

ifolor.

ifolor.

ifolor

«Die Dynamics 365 Lösung von isolutions dient uns als zentrale Kunden-Drehscheibe, welche es uns ermöglicht die Qualität unserer Kundenbetreuung zu erhöhen und gleichzeitig die Bearbeitungszeiten zu reduzieren. Die Kundenzufriedenheit steigt und das führt zu einem Wettbewerbsvorteil für ifolor.»

Christian Kupferschmid, Head of Group IT

ifolor ist ein internationaler Online-Dienstleister für personalisierte Fotoprodukte im Endkonsumentenbereich. Zu ihrem Portfolio gehören hochwertige Fotobücher, Fotoleinwände, Digitalfotos und verschiedene Fotogeschenke. Die Marke ifolor wurde 1961 als Photocolor Kreuzlingen AG gegründet und ist heute in der Schweiz mit der Ifolor AG und in Finnland mit der Ifolor OY Marktführer. Aus diesen den Standorten Kreuzlingen und Helsinki beliefert ifolor zwischenzeitlich Kunden in 15 Ländern Europas. ifolor zeichnet sich dadurch aus, dass sie als Unternehmen die Wandlung von Fotolabor zum Dienstleister im digitalen Fotobereich erfolgreich umsetzen konnten.

ifolor.

Kürzere Bearbeitungszeit für Kundenanfragen dank Dynamics 365. Wöchentlich können neu 9'000 Kundenanfragen effizient und in höherer Qualität bearbeitet werden.

Ausgangslage

ifolor hat mit rund 2.5 Mio. Kunden wöchentlich bis zu 9'000 Kundendienst Anfragen. Begeisterte Kunden sind das höchste Ziel von ifolor, deshalb steht der Kundendienst und dessen Anwendungsfälle im Zentrum der Lösung. Zusätzlich steht das Unter-

nehmen durch Anbieter aus dem Ausland unter hohem Wettbewerbsdruck. Eine effiziente und professionelle Verarbeitung der Kundenanfragen ist aus diesen Gründen essentiell für den Erfolg des Unternehmens.

Lösung

Bei ifolor wurde Microsoft Dynamics 365 for Service als Contact Center Lösung implementiert, um die Anfragen im Kundendienst systematisch sauber erfassen und bearbeiten zu können. Als Basis diente der gesamte Service Bereich von Dynamics 365. Zusätzlich kann der Contact Center Mitarbeitende aus der Applikation heraus, einfach und schnell auf Bestellungen und Rechnungen eines Kunden in

Dynamics 365 for Finance & Operations zugreifen. Somit erhalten die Mitarbeitenden eine 360°-Sicht auf den Kunden. Die Lösung wurde ebenfalls an die Callcenter Telefonielösung angebunden, um die automatische Suche von Kontakten im CRM System zu ermöglichen. ifolor nutzt die Möglichkeiten von Dynamics 365 nicht nur in der Schweiz sondern auch international.

Nutzen

- Die neue Lösung ist die zentrale Drehscheibe für die Kundenbetreuung. Durch die Anbindung des ERP-Systems und des Produktionsplanungssystems (PPS) ist eine Contact Center Lösung entstanden, welche eine Rundumsicht auf den Kunden ermöglicht.
- Durch die Lösung konnten die Bearbeitungszeiten der Anfragen signifikant verkürzt werden. Durch diese Verringerung kann die Kundenzufriedenheit erhöht werden.
- Durch die intuitive Bedienung der Lösung wurde die Schulungszeit für temporäre Mitarbeitende während der Hochsaison verkürzt.
- Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden wird durch eine moderne Anwendungsplattform erhöht, was ebenfalls zu kürzeren Bearbeitungszeiten führt.

9'000
wöchentlich Kundenanfragen



kürzere Bearbeitung
von Anfragen



zentrale Drehscheibe
für Kundenbetreuung

Partnerprofil

#weshapethefuture

Im Zivilschutzkeller von drei Berner Oberländer Visionären gegründet, begleitet isolutions seit 1999 als grösster, dedizierter Microsoft One-Stop-Shop in der Schweiz Unternehmen in die digitale Zukunft. Dabei veredeln und integrieren wir die Services von Microsoft so, dass Mehrwert geschaffen und die Unternehmenskultur positiv verändert wird.

Getragen von über 200 passionierten Köpfen bestehend aus Business und Technical Consultants, Change Makers sowie Softwareentwickler, Architekten und Cloud Natives werden wir von unseren Kunden und deren Herausforderungen zu Höchstleistungen angetrieben. Gemeinsam mit Kunden aus unterschiedlichen Branchen, schlagen wir die Brücke zum Tech-Giganten Microsoft. Alle mit einem Ziel: Das beste Mitarbeiter- und Kundenerlebnis zu kreieren, um daraus Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

Die Kunden lieben unsere inspirierende Unternehmenskultur, welche ansteckend wirkt. Sie unterstützt und bewältigt erfolgreich organisatorische oder technologische Herausforderungen. Gemeinsam mit ihnen gestalten wir die Zukunft von Teams, Produkten, Unternehmungen und ganzen Industrien.

Standorte

Bern

Schanzenstrasse 4c
3008 Bern

Zürich

Löwenstrasse 53
8001 Zürich

Basel

Güterstrasse 144
4053 Basel

Barcelona

Carrer de Trafalgar 6,
2a planta, despacho 28
08010 Barcelona

Kontakt

isolutions AG

+41 31 560 88 88
info@isolutions.ch