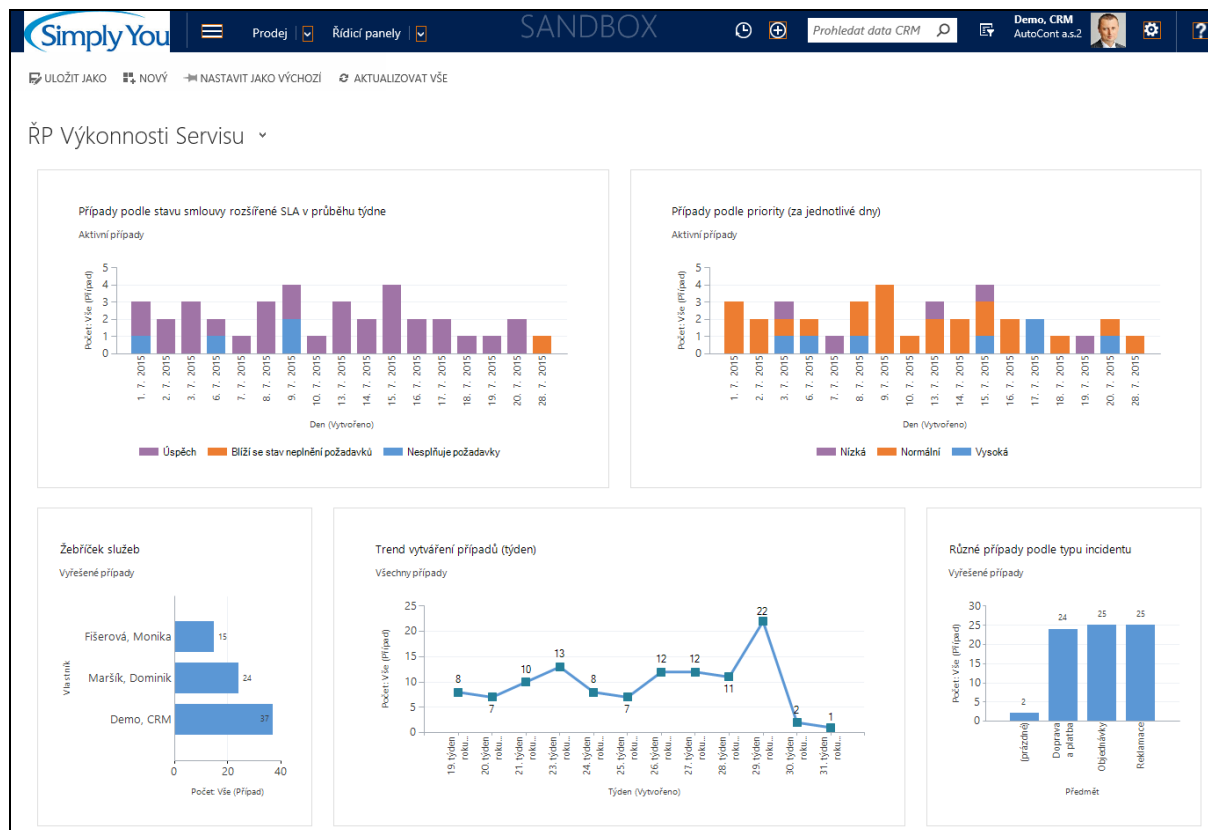


Modul Servis – poskytněte kvalitní podporu svým zákazníkům

Modul „Servis“ je standardizované řešení pro obsluhu servisních zásahů a incidentů v Microsoft Dynamics CRM. Podporuje všechny komunikační kanály, které mohou klienti vaší společnosti libovolně využívat k zadávání a sledování svých servisních požadavků (webový portál, email, Skype, nebo telefon). Microsoft Dynamics CRM je plně funkčně integrován s klientem MS Outlook, včetně možnosti využití e-mailových šablon, článků znalostní báze, plánování schůzek i servisních zásahů.



Umožněte zákazníkům používat různé komunikační kanály

Každý člověk je individuální a preferuje různé způsoby komunikace. S řešením Servis mají vaši zákazníci okamžitě možnost komunikovat s vaší společností prostřednictvím nejčastějších komunikačních

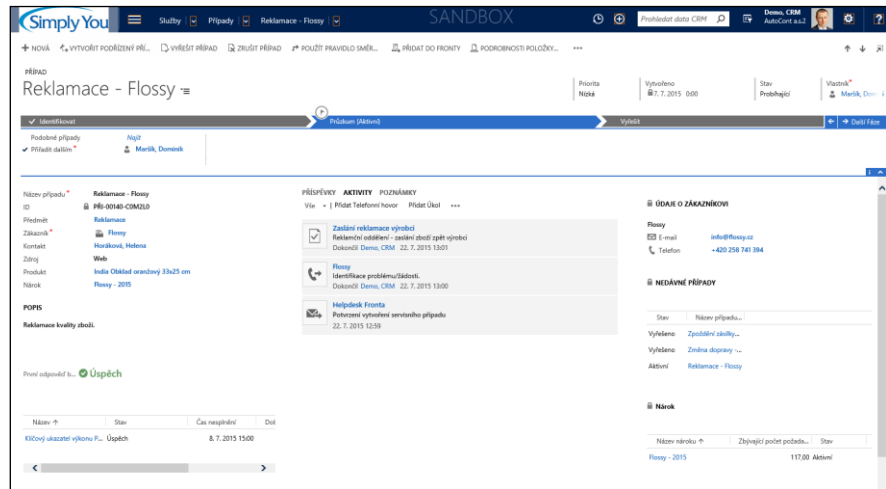
kanálů. Své servisní požadavky a potřeby tak mohou zasílat prostřednictvím emailu, zavolat na vaši hotline telefonní linku nebo využívat připraveného helpdeskového portálu (přístup přes webové stránky, chráněný vlastním uživatelským jménem a heslem). Zde mají klienti možnost vytvářet nové servisní případy, sledovat stav aktuálních požadavků nebo nahlížet do historie vyřešených případů. Zákazníkům je tak dán plnohodnotný přístup k jeho incidentům bez nutnosti navyšování plateb za licence Microsoft Dynamics CRM pro vaši firmu.

Úvodní stránka Vytvoř případ Aktivní případy Vyřešené případy Nároky Kontakt Profil Odhlásit						
Název případu	Kontakt	Číslo případu	Typ případu	Vytvořeno	Vyřešeno	Technologie
TEST - CRM 2015 Upd1	Spálenka, Petr	C-02161-S7D1K0	Dotaz	7.9.2015	7.9.2015	SharePoint
TEST nový portál 15-08-14-01	Spálenka, Petr	C-02139-B6F6M4	Dotaz	14.8.2015	14.8.2015	SharePoint
TEST CASE Update Spring14. NEŘEŠIT!		C-01562-C7R1W6	Kritická chyba	11.7.2014	11.7.2014	SharePoint
TEST case Upgrade CRM 2013. NEŘEŠIT		C-01483-R4F7G4	Dotaz	9.5.2014	9.5.2014	SBS
KPCS - Test Case Mail		C-01195-M5T7M2	Dotaz	13.9.2013	13.9.2013	SharePoint

Všechny servisní případy jsou spravovány na jednom místě

V prostředí Microsoft Dynamics CRM, budete na jednom místě řídit a monitorovat veškeré incidenty, problémy, požadavky, nebo dotazy vašich klientů. Významně se tak zrychlí řešení servisních případů, zásadně se zjednoduší správa a koordinace servisních zásahů.

Vždy máte přehled a kompletní informace o jednotlivých servisních případech, v jaké fázi je jejich řešení, jaké zdroje jsou nasazeny a s jakou prioritou. Naleznete zde i inteligentní směřování na zodpovědného pracovníka, nebo do tzv. fronty dle aktuálních pravidel nastavených v CRM systému. Vždy je tak naprosto jasné, kdo daný případ řeší. Součástí případu je i záznam veškeré komunikace, jež se k servisnímu incidentu vztahuje.



Máte kontrolu nad dodržováním SLA

PŘÍSLUŠNÁ SMLOUVA SLA

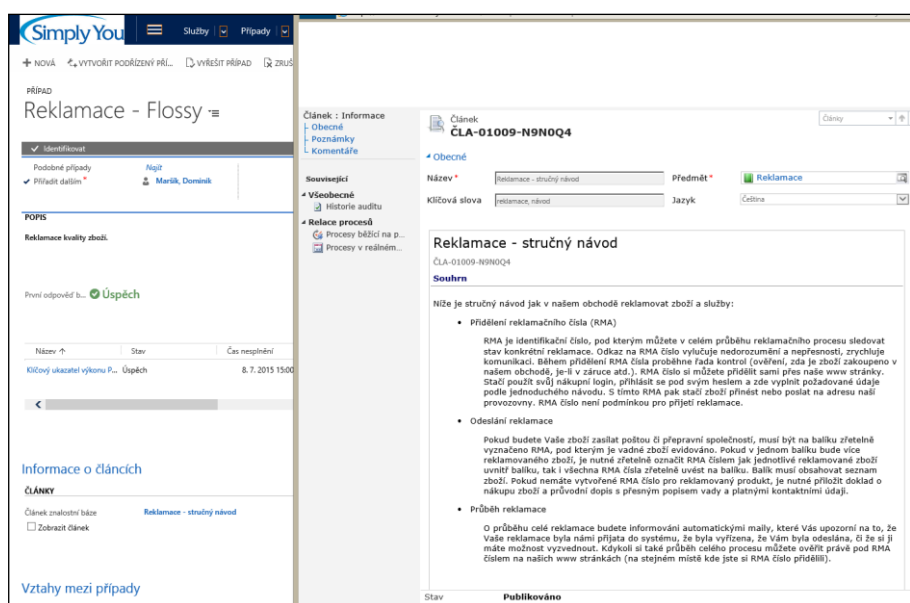
První odpověď b...  Úspěch

První odpověď do 1. 7. 2015 11:16

Pokud má zákazník s vaší společností uzavřenu servisní smlouvu, jsou na servisní případ aplikovány podmínky hlídání reakčních dob a času vyřešení problému (SLA). Systém pak tyto časy automaticky kontroluje a případně eskaluje jejich nesplnění na manažera oddělení podpory.

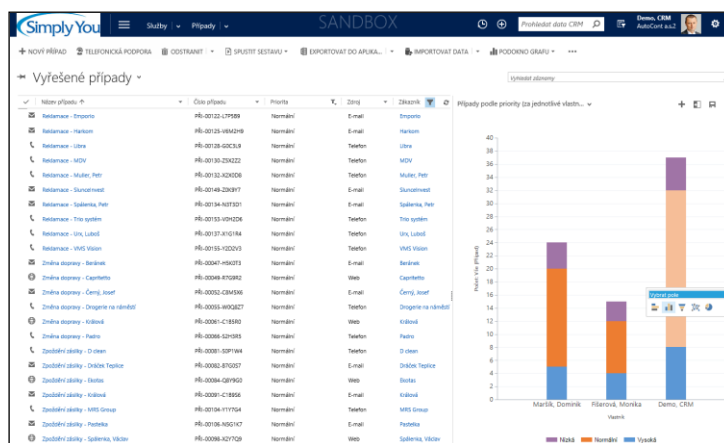
Znalostní báze

Součástí modulu Servis v Microsoft Dynamics CRM je znalostní báze sloužící ke sdílení znalostí a informací mezi pracovníky servisního oddělení, call centra atp. Články mohou být použity také pro jednoduché zaslání řešení určitého problému přímo klientům společnosti.



Manažerský přehled a porovnání výkonu jednotlivých servisních pracovníků

Řídící panely modulu Servis v prostředí Microsoft Dynamics CRM pomáhají v efektivním řízení servisního oddělení, vizualizaci důležitých informací o otevřených i vyřešených servisních případech. Jako manažer servisního oddělení máte také možnost kdykoli zjistit, jak úspěšně si vede vaše oddělení podle nastavených kritérií. Informace vidíte i na úrovni jednotlivých vašich pracovníků a jste tak schopen je lépe motivovat.



Verze, podmínky instalace

Modul Servis naimplementujeme a nakonfigurujeme vždy dle procesů a požadavků vaší společnosti. Rozsah prací je závislý na zvolené variantě nasazení a shodě servisních procesů zákazníka s připravenými standardy systému Microsoft Dynamics CRM.

Modul Servis je funkční pro:

- Microsoft Dynamics CRM Online
- Microsoft Dynamics CRM verze 2013 nebo 2015 (On-premise)

Jako klientské rozhraní pro správu servisních případů je možné použít:

- Webový prohlížeč – Internet Explorer, Chrome, FireFox, Safari
- Microsoft Outlook s nainstalovaným Microsoft Dynamics CRM Outlook klient add-onem
- Mobilní/Tabletový klient – dostupný pro nejpoužívanější platformy – Windows, iOS, Android

Helpdeskový portál, kde si klienti mohou sami spravovat své požadavky, je možné:

- Instalovat do vnitřního prostředí Windows serveru s IIS, nebo
- hostovat v cloudovém systému Microsoft Azure, případně u vybraného poskytovatele