

Quick Guide

Die Top 3 Argumente für Microsoft Copilot!

Wie KI Ihre
Arbeitseffizienz
im Service
revolutioniert

audius



Dynamics 365

Quick Guide

Microsoft Copilot ist ein technologischer Game-Changer, der Ihnen dabei helfen kann, Ihre Arbeitseffizienz im Field Service und Customer Service signifikant zu steigern.

Doch was genau verbirgt sich dahinter?

Microsoft Copilot **kombiniert die Leistungsfähigkeit großer Sprachmodelle (LLMs) mit den Daten Ihres Unternehmens** – alles direkt im Workflow –, um Ihre Wörter in eines der leistungsstärksten Produktivitätswerkzeuge der Welt zu verwandeln.

Copilot bietet **intelligente Unterstützung in Echtzeit** und ermöglicht es Benutzern, ihre Kreativität, Produktivität und Fähigkeiten zu steigern.

In diesem Guide zeigen wir Ihnen **die 3 wichtigsten Gründe**, warum Microsoft Copilot ein **unverzichtbares Tool auch für Ihre Service-Mitarbeitende** ist.

Vorab auf den Punkt gebracht: Mit der **intelligenten Automatisierung** und **durch Unterstützung von künstlicher Intelligenz** kann sich der Service-Mitarbeitende auf das Wesentliche konzentrieren und gleichzeitig werden die Arbeitsabläufe optimiert.

Im Folgenden verraten wir Ihnen, wie Sie konkret mit Microsoft Copilot Zeit und Geld sparen und gleichzeitig Ihre Kundenzufriedenheit steigern können.

Neugierig? Dann schnell weiterlesen.

1. Steigern Sie die Effizienz der Mitarbeitenden

Herausforderungen im Service können vielseitig sein und oft **benötigt der Mitarbeitende erst einiges an Zeit**, um sich einen **Überblick über einen aktuellen Vorgang** zu verschaffen. So z. B. wenn ein Kunde wegen eines bestimmten Arbeitseinsatzes oder Tickets anruft.

In solchen Situationen muss sich der Mitarbeitende meist durch verschiedene Menüs klicken, um die gestellten Fragen beantworten zu können.

Hier kann Microsoft Copilot optimal unterstützen, indem er **automatisch eine vollständige Zusammenfassung eines Falles generiert**, sobald eine Anfrage oder ein Arbeitsauftrag geöffnet wird. Dies beinhaltet relevante Daten wie Falltitel, Kundeninformationen, Betreff, Produkt, Priorität, Falltyp und eine genaue Beschreibung.

Wesentliche **Arbeitsauftragsinformationen** – beispielsweise Produkte, Services und Aufgaben – **sind ebenfalls enthalten** genauso wie kritische Kontextinformationen wie Buchungsdetails, Aktivitätsdaten und Notizen aus dem Arbeitsauftrag und den Buchungen. Auch **mobile Techniker** haben die Möglichkeit, sich **eine Auftragszusammenfassung erstellen** zu lassen, ohne sich durch alle Bereiche klicken zu müssen.

Diese automatisierte Aufbereitung der wichtigsten Informationen spart enorm viel Zeit und der Mitarbeitende kann sich auf seine eigentliche Arbeit konzentrieren.

2. Erhöhen Sie Ihre Kundenzufriedenheit

Kennen Sie das Problem? Der Kunde ruft mit einem konkreten Anliegen die Hotline an, aber der Servicemitarbeitende muss sich erstmal einen Überblick über die Kundendaten verschaffen. Je nach Art des Anliegens muss er entweder einen Kollegen befragen, es direkt an das Technikerteam weitergeben oder er hat im besten Fall eine Wissensbasis, in der er direkt suchen kann. Aber all das kostet eine Menge wertvolle Zeit, während der der Kunde wartet.

Mit Microsoft Copilot sind Sie nun in der Lage, direkt der KI Fragen zu stellen. Und zwar so, als ob Sie sich an einen Kollegen oder Vorgesetzten wenden würden, der über das benötigte Wissen verfügt. **Anstatt Zeit damit zu verbringen, Informationen zu suchen oder Kollegen nach Rat zu fragen, können Sie Copilot gezielt nach den benötigten Informationen fragen.**

Copilot nutzt das vorhandene Wissen und die Ressourcen Ihres Unternehmens, um Ihnen relevante Antworten und Lösungen zu liefern. Dadurch können Sie dem Kunden schnell und effektiv helfen, ohne auf langwierige Recherchen oder Expertise angewiesen zu sein.

Zusätzlich hilft Copilot Ihnen auch bei der Kundenkommunikation. So können Sie sich mithilfe der KI Vorschläge für Ihre Kunden-E-Mails generieren lassen. Wie z.B. zur Terminvereinbarung, Produktfragen, Problemlösungen und vielem mehr. Dabei haben Sie selbstverständlich die volle Kontrolle, welche E-Mails tatsächlich versendet werden. **Copilot ist Ihr zuverlässiger Assistent, der Ihnen dabei hilft, Kundenprobleme effizient zu lösen und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit zu steigern.**

3. Integration in Ihre Systemlandschaft

Sie kennen sicherlich folgendes Szenario: Sie nehmen an einer Teams-Besprechung mit einem Kunden teil oder lesen Kunden-E-Mails in Outlook.

Um eine Folgeaktivität wie beispielsweise einen Arbeitsauftrag zu starten – weil der Kunde gerade ein Anliegen hat – müssen Sie das System wechseln und Daten mühsam zusammensuchen, wie beispielsweise die Stammdaten.

Auch hier hilft Microsoft Copilot. **Integriert in verschiedene Microsoft-Lösungen wie z. B. Teams oder Outlook** ermöglicht er Ihnen beispielsweise direkt aus Teams heraus einen Arbeitsauftrag zu erstellen.

Der Copilot unterstützt Sie dabei, den Auftrag zu erstellen, Termine festzulegen und alle relevanten Informationen aus der Unterhaltung zusammenzufassen, um diese in den Arbeitsauftrag zu übernehmen. Diese Integration ist auch über Outlook möglich.

Zusammengefasst ist der Einsatz des Microsoft Copilot eine echte Revolution im Servicebereich! **Die Kombination aus künstlicher Intelligenz und menschlichem Know-how ermöglicht es Unternehmen, ihre Arbeitseffizienz auf ein neues Level zu heben.**

Quick Guide

Checkliste: Sind Sie bereit für den Copilot?

- ✓ Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement in place
- ✓ Dynamics 365 Enterprise Lizenz
- ✓ Aktivierung der Copilot-Funktionen durch ihren Administrator

Konnten wir Sie überzeugen?

Für mehr Informationen und wie Copilot auch Ihren Service auf ein neues Level heben kann, kontaktieren Sie uns!

Eine Erstberatung ist unverbindlich und kostenlos, zögern Sie nicht!

Ihre Ansprechpartner:



Christian Schilling

Bereichsleiter Software

+49 (7151) 369 00 289
christian.schilling@audius.de
www.audius.de/field-service



Serdar Dedesah

Leiter Vertrieb Geschäftsbereich Software

+49 (7151) 369 00 319
serdar.dedesah@audius.de
www.audius.de/field-service

Über audius:

audius ist ein führendes Software- und IT-Service-Unternehmen und bietet ein umfassendes Portfolio an innovativen Softwarelösungen im Bereich Field Service Management, Mobilisierung von Geschäftsprozessen und Systemintegrationen für Service, Instandhaltung und Facility Management.

- Seit 1991 Erfahrung im Bereich Service Management, Customer Service und Sales-Management
- Erster Blackbelt-Partner für Implementierungen von Microsoft Dynamics Field Service in der DACH-Region
- Zertifiziertes Qualitätsmanagement und ausgezeichneter Innovationsgeist

- ✓ Sie möchten sofort mit der Digitalisierung Ihrer Serviceprozesse loslegen?
- ✓ Kontaktieren Sie uns für einen unverbindlichen und kostenlosen Service Quick Check!

