäga trender och behov. Samtidigt görs säljresultaten enkelt och snabbt tydliga genom att det skapas interaktiva, grafiska visualiseringar direkt i säljprogrammet.



Få ut mer
försäljning av
ditt säljteam



Microsoft Dynamics 365 Marketing

Med Microsoft Dynamics 365 Marketing går det att följa kunderna och anpassa marknadsföringen från deras första besök på företagets hemsida eller sociala medier, genom hela säljprocessen och fram tills ett avtal har undertecknats. Det gör lösningen till ett fantastiskt verktyg för att generera leads, bygga lojalitet och öka försäljningen.

Gör din marknadsföring personlig, relevant och engagerande

Marknadsföring baserad på massutskick är ett minne blott. Vinn kunder och skapa känslomässiga relationer snabbare genom att sätta samman personliga kundupplevelser i realtid, som spänner över fysiska och digitala kanaler och sträcker sig holistiskt tvärsöver traditionella marknadsförings-, försäljnings- och servicebarriärer.

Effektiv kampanjstyrning

Med intuitiva instrumentpaneler har medarbetarna på marknadsavdelningen full överblick över alla kampanjer och de kan hålla koll på effekten av dem. På så sätt kan chefer och ansvariga löpande följa MROI (marketing return on investment) och få värdefull input till pipelinen och planläggningen av resurser och produktion.

Helt nya segmenteringsmöjligheter

Möjligheten att använda både statiska och dynamiska kundlistor gör att alla målgrupper och

leads alltid är tillgängliga och att all information är uppdaterad. Därefter kan du skapa detaljerad segmentering baserad på komplexa inriktningskriterier med hjälp av segmentbyggerverktöget och ett "naturligt språk" och sedan designa specifik kommunikation och end-to-end-kundresor för varje segment för att öka engagemang och lojalitet.

Dra, släpp och kommunicera

Du får möjlighet att utforma en rad olika kundresor utifrån mottagarnas behov med intuitiva visualiseringar av kampanjförloppet. Sedan tar de automatiserade marknadsföringsprocesserna vid, så att dina marknadsförare kan ägna sin tid åt att skapa nya kreativa lösningar. Och med inbyggda informations- och analysverktyg kan du optimera och personifiera kundresor i realtid baserat på rekommendationer som drivs av artificiell intelligens för innehåll, kanaler och kundsegmentering.

Fem fördelar

- Effektiv kampanjstyrning säkrar konstant överblick över alla kampanjer och deras marketing return on investment (MROI)
- Integrerad och användarvänlig segmentering skapar grunden för betydligt mer målinriktade kampanjer
- Kampanjer utformas och genomförs betydligt snabbare tack vare intuitiv dra-och-slapp-funktionalitet
- Fler deltagare lockas till event och potentiella kunder får en personlig service som gör intryck
- Integration med Sales, Customer Service och en gemensam dataplattform säkrar "single source of information" och optimal integration mellan marketing och andra kundinriktade funktioner.

Integration med Sales och LinkedIn

Dynamics 365 Marketing är sömlöst integrerad med de övriga kundengagemang-apparna på en gemensam dataplattform vilket gör att du får uppdaterad och korrekt information om kunder och leads samlad på ett enda ställe (single source of information). Det öppnar upp för integrerade processer så att säljaktiviteter som uppföljning samordnas med marknadsföringsaktiviteter, och personanpassade marknadsföringsaktiviteter baseras på kundens konkreta aktiviteter och köphistorik.

Ditt företag får alltså en helhetsbild av varje kund och varje kundämne samt av hur de svarat på kampanjer och interagerat med sälj och service.

Automatiserade leadscoringregler som grundar sig på kundens beteende skickar varma leads vidare till ditt säljteam för uppföljning. Om målgruppen hör till dem som ofta använder LinkedIn kan det inkluderade leadverktyget importera leads direkt från LinkedIn till Marketing-appen.

Kundundersökningar och events

Som extrafunktion i Marketing kan ditt företag enkelt organisera och marknadsföra fysiska event. Du kan också skapa webbenkäter på nolltid, som appen sedan hjälper dig att analysera. På så sätt får du ett bättre dataunderlag och starkare kundrelationer.



Discovery



Nurturing



Qualify

**Mycket mer än
marketing automation**



Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Att leverera snabb och effektiv service kräver insikt i kundernas behov och preferenser. Med en holistisk överblick över kundprofiler och supporthistorik i en och samma instrumentpanel kan din kundtjänstpersonal förstå kundproblem i realtid med historiska sammanhang och leverera personliga, sammanvävda supportupplevelser tvärs över samtal, chattar-, sms- och populära SoMe-plattformar. Det skapar kundnöjdhet, förtroende och lojalitet.

Erbjud självbetjäningssupport

Ibland klarar kunderna sig bra på egen hand. Virtuella agenter som drivs av artificiell intelligens har all information och kontext de behöver för att proaktivt kunna lösa vanliga problem för kunden utan att involvera människor. Att ge kunderna kurerad tillgång till innehållsrika kunskapsbasportaler kommer dessutom hjälpa dem att själva hitta lösningar – vilket frigör tid för din personal att ta itu med mer komplexa supportfrågor.

Få ut så mycket som möjligt av dina anställdas kompetens

När endast livesupport duger använder virtuella agenter intelligent ärendehantering för att eskalera kundförfrågningar till den mest lämpade kundtjänstmedarbetaren för jobbet. Din personal kan prioritera specifika typer av kunder och förfrågningar utifrån sina egna preferenser och erfarenheter och se tydliga visualiseringar av antalet och typer av arbetsuppgifter i sin kö.

Fem fördelar

- Engagera er med kunderna i deras favoritkanaler och erbjud lösningar som baseras på 360-graders kundinsikt
- Ge kunderna möjligheten att hjälpa sig själva med intelligent självbetjäningssupport, inbegripet kurerad tillgång till innehållsrika kunskapsbasportaler
- Utnyttja medarbetarnas kompetens och kunskap fullt ut med intelligent ärendehantering som eskalerar kundförfrågningar till den mest lämpade kundtjänstmedarbetaren
- Rusta din kundtjänstpersonal för att kunna lösa ärenden mer effektivt med informationsdelning i realtid samt med AI-drivna insikter och rekommendationer
- Optimera driften av servicen med trend- och möjlighetsanalys och insikt i hur den påverkar företagets KPI:er.


Möjliggör positiva kundmöten

När dina medarbetare startar en live-kundinteraktion kan de se information om kundens senaste samtal, supportärenden samt aktuella lösningar och tjänster i en och samma instrumentpanel. Medan de interagerar med kunden kan de chatta med kollegor, experter och chefer, se en realtidsöversättning och känslolans och få förslag på relevanta resurser med hjälp av artificiell intelligens för att möjliggöra en snabb och effektiv ärendelösning.

Optimera din kundtjänstdrift

Kundtjänstansvariga har en omfattande överblick över pågående och historiska aktiviteter. De kan använda inbyggd artificiell intelligens för att identifiera och analysera trender och upptäcka möjligheter till förbättringar inom till exempel supportämnen, agenter, kundtyper och produkter. De kan sedan länka sina insikter direkt till viktiga affärs-KPI:er för att se hur kundtjänstaktiviteter levererar värde till hela organisationen.

Gör kundsupporten till en värdeskapare



Mer än något annat är det kundsupporten som avgör kundernas positiva eller negativa uppfattning om ett varumärke eller företag.



Microsoft Dynamics 365 Field Service

Förvandla din Service Delivery Management från en traditionell reaktiv underhållsmodell till en proaktiv – eller till och med prediktiv – servicemodell. Moderna, datacentrerade tekniker och intelligenta automatiserings- och optimeringsverktyg hjälper dig att hålla anläggningarna i full drift och gör det möjligt för dina serviceteam och fälttekniker att leverera en lyhörd och effektiv serviceupplevelse som dina konkurrenter inte kan matcha.

På plats, i tid, varje gång

Dina fälttekniker är ditt företags ansikte utåt, därför är det avgörande att de kommer till sina möten i tid och har den erfarenhet och kunskap de behöver för att få jobbet gjort snabbt och effektivt. Schemalägningsrekommendationer som genereras av artificiell intelligens kan dirigera fälttjänstförfrågningar till den mest lämpade teknikern, och automatisk schemalägningsoptimering och ruttplanering hjälper till att minimera rese- och svarstider och maximera resursutnyttjandet.

Maximera medarbetarnas effektivitet

Dina tekniker kan administrera sina avtal och arbetsorder var som helst och få tillgång till kartor, kundtjänstdata och materialuppgifter på mobila enheter.

Väl på plats kan de öka reparationskvaliteten och begränsa behovet av uppföljningsbesök, genom att få tillgång till underhållsinstruktioner och kunskapsbasinnehåll och genom att använda extern expertsupport via Dynamics 365 Remote Assist och Mixed Reality-verktyg, som HoloLens.

Fyra fördelar

- Minimera rese- och svarstider och maximera nyttjandet av fältteknikerna med intelligent ärendehantering och planläggningsoptimering
- Öka reparationskvaliteten och begränsa behovet av uppföljningsbesök med fjärråtkomst till ärendeinformation, kunskapsbasinnehåll och virtuell expertsupport i realtid
- Lös problem innan de uppstår med IoT-övervakning och dataanalys som möjliggör automatiska varningar, upprättande av arbetsorder och ärendehantering
- Ge kunderna möjligheten att lösa vanliga serviceförfrågningar snabbt och enkelt online, vilket sparar tid och resurser och ökar kundnöjdheten.

Lös problemen, innan de ens uppstår

Med artificiell intelligens, Mixed Reality och IoT-teknik i en integrerad lösning kan du ersätta reaktivt, lappa-och-laga-underhåll med fjärrdetektering och proaktivt åtgärdande av problem innan de inträffar. IoT-övervakning och dataanalys möjliggör fjärrdetektering av problem som utlöser automatiskt upprättande av arbetsorder och ärendehantering. I vissa fall kan du till och med lösa problem hos kunden utan att behöva skicka personal.

Hjälp kunderna att hjälpa sig själva

Med Dynamics 365 Field Service kan dina kunder och leverantörer själva ta hand om vanliga serviceförfrågningar via Field Service-appen eller en onlineportal. De kan till exempel schemalägga ett servicebesök, se faktureringsdetaljer och kontrollera sin servicestatus och sina senaste aktiviteter – vilket sparar tid och resurser som kan användas för att lösa mer komplexa problem.

Bättre kundupplevelser här och nu

Learn more at dxc.com

DXC Technology Sverige
Gustav III:s Boulevard 36
169 85 Stockholm
Sverige
T +46 (0)10-5201600



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 to drive new levels of performance, competitiveness, and customer experience across their IT estates. Learn more about how we deliver excellence for our customers and colleagues at [DXC.com](https://dxc.com).