

Microsoft Dynamics CRM



„System Microsoft Dynamics CRM umożliwił owocną integrację naszych działów pomocy technicznej i sprzedaży, która nie była możliwa przy użyciu dotychczas stosowanych przez nas aplikacji”.

BEDE BRAEGELMANN
Kierownik projektu
w dziale sprzedaży,
obsługi klienta i marketingu,
Polaris

Zdobywanie klientów i umacnianie relacji z nimi przy wykorzystaniu systemu Microsoft Dynamics™ CRM

Microsoft Dynamics CRM to kompletny system zarządzania relacjami z klientem. Sprawnie działające, uniwersalne i znane użytkownikom funkcje zarządzania działaniami marketingowymi, sprzedażą i obsługą klienta ułatwiają zdobywanie klientów oraz umacnianie relacji z nimi. System Microsoft Dynamics CRM 4.0 jest udostępniany przez partnerów firmy Microsoft oferujących specjalistyczne usługi w zakresie doradztwa, wdrożenia i utrzymania. Rozwiązanie można łatwo zintegrować z innymi produktami Microsoft®, co usprawnia przebieg procesów w ramach całej firmy.

DZIAŁ MARKETINGU: GENEROWANIE ZAPOTRZEBOWANIA NA PRODUKTY FIRMY

Microsoft Dynamics CRM udostępnia specjalistom ds. marketingu znakomite narzędzia do weryfikacji i segmentacji danych, narzędzia do zarządzania kampaniami oraz wykonywania pogłębionych analiz marketingowych. Pozwala to zwiększyć skuteczność działań marketingowych, generować popyt i efektywnie mierzyć skuteczność kampanii. Kompleksowe, zaawansowane funkcje marketingowe umożliwiają lepsze zrozumienie potrzeb klientów i skupienie działań sprzedawców na obszarach gwarantujących najwyższy zwrot.

DZIAŁ SPRZEDAŻY: SZYBKE FINALIZOWANIE TRANSAKCYJ

Narzędzia usprawniające i automatyzujące codzienne procesy sprzedaży nie tylko umożliwiają wyświetlenie na jednym ekranie najważniejszych danych o kliencie, ale również przyczyniają się do skrócenia cyklu i poprawy skuteczności sprzedaży oraz zwiększenia lojalności klientów. Microsoft Dynamics CRM zapewnia szybki dostęp do danych klientów i historii transakcji, w trybie online lub offline, dzięki czemu sprzedawcy są bardziej wydajni i mogą poświęcać więcej czasu na sprzedaż. Do dyspozycji mają również narzędzia do komunikacji, których działanie oparte jest na kreatorach, umożliwiające informowanie potencjalnych i dotychczasowych klientów o nowych produktach i usługach.

DZIAŁ OBSŁUGI KLIENTA: SPRAWNE I SKUTECZNE DZIAŁANIE

Dzięki dostępowi do danych o kliencie, funkcjom zarządzania zgłoszeniami i wyświetlania historii kontaktów z klientem oraz informacjom pomocy technicznej pracownicy działu obsługi mogą sprawnie i efektywnie obsługiwać klientów. Przyczynia się to do zwiększenia lojalności klientów i w rezultacie wyższych wpływów finansowych. Microsoft Dynamics CRM to zaawansowany, skalowalny i wykorzystujący funkcje znane z innych programów firmy Microsoft system obsługi klienta, który można w pełni dostosować do potrzeb dowolnej firmy.

Dostosowanie do potrzeb klienta

Największą zaletą systemu Microsoft Dynamics CRM jest możliwość dostosowania go do potrzeb klienta. Dzięki jednej, ujednoliconej bazie kodów dla wdrożeń lokalnych i hostowanych u certyfikowanego partnera firmy Microsoft klienci mogą wybrać model wdrożenia, który najlepiej spełnia ich wymagania. Ponadto w miarę upływu czasu i zmieniających się uwarunkowań biznesowych i technologicznych model taki również można odpowiednio dostosowywać i modyfikować, dopasowując go do aktualnych potrzeb firmy.



„System Microsoft Dynamics CRM dał nam większą wiedzę o klientach oraz usprawnił wymianę informacji między sprzedawcami i pracownikami zaleczone. Dzięki temu jesteśmy bardziej konkurencyjni, poprawiliśmy obsługę klienta i obniżaliśmy koszty działalności”.

PETER GLÜCK
Kierownik ds. informatyki,
Volvo Construction Equipment

DOSTOSOWANIE DO POTRZEB UŻYTKOWNIKA

Microsoft Dynamics CRM jest dostosowany do potrzeb użytkownika. Udostępnia łatwy w obsłudze interfejs i narzędzia wykorzystujące kreatory, a także jest ściśle zintegrowany z aplikacjami programu Microsoft Office.

- **Łatwe wdrożenie nowych użytkowników** w znanym z programu Microsoft Office Outlook® środowisku pracy, które ułatwia szybkie poznanie zasad działania systemu CRM i pełne wykorzystanie jego możliwości.
- **Wykorzystanie rozwiązań znanych z programów Microsoft Office Word i Microsoft Office Excel®** pozwala za pomocą narzędzi wykorzystujących kreatory samodzielnie tworzyć własne pulpity nawigacyjne i przepływy pracy.
- **Dostęp do informacji definiowany na podstawie pełnionych w organizacji ról** w trybie online i offline pozwala zapewnić pracownikom możliwość korzystania wyłącznie z potrzebnych im danych w sposób, który im odpowiada.

DOSTOSOWANIE DO POTRZEB FIRMY

Microsoft Dynamics CRM może być wdrożony i dostosowany do potrzeb każdej firmy.

- **Możliwość projektowania i automatyzowania procesów biznesowych** w celu ujednolicenia systemów wykorzystywanych w przedsiębiorstwie za pomocą łatwych w obsłudze narzędzi zgodnych z platformą Microsoft Windows® Workflow Foundation.
- **Prowadzenie działalności w skali międzynarodowej** dzięki pełnej obsłudze wielu języków, walut i stref czasowych, która przyczynia się do obniżenia kosztów.
- **Koordynacja celów biznesowych i możliwości informatycznych** dzięki prostym dostosowaniom typu „wskaz i kliknij”, rozszerzalnym modelom danych i narzędziom do mapowania pozwalającym opracować rozwiązanie spełniające wymagania firmy i jej pracowników.

DOSTOSOWANIE DO STANDARDÓW TECHNOLOGICZNYCH

Microsoft Dynamics CRM wykorzystuje niezawodne technologie zgodne ze standardami branżowymi, jest przystępny cenowo oraz może być łatwo zintegrowany z innymi rozwiązaniami i dalej rozwijany w zależności od potrzeb firmy.

- **Szybki zwrot z inwestycji** dzięki zastosowaniu wydajnej architektury opartej na technologiach zgodnych ze standardami branżowymi. Technologie te przyczyniają się do zmniejszenia liczby elementów wymagających wdrożenia i konserwacji.
- **Ochrona inwestycji w infrastrukturę informatyczną** dzięki wykorzystaniu elastycznych, skalowalnych technologii, które można łatwo udoskonalać i stosować w odniesieniu do nowych jednostek biznesowych, oddziałów regionalnych i obszarów działalności.
- **Integracja z różnymi technologiami** dzięki wbudowanym mechanizmom zapewnienia zgodności z systemami wewnętrznymi i zewnętrznymi przyczynia się do obniżenia kosztów operacyjnych i zapewnienia szybkiego dostępu do potrzebnych funkcji.

DODATKOWE INFORMACJE O SYSTEMIE MICROSOFT DYNAMICS CRM

Więcej informacji o wszystkich oferowanych przez system Microsoft Dynamics CRM funkcjach zarządzania działaniami marketingowymi, sprzedażą i obsługą klienta znajduje się na stronie www.microsoft.pl/crm.

