



Optimér marketing, salg og service med overblik på tværs af alle kunder og produkter

FORDELE

- Optimér marketing, salg og service - og del leads - på tværs af produkter og virksomhedsstruktur
- Sæt dialogen i system, og styrk kundernes totalengagement
- Automatisér kundeprocesser og opgavestyring, og få suverænt overblik
- Styrk service, øg kundetilfredsheden, og bidrag til virksomhedens vækst med ét samlet og entydigt billede af hvert enkelt kundeforhold
- Se historik, aktuelle sager og status på hver kunde
- Prioritér opgaver og sager efter servicekontrakter og SLA
- Informér kunderne, og sælg proaktivt baseret på historik og aftaleforhold
- Lad service være med til at skabe leads og øge mersalg
- Følg kunden gennem den samlede livscyklus.

Et forsyningselskab, der sælger mange forskellige forsyningsarter og ydelser, kan have svært ved at bevare overblikket over kundernes samlede engagement. Det øger risikoen for misforståelser i serviceleddet - og gør det nemt at overse oplagte mersalgsmuligheder.

CRM for Utility giver suverænt overblik og optimerer marketing, salg og service på tværs af den samlede kunde- og serviceportefølje.

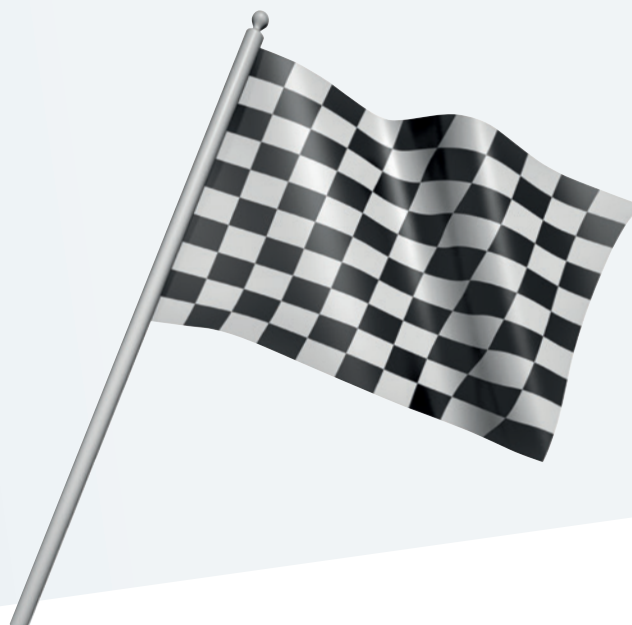
Øget liberalisering har på få år skærpet konkurrencesituationen på forsyningsområdet og øget kravene til serviceniveau. Samtidig har en del forsyningsvirksomheder så mange forskellige produkter på hylden, at det øger risikoen for misforståelser i kommunikation og kundeservice. Du går også let glip af oplagte mersalgsmuligheder, når der mangler overblik over kundernes samlede engagement med din virksomhed.

CRM for Utility giver overblik og stiller de værktøjer til rådighed, der er nødvendige for at optimere marketing, salg og service på tværs af den samlede kunde- og serviceportefølje.

Styrk service og salg på tværs af alle platforme

CRM for Utility fungerer gnidningsløst sammen med Xellent og Outlook - og knytter marketing, salg og service sammen på tværs af sociale medier, mail og telefon. Det giver indsigt i kundernes engagement og samlede kommunikation med din virksomhed.

Implementering af en CRM løsning har været en del af planen lige fra starten og målet hos AURA Energi er at tilbyde "Danmarks bedste kundeoplevelse".



Du opnår et optimalt grundlag for at optimere kundedialogen, og for at sætte relevant mersalg og krydssalg i system som en del af den samlede kundedialog.

Hav viden på rede hånd, og optimér kundedialogen

CRM for Utility giver adgang til en brugervenlig og knowledge-baseret spørgsmål/svar-database foruden overblik over verserende servicesager.

Integration med Skype for Business (Lync) og Yammer gør det let at kommunikere direkte med kolleger og fx accelerere sager, så de rette ressourcer og fagpersoner hurtigt kommer i spil.

Du holder rede på historik og kan hurtigt identificere og reagere på problemer. Derved kan du proaktivt informere kunder direkte.

Planlæg serviceopgaver effektivt

CRM for Utility sikrer, at serviceopgaver prioriteres og tildeles en ansvarlig i forhold til fx SLA og aftalt responstid, tilgængelige fagressourcer eller kø.

Servicebesøg kan planlægges med respekt for kundens ønsker og præsenteres direkte i Outlook. Samtidig har serviceteknikeren fakta om kunde, opgave og nødvendige ressourcer til rådighed på en vilkårlig smartphone, tablet eller pc.

Efter besøget kan CRM-systemet automatisk sende invitation til at deltage i en kundetilfredshedsundersøgelse. Alle sager og spørgsmål indgår også i en overskuelig og søgbar statistik over produktivitet, resultater og kundetilfredshed.

It-løsninger, der styrker din forretning og matcher din branche

EG er blandt Skandinaviens førende leverandører af it-løsninger, der skaber forretningsmæssig værdi for både små og store virksomheder. Vi har mere end 2.000 medarbejdere, som med deres viden og brancheindsigt bidrager til produktivitetsforbedringer hos vores kunder i Danmark, Norge og Sverige.

FUNKTIONER

- Fungerer på pc, tablet og smart-phone - online og mobilt
- Baseret på Microsoft Dynamics 365
- Prioriterede problemer kan accelereres, og løsningen eskaleres
- Dokumenterer arbejdet med rapporter om fx servicetilfredshed
- Kan leveres som "on premise"-løsning eller som en rent cloudbaseret løsning bygget på Microsoft Dynamics 365.

KOM GODT I GANG

Kontakt os, og hør mere om, hvordan du bruger servicedialogen med dine kunder til at drive vækst, produktivitet og salg - uden at lægge flere opgaver over på dine medarbejdere.

Kontakt

Head of Sales, CRM Scandinavia Michael Weis på tlf. +45 7220 7681 eller michael.weis@eg.dk. Læs mere på www.eg.dk.



Adding value to business