



Tun, was wirklich zählt



Entlasten Sie Ihren Posteingang

Steigern Sie die Effizienz Ihrer Meetings



Activating Copilot

Leitfaden:

Bessere Kundenerlebnisse mit Microsoft Copilot für Vertrieb und Service

Mit Avanade den Mehrwert steigern

Die Notwendigkeit positiver Kundenerfahrungen

Die Kundenerfahrung hat sich zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor entwickelt. In einer digitalen Welt erwarten Kunden nahtlose, personalisierte und ansprechende Interaktionen mit den Marken, denen sie vertrauen. Sie möchten sich über alle Kontaktpunkte, Kanäle und Interaktionen hinweg wertgeschätzt, verstanden und unterstützt fühlen. Selbst im Umgang mit digitalen Plattformen und Tools ist den Kunden eine persönliche Verbindung wichtig.

Viele Unternehmen haben jedoch Schwierigkeiten, diese Erwartungen ihrer Kunden zu erfüllen. Sie stehen vor der ständigen Herausforderung, die Kundenerfahrung zu verbessern und gleichzeitig Kosten, Komplexität und Compliance im Auge zu behalten. Der Spagat zwischen den Bedürfnissen der Kunden und den Anforderungen sowie Einschränkungen interner Stakeholder, Prozesse und Systeme erschwert die Bewältigung dieser Aufgabe. Dies wird insbesondere durch die ständigen Veränderungen von Technologien, Märkten und Kundenpräferenzen erschwert, mit denen die Unternehmen Schritt halten müssen.

In allen Branchen stehen Unternehmen zunehmend im Wettbewerb mit agilen und innovativen Konkurrenten. Diese setzen kontinuierlich neue Maßstäbe für die Kundenzufriedenheit in einem Markt, in dem die Erwartungen der Kunden stetig steigen und die Geduld bei unzureichenden Erfahrungen schnell erschöpft sein kann.

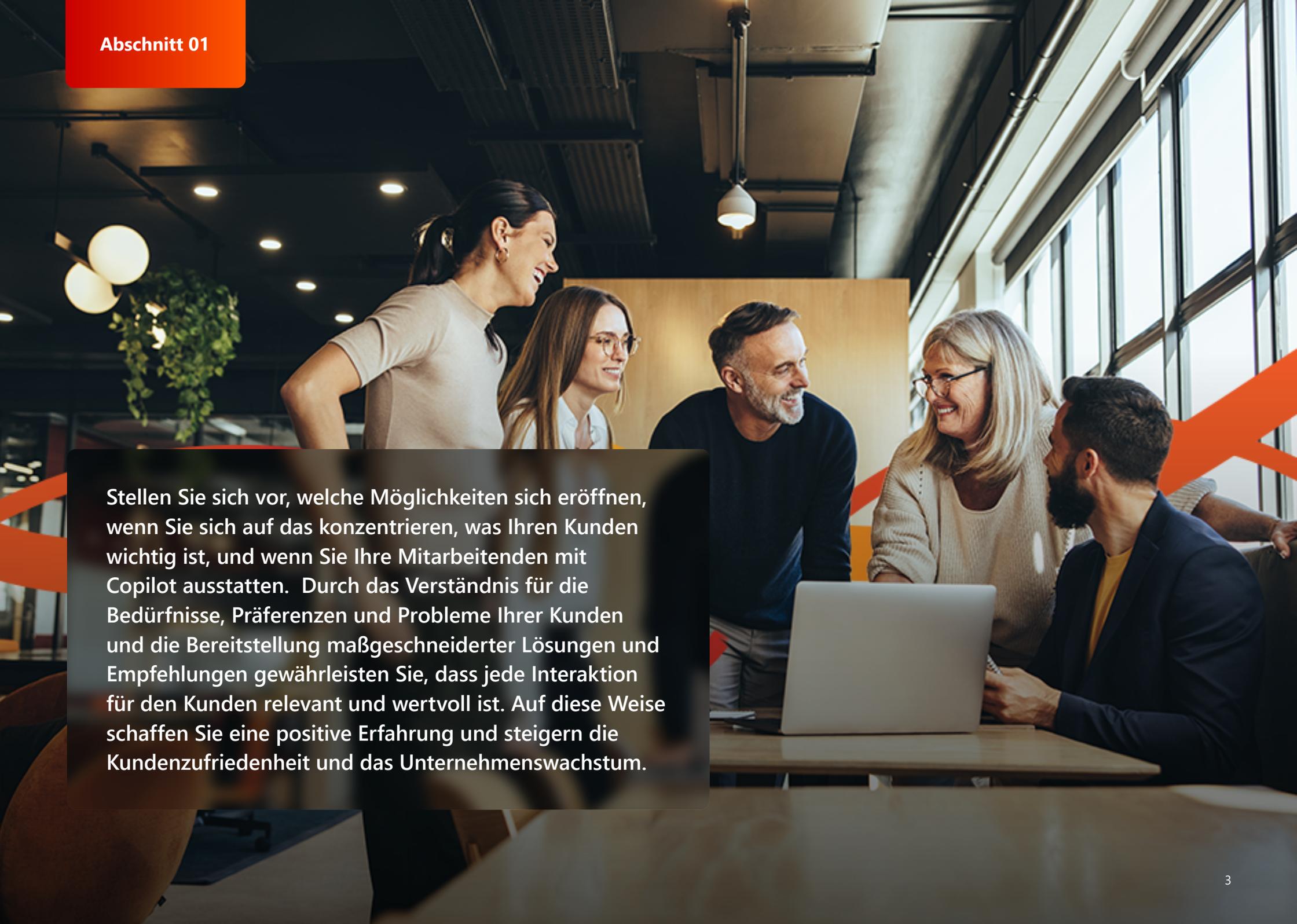
Wie können Unternehmen diese Herausforderungen meistern und erstklassige Kundenerfahrungen schaffen, die Wachstum, Loyalität und einen guten Ruf fördern? Sind Sie bereit, die Leistung generativer KI und Copilot zu nutzen, um die Art und Weise zu verändern, wie Ihr Unternehmen mit Kunden interagiert und ihnen einen Mehrwert bietet?

Laut Gartner,

“Wird die generative KI wahrscheinlich die größte Auswirkung auf die Kundenerfahrung haben”,

38 % der Führungskräfte betrachten dies als den häufigsten Motivationsgrund für Investitionen in generative KI.

[Quelle](#)



Stellen Sie sich vor, welche Möglichkeiten sich eröffnen, wenn Sie sich auf das konzentrieren, was Ihren Kunden wichtig ist, und wenn Sie Ihre Mitarbeitenden mit Copilot ausstatten. Durch das Verständnis für die Bedürfnisse, Präferenzen und Probleme Ihrer Kunden und die Bereitstellung maßgeschneiderter Lösungen und Empfehlungen gewährleisten Sie, dass jede Interaktion für den Kunden relevant und wertvoll ist. Auf diese Weise schaffen Sie eine positive Erfahrung und steigern die Kundenzufriedenheit und das Unternehmenswachstum.

Wie Microsoft Copilot Ihnen helfen kann, Geschäftsergebnisse zu erzielen, indem Sie das Kundenerlebnis verbessern

Führungskräfte stehen vor zahlreichen Herausforderungen und Chancen in den Bereichen Vertrieb und Service. Sie müssen außergewöhnliche Ergebnisse liefern, ihre Teams führen und die Zufriedenheit und Loyalität ihrer Kunden sicherstellen.

Um erfolgreich zu sein, müssen Sie der Konkurrenz stets einen Schritt voraus sein, innovativ denken und sich kontinuierlich an die sich wandelnden Kundenbedürfnisse und Marktbedingungen anpassen. Doch wie können Sie all dies erreichen und dabei gleichzeitig Zeit und Ressourcen effizient nutzen?

Hier kommen generative KI und Microsoft Copilots ins Spiel. Microsoft Copilots bringen generative KI in Unternehmen weitreichend ein und unterstützen die Mitarbeitenden dabei, effizienter und produktiver zu arbeiten. Sie bieten den Mitarbeitenden einen breiten Zugang zu KI-gestützten Assistenten, die ihnen helfen, neue Inhalte zu erstellen, Erkenntnisse zu gewinnen, Vorschläge zu entwickeln, Fragen zu beantworten und Probleme zu lösen – und das alles speziell auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zugeschnitten.

Hier sind einige der Vorteile, die Microsoft Copilots Ihrem Unternehmen bringen können:



Vertrieb

Generative KI und Microsoft Copilot for Sales können Ihnen helfen, Ihren Umsatz und Ihr Verkaufswachstum zu steigern, indem Sie mehr Verkaufschancen schaffen, mehr Geschäfte abschließen und eine stärkere Kundenbindung aufbauen. Copilot for Sales verbessert die Effizienz und Produktivität, indem es Aufgaben automatisiert und rationalisiert, Fehler reduziert und das Onboarding beschleunigt. Verkäufer können durch personalisierte und relevante Kommunikation, Angebote und Empfehlungen ein deutlich verbessertes Kundenerlebnis bieten und die Kundenbindung fördern. Copilot for Sales entlastet Ihre Mitarbeitenden von lästigen und sich wiederholenden Verwaltungsaufgaben und ermöglicht ihnen so, mehr Zeit für die wichtigen Dinge zu haben – den Aufbau von Kundenbeziehungen und die Schaffung von Mehrwert.



Service

Generative KI und Microsoft Copilot for Service unterstützen Sie dabei, die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung zu stärken, indem sie Kundenanfragen schneller und genauer beantworten, die Lösungsraten verbessern und das Service-Level erhöhen. Copilot for Service ermöglicht Ihrem Kundendienst eine größere Anzahl an Kundenanfragen über verschiedene Kanäle hinweg zu bearbeiten und gleichzeitig die Fehlerquote zu senken. Mit dem Zugriff auf Wissensdatenbanken und interne Ressourcen gewährleistet Copilot for Service Qualität und Konsistenz, indem es Agenten mit standardisierten und genauen Informationen versorgt. Durch den Wegfall zeitraubender und komplexer Verwaltungsaufgaben können sich die Serviceteams auf ihre Kunden konzentrieren, Feedback genau erfassen, Probleme antizipieren und übertreffen.



Field Service

Generative KI und Microsoft Copilot for Field Service steigern die Kundenzufriedenheit, da Außendienstmitarbeiter in der Lage sind, Service- und Reparaturen schneller durchzuführen. Copilot for Field Service verbessert die Effizienz und Produktivität und hilft bei der Optimierung von Ressourcen und der Planung. Durch die Unterstützung bei der Termin-, Routen- und Ressourcenplanung sowie den teamübergreifenden Zugriff auf Wissen können Problemlösungsquoten und Lösungszeiten erheblich verbessert werden. Darüber hinaus können sich Ihre Techniker auf ihre eigentliche Arbeit konzentrieren, da Copilot for Service in der Lage ist, Systeme automatisch zu aktualisieren, ohne dass die Techniker Informationen manuell eingeben müssen.



Microsoft Copilots for Sales, Service and Field Service können Ihnen helfen, Ihre Geschäftsergebnisse zu verbessern und sich einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen. Die Integration dieser KI-Funktionen in Unternehmen unterstützt Teams dabei, ihre Fähigkeiten zu stärken und den Wissensaustausch untereinander zu verbessern. Dies führt letztendlich zu einem erstklassigen Kundenerlebnis, das die Kundenzufriedenheit, den Umsatz und die Kundentreue steigert.

Starten Sie noch heute mit einem Schnellstart-Ansatz

Laut einer aktuellen Studie von cnvrg.io, einem Unternehmen von Intel,

sagen 46 % der Befragten, dass die Infrastruktur das größte Hindernis für die Einführung generativer KI ist, und 84 % geben an, dass ihnen die Fähigkeiten fehlen, um die Anforderungen zu erfüllen, die sich aus dem wachsenden Interesse an dieser Technologie ergeben.

Mit den Technologien von Microsoft, wie beispielsweise Copilot, Dataverse und Azure OpenAI, wurde die Eintrittshürde für GenAI deutlich gesenkt, wenn nicht sogar ganz beseitigt.

[Quelle](#)

Unser Schnellstart-Ansatz hilft Ihnen, die Leistung generativer KI mit einer Reihe transformativer Dienstleistungen für Dynamics 365 Customer Service, Sales und Field Service oder anderer unterstützter Plattformen zu erschließen. Wir arbeiten bereits aktiv mit Kunden zusammen, um Kundenerlebnisse zu optimieren und Relevanz, Geschwindigkeit und Zufriedenheit zu steigern.



Unsere auf Sie und Ihre geschäftlichen Anforderungen zugeschnittenen Expertengespräche umfassen in der Regel eine Auswahl der folgenden Komponenten, die auf Ihre spezifischen Ziele abgestimmt sind:



Tauchen Sie ein in die Welt der generativen KI und des Microsoft Copilot, dem KI-Assistenten, der Ihnen hilft, Inhalte, Vorschläge, Empfehlungen und Antworten für Ihre Kunden zu generieren..



Readiness Assessment und Definition der Anforderungen für die nächsten Schritte, um sicherzustellen, dass Ihr Unternehmen sowohl aus technischer als auch aus personeller Sicht vorbereitet ist.



Überprüfung von Prozessen und Arbeitsabläufen, um die Bereiche zu identifizieren, in denen Copilots die größte Wirkung erzielen können.



Identifizierung von Anwendungsfällen mit Empfehlungen zu Machbarkeit, Geschäftswert und Priorisierung.



Entwerfen eines Wertstroms, um die Wertschöpfung zu beschleunigen und Innovationen sowohl für kurzfristige Ziele als auch längerfristige Konzepte zu fördern..



Entwicklung einer Vision und einer Strategie sowie eines Aktionsplans für eine schnelle Implementierung und Realisierung von Werten.



Empfehlungen zur Realisierbarkeit von individuellen Copilot-Lösungen, die die Integration von Drittanbietern, Abhängigkeiten und Aufwandsschätzungen umfassen

Warum mit Avanade zusammenarbeiten?



Bereit für den Einstieg?

Dank unserer bewährten Microsoft-Expertise und effektiven Bereitstellungsmethoden helfen wir Ihnen dabei, Ihre Vision von positiven Kundenerlebnissen mithilfe KI-gestützter Copiloten zu verwirklichen

Unser privilegierter Zugang zur Entwicklung von Microsoft Copilot-Lösungen und die frühzeitige Einführung haben es uns ermöglicht, die Potenziale generativer KI für ein besseres Kundenengagement in Vertrieb und Service zu erforschen. Unser Serviceangebot ist darauf ausgerichtet, den geschäftlichen Wert zu steigern und konkrete Herausforderungen zu lösen.

18-facher Gewinner

des Microsoft Global SI Partner des Jahres.

Marktführer

Everest Group PEAK Matrix für Microsoft Dynamics 365 Services

Gewinner

- Microsoft Customer Experience Partner des Jahres 2023
- Microsoft Dynamics 365 Sales & Marketing Partner des Jahres 2023
- Microsoft Low-Code Application Development Partner des Jahres 2023

Erfahren Sie mehr über Copilot for Sales and Service, indem Sie [hier Ihr Interesse anmelden](#).



Tun, was wirklich zählt

Überlegen Sie, was Sie mit KI erreichen können

Avanade ist ein anerkannter Marktführer bei der Bereitstellung von Microsoft-Lösungen für den Dienstleistungsbereich. Seit mehr als 20 Jahren arbeiten wir mit Unternehmen auf der ganzen Welt zusammen und entwickeln und implementieren Lösungen.

Kontaktieren Sie uns noch heute

avanade.com/d365copilot

Avanade ist der führende Anbieter innovativer Digital-, Cloud- und Beratungsdienste, Branchenlösungen und designorientierter Erfahrungen im Microsoft-Ökosystem. Jeden Tag leisten 60.000 Mitarbeitende in 26 Ländern einen echten Beitrag für unsere Kunden, deren Mitarbeitern sowie deren Kunden. Avanade wurde im Jahr 2000 von Accenture LLP und Microsoft Corporation gegründet. Weitere Informationen finden Sie unter www.avanade.com

©2024 Avanade Inc. Alle Rechte vorbehalten. Name und Logo von Avanade sind eingetragene Marken in den USA und anderen Ländern. Andere Marken- und Produktnamen sind Marken ihrer jeweiligen Eigentümer.