

UW MICROSOFT GEKWALIFICEERDE IMPLEMENTATIEPARTNER:

Avanade

Versterkerstraat 6 | 1322 AP Almere | Telefoon: +31 (0)36 5475 100

E-mail: info-nl@avanade.com | www.avanade.nl

Microsoft Dynamics CRM

Brancheoplossing contactcenters

...winstgevend en gebruiksvriendelijk...
...360° view op uw klanten...
...meetbare resultaten...
...verbeterde retentie...

Avanade en Microsoft

Uw contactcenter klaar voor de toekomst

Een goede relatie met klanten is essentieel voor succes – een tevreden klant is immers een klant die blijft. Maar hoe doet u dat, veeleisende klanten tevreden houden? Voldoet u bijvoorbeeld aan de wens om 24/7 bereikbaar te zijn? Zijn informatiestromen geïntegreerd en beschikken medewerkers over actuele klantinformatie? Kan uw contactcenter excellente service bieden? En lukt dat zonder dat de kosten voor het contactcenter oplopen?

Avanade biedt een specifieke oplossing voor contactcenters op basis van Microsoft Dynamics® CRM. Hiermee verbetert u de kwaliteit van uw dienstverlening. Zo kunnen klanten u dag en nacht bereiken via diverse kanalen. Bij elk contactmoment is voor medewerkers in uw contactcenter inzichtelijk wat de klanthistorie is. Dat verbetert de service aanzienlijk. Bovendien: u beschikt over het ultieme klantinzicht door diverse organisatieonderdelen en informatiestromen te integreren. Op die manier kunt u gericht communiceren.

De brancheoplossing van Avanade is kostenefficiënt en biedt veel gebruiksgemak. Medewerkers werken binnen één scherm, met de vertrouwde gebruikersinterface van Microsoft Office. Uw investering levert direct rendement op - implementatie vindt snel en gefaseerd plaats. Hiernaast ziet u de belangrijkste voordelen van de oplossing.

- **Kom uw klanten tegemoet**

Eén integrale oplossing maakt een multi-channelbenadering mogelijk. U stelt uw klanten in de gelegenheid om contact met u op te nemen op de manier die bij hén past – bijvoorbeeld via internet, e-mail, brief, telefoon of zelfs chat.

- **Aanzienlijke kostenbesparing**

Processen worden vereenvoudigd en contactmomenten gekanaliseerd. Dat helpt u de operationele kosten van het contactcenter te reduceren.

- **Ken uw klanten**

U heeft een integrale, 360° view op uw klanten. En omdat u weet wat hen bezighoudt, kunt u hen op het juiste moment voorzien van passende service en aanbiedingen.

- **Verbeterde retentie**

Uw medewerkers hebben een compleet overzicht van alle eerdere contactmomenten – dé basis voor een uitstekende serviceverlening. Door de betere klantbinding zal ook de retentie toenemen.

- **Winstgevend klantbestand**

Uw klantbestand wordt een bron voor leads. Met een uitgebreid klantbestand opereert u pro-actief en zet u gerichte marketing- en salesacties in.

- **Meetbare resultaten**

Prestaties en resultaten van het contactcenter worden beter meetbaar; dat geldt ook voor marketing- en salesactiviteiten.

- **Software as a Service (SaaS)**

U kunt ervoor kiezen om de oplossing van Avanade af te nemen via SaaS. Hierbij wordt de software extern gehost – u maakt er voor een vast bedrag per gebruiker per maand gebruik van. Investeren in licenties en hardware is onnodig. En het is flexibel: u kunt per periode kiezen voor meer of minder gebruikers.



- **Vertrouw op continuïteit**

De oplossing van Avanade voldoet aan de strenge eisen van Microsoft. U kunt erop vertrouwen dat uw investering zijn waarde behoudt. Ook in de toekomst beschikt u over alles wat een contactcenter nodig heeft. En omdat de oplossing gebruikmaakt van het Microsoft-platform zijn toevoegingen naadloos en snel te integreren en te implementeren.

- **Avanade is dé branchespecialist**

Avanade is een gerenommeerde partner van Microsoft en heeft veel expertise. Niet alleen over technologie, maar ook over de branche. We zijn daardoor de ideale gesprekspartner voor contactcenters.

Dirk Koster, Project Manager Gemeente Zoetermeer:

“We hebben al verschillende positieve reacties ontvangen van medewerkers en klanten. Zo kunnen burgers binnen een dag een vergunning voor bijvoorbeeld een dakkapel krijgen en daar zijn ze erg tevreden over.”

Microsoft Dynamics CRM

Effectief inspelen op voortdurende veranderingen

De wereld om ons heen verandert continu en in een steeds hoger tempo. Uiteindelijk zal er sprake zijn van één wereldmarkt. En in die ene wereldmarkt bevinden zich op elk moment van de dag talloze aanbieders.

Mensen en bedrijven moeten daarom altijd en overal bereikbaar zijn. Onbereikbaarheid kost direct klanten en omzet. Bovendien willen organisaties transparant zijn en zoveel mogelijk kosten besparen.

DE MENS MAAKT HET VERSCHIL

In de visie van Microsoft is in al deze trends en ontwikkelingen de mens de onderscheidende factor voor elke organisatie. Techniek is een toolbox; het ondersteunt de mens optimaal in zijn streven om succesvol te zijn.

Onderzoek onder een groot aantal (zakelijke) gebruikers van software heeft er mede toe bijgedragen dat deze visie ontwikkeld kon worden. Het heeft als basis gediend voor de ontwikkeling van de nieuwste generatie software, die een antwoord geeft op de grootste knelpunten die op dit moment gevoeld worden binnen organisaties:

- Complexiteit van het efficiënt samenwerken
- Beschermen en beheren van data en informatie
- Terugvinden van informatie
- Inzicht creëren in een grote hoeveelheid informatie
- Reduceren van de hoge kosten van informatietechnologie en beveiliging van de infrastructuur



ANTWOORD OP COMPLEXE UITDAGINGEN

Hieronder ziet u twee veelvoorkomende uitdagingen voor contactcenters, die u met de oplossing van Avanade goed het hoofd kunt bieden:

Klachten en vragen komen binnen via telefoon, e-mail, website en conventionele post. Er gaat soms veel tijd verloren voordat de vraag bij de juiste medewerker belandt.

Binnen de oplossing van Avanade kunt u de flow voor klantvragen zeer gedetailleerd inrichten. Zo zorgt u ervoor dat elke vraag automatisch bij de juiste persoon terechtkomt of – indien nodig – doorgeleid wordt naar een andere afdeling.

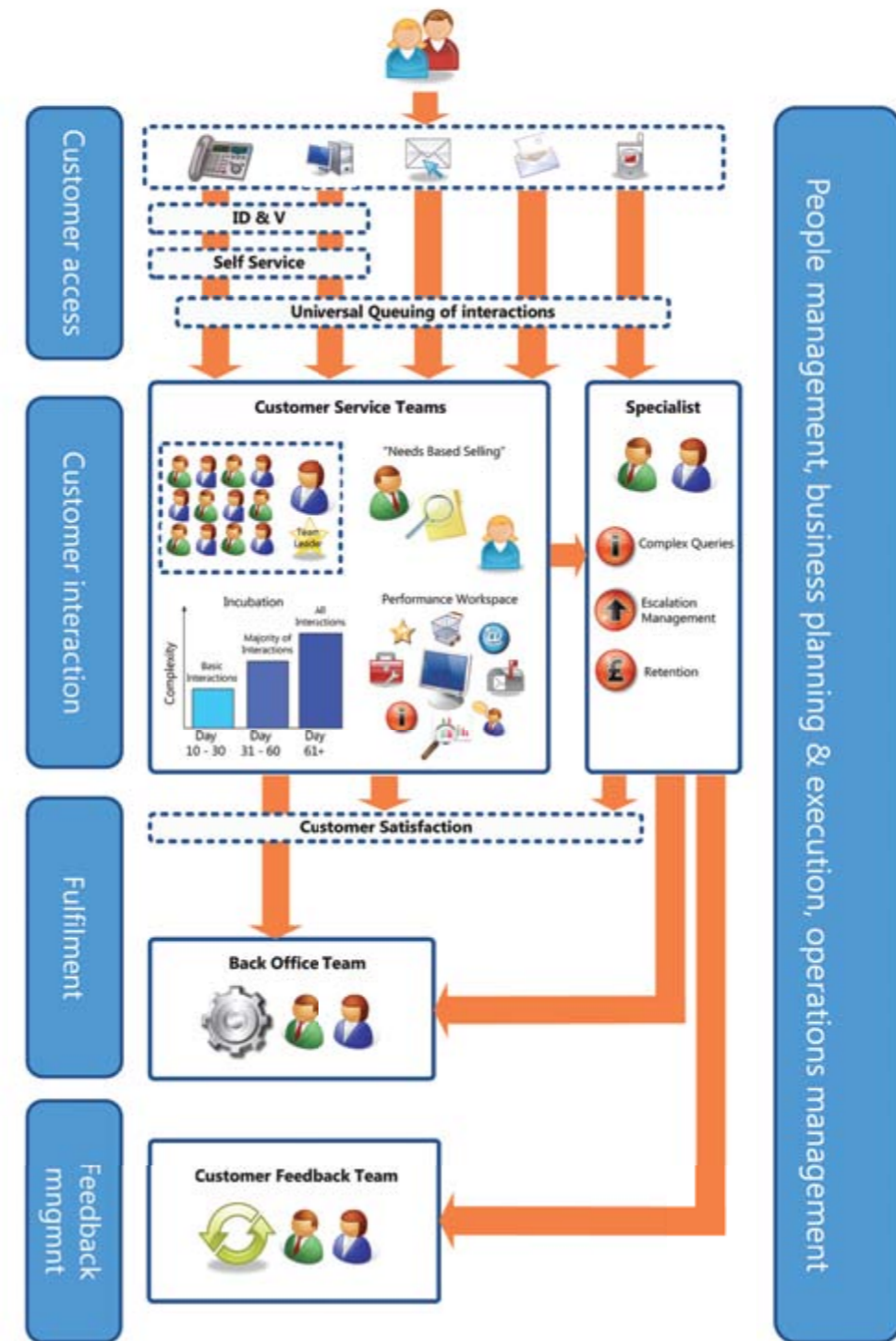
Bij contactcenters werken relatief veel parttimers en tijdelijke krachten. Er gaat veel tijd verloren met training.

De oplossing van Avanade heeft een vertrouwde interface en alle informatie is te bekijken in één scherm. Binnen de oplossing zijn bovendien veel mogelijkheden voor snelle en efficiënte training – bijvoorbeeld via SharePoint. Medewerkers doorlopen snel een web-based training. Ook kunnen zij tussentijds zelfstandig informatie en naslagwerken raadplegen.

Een A tot Z oplossing voor contactcenters

Dat de oplossing van Avanade complete functionaliteit biedt voor contactcenters ziet u in onderstaand schema. De oplossing ondersteunt de gehele workflow. U beschikt over een

brede, geïntegreerde set aan functies, zowel voor het primaire proces, als voor management, HR en marketing.



Focus op kennis

Aan de basis van elke goede oplossing staat kennis. Opleiding en training vormen dan ook de sleutel tot ons succes. Al onze medewerkers zijn ter zake kundig en ervaren.

Het niveau van onze medewerkers is uitzonderlijk hoog. Alle medewerkers komen binnen met wetenschappelijk of Hbo-niveau, daar bovenop volgen zij een gedegen intern opleidingstraject. Certificering is verplicht. We verwachten van medewerkers dat zij minimaal vijftien dagen per jaar aan opleiding besteden. Niet verwonderlijk dus dat de meeste medewerkers in het bezit zijn van minstens één Microsoft-certificering.

Onze focus op expertise en kennis is verweven in onze bedrijfs-cultuur. Wereldwijd wordt veel kennis gedeeld, onder meer via fora op intranet. Er heerst een cultuur van 'elkaar helpen'. Dit stimuleren we door ons systeem van careermanagers. Die ondersteunen aan hen toegewezen collega's bij hun dagelijkse uitdagingen. Ook volgen zij de prestaties en fungeren zij bij interne evaluaties als spokesman.



Microsoft Dynamics CRM

Alles wat een contactcenter aan CRM nodig heeft (en meer)

De mens is de onderscheidende factor in elke organisatie. Als organisaties en de processen die zich er afspelen worden ingericht rondom de mens in plaats van rondom het product, levert dat uiteindelijk op veel fronten winst op. Microsoft Dynamics hanteert een viertal pilaren die van deze visie uitgaan en waarop de investeringen in ontwikkeling gedaan worden:

- **Gebruiksgemak** door in één scherm relevante informatie te tonen en te bewerken
- **Flexibiliteit** door systemen aan te bieden, die eenvoudig zijn aan te passen aan huidige en toekomstige wensen en eisen
- **Technologische inpasbaarheid** door gebruik te maken van de investeringen die bedrijven reeds gedaan hebben in (Microsoft-) technologie en door eenvoudige integratie via onder meer webservices
- **Business Intelligence** door zoekfuncties en heldere rapportagefuncties aan te bieden



Arjen Bruining, Senior Informatie Manager bij PGGM:

"Je merkte niet alleen dat de consultants over veel kennis beschikten, maar ook dat ze heel toegewijd waren om het project tot een succes te maken."

Transparante implementatie

Dat we als Avanade succes hebben met onze oplossingen bewijst onze jaarlijkse groei – die is gemiddeld 20%. We zijn dan ook meer dan alleen een implementatiepartner. Naast het bieden van softwarematige oplossingen kunnen we u adviseren over het stroomlijnen van bedrijfsprocessen. Onze expertise beslaat het gehele portfolio van Microsoft.

In de loop der jaren hebben we een eigen implementatiemethodologie ontwikkeld: Avanade Connected Methods. Die is opgedeeld in fasen en kent een aantal vooraf vastgestelde jijk-momenten. De methodologie heeft haar nut in de praktijk ruimschoots bewezen: ze stroomlijnt de implementatie en reduceert risico's op het gebied van budget en planning tot een minimum.

Binnen de gefaseerde implementatiestructuur is het ook mogelijk om bestaande software te integreren in één scherm. Van daaruit kunnen we – indien gewenst – de onderliggende technologie stap voor stap vervangen. Dat heeft als voordeel dat u en uw medewerkers vrijwel geen hinder ondervinden van de implementatie. En u plukt direct de vruchten. Zoals een kortere call time –

wat weer leidt tot een reductie van operationele kosten. Dankzij de vertrouwde functionaliteit en de bekende Office-interface hebben gebruikers weinig training nodig.

Elk implementatietraject heeft een helder omschreven doel; ook is het in elke fase duidelijk wat er opgeleverd gaat worden. We gaan uit van 'transition to support': na afloop van een implementatie is uw organisatie in staat om zelf de oplossing te onderhouden. Uiteraard kunnen we ook afspreken dat wij de support verzorgen.



WAARDERING UIT DE BRANCHE

Avanade wordt gewaardeerd door zijn klanten: in een in 2010 uitgevoerd tevredenheidsonderzoek geeft maar liefst 96% van onze 3400 klanten aan "tevreden" of "zeer tevreden" te zijn met onze dienstverlening. De waardering in de branche blijkt ook uit de vele awards waarmee we in de loop der jaren

zijn onderscheiden. Zo zijn we al zes keer op rij uitgeroepen tot Microsoft Enterprise Partner of the Year. Verder zijn we 2010 CRM Partner of the Year en 2010 Virtualization Collaboration Partner of the Year.

Rodney Goins, Director of Operations bij School of Management Erasmus University:

"We zijn heel blij dat Avanade snelle ondersteuning bood en de communicatie was erg goed."

Microsoft Dynamics CRM

De rol van de partner

Partners spelen een cruciale rol naar klanten toe. Niet alleen wat betreft de verkoop van producten, maar ook door uitbreidingen te maken op de standaardfunctionaliteit van Microsoft Dynamics. Daarmee bieden zij aanpassingen en add-ons om de software branche- en klantgericht te maken. Partners zorgen voor verkoop, implementatie, training, optimalisatie en migratie van de software.

Naast uitgebreide trainingen en classificatie van de partners zelf, biedt Microsoft aanvullende middelen om de kwaliteit van een softwarematige oplossing te borgen, waaronder Certified for Microsoft Dynamics voor het certificeren van (branche)specifieke add-ons binnen Microsoft Dynamics software.

De oplossing in deze brochure is gecertificeerd en voldoet daarmee aan de hoogste kwaliteitseisen van Microsoft. De oplossing biedt een passende branche-aanvulling op de Microsoft Dynamics kernproducten. Daarmee is het een vertrouwde en betrouwbare oplossing die soepeler is te implementeren en eenvoudiger te onderhouden.

Wilt u meer weten over wat Microsoft Dynamics voor uw organisatie kan betekenen? Neem dan contact op met Avanade.

Over Avanade

Avanade is een joint venture tussen Microsoft en Accenture. We bestaan sinds 2000 en hebben een exclusieve focus op oplossingen van Microsoft. Als wereldwijde speler opereren we in 24 landen. Meer dan 11.000 deskundige medewerkers zetten zich in om onze klanten van dienst te zijn.

Bij onze oprichting formuleerden we scherpe doelstellingen, die richting geven aan onze samenwerking met klanten. We streven er bijvoorbeeld naar om een wereldwijde vernieuwer te zijn op het gebied van services. Ook willen we onze klanten helpen om met het Microsoft-platform de beste resultaten te behalen.

REFERENTIES

