

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

Small Business Edition

Zdefiniuj na nowo relacje z klientami, korzystając z kompletnego, przystępnego rozwiązania CRM dla rozwijających się firm.

Zdobycie przewagi nad konkurencją we współczesnym, złożonym świecie biznesu jest trudniejsze niż kiedykolwiek, ale jeszcze więcej wysiłku wymaga jej utrzymanie. W dobie błyskawicznej komunikacji globalnej i natłoku informacji niezwykle ważna jest umiejętność szybkiego, kompetentnego i zdecydowanego reagowania na wciąż zmieniające się wymagania klientów i strategię konkurencji. Bez względu na wielkość firmy sukces zależy od umiejętności dogłębnego poznania potrzeb klientów i rynku, a także od zdolności wykorzystywania szans pojawiających się na różnych etapach kontaktu z klientami.

System Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 Small Business Edition (wcześniej Microsoft® Business Solutions CRM) to kompletne rozwiązanie z zakresu zarządzania relacjami z klientami, które umożliwia skonsolidowanie wszystkich zebranych przez firmę informacji o klientach. Dzięki temu tworzony jest czytelny obrazu klientów — od pierwszego kontaktu do obsługi posprzedażnej.

Dostępne w systemie Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition moduły sprzedaży, marketingu i obsługi klientów składają się na szybkie, elastyczne i przystępne cenowo rozwiązanie ułatwiające wprowadzanie spójnych, wymiernych ulepszeń wszystkich procesów biznesowych, które dotyczą klientów.

System Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition, bazujący na platformie Microsoft Windows® Small Business Server 2003 Premium Edition, zapewnia najwyższy poziom zabezpieczeń informacji o klientach i danych biznesowych. Możliwość szybkiego wdrożenia i usprawniona obsługa aplikacji pozwalają skupić się na klientach, zamiast na infrastrukturze informatycznej. Powoduje to w konsekwencji szybszy zwrot z inwestycji w oprogramowanie. Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition korzysta ze znanych narzędzi i technologii, takich jak pakiet Microsoft Office i program Microsoft Office Outlook®. Połączenie to pomaga zacieśnić relacje z klientami i poprawić wyniki finansowe firmy.

**Pracuje tak
jak Ty**

Bogate możliwości systemu CRM z naturalnym interfejsem

**Działa tak
jak Twoja firma**

Spójne procesy obsługi klientów z aktualnym obrazem prowadzonej działalności

**Działa tak, jak
powinna działać technologia**

Szybkie wdrażanie, proste dostosowywanie i łatwe zarządzanie

Microsoft Dynamics CRM 3.0

Small Business Edition

Prawdziwa technologia dla prawdziwej firmy

PRACUJE TAK JAK TY

System Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition integruje się bezpośrednio z programem Outlook i innymi aplikacjami pakietu Microsoft Office, udostępniając pracownikom znane, wygodne środowisko programu Outlook. Skutek: każdy pracownik firmy może szybko rozpocząć zarządzanie procesami sprzedaży, obsługi klientów i marketingu, korzystając z narzędzi dostępnych w systemie.

- Łatwiejsze administrowanie relacjami z klientami i rozwijanie ich przy użyciu zadań zarządzania, takich jak wysyłanie i porządkowanie poczty e-mail, przechowywanie kontaktów biznesowych i zarządzanie kalendarzem terminów, bez konieczności opuszczania programu Outlook.
- Ulepszone funkcje synchronizacji danych i pracy zdalnej, które umożliwiają korzystanie z potrzebnych narzędzi i informacji niezależnie od miejsca przebywania.
- Zwiększanie wydajności dzięki zastosowaniu inteligentnych funkcji upraszczających i automatyzujących wykonywanie codziennych zadań.
- Spersonalizowana obsługa dzięki możliwości utworzenia profilu obszaru roboczego, który zapewnia błyskawiczny dostęp do najważniejszych informacji o klientach i najczęściej wykonywanych działaniach.

DZIAŁA TAK JAK TWOJA FIRMA

Każda firma ma własne procesy, własne środowisko i własne metody docierania do klientów. Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition to elastyczne rozwiązanie, które można łatwo dostosować do bieżących potrzeb firmy. Rozwiązanie to jest oparte na platformie rozwijającej się wraz z firmą.

- Spełnianie wymagań firmy dzięki możliwości dostosowania systemu Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition do określonej sytuacji biznesowej. Intuicyjne narzędzia projektowe (oparte na sieci Web) służące do modyfikowania formularzy aplikacji, pól danych i relacji.

- Automatyzacja procesów biznesowych pozwalająca na przekształcanie powtarzalnych zadań w skuteczne i sprawne procedury.
- Integracja aplikacji i informacji przy użyciu usług sieci Web pozwalających na tworzenie sprawnych połączeń między systemami i platformami.
- Mierzenie skuteczności procesów biznesowych za pomocą wydajnych narzędzi śledzących i analitycznych, które ułatwiają monitorowanie działalności i szybsze podejmowanie trafnych decyzji.

DZIAŁA TAK, JAK POWINNA DZIAŁAĆ TECHNOLOGIA

System Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition, bazujące na platformie Windows Small Business Server 2003 Premium Edition, zapewnia większą niezawodność i wydajność, sprawniejsze zarządzanie i lepsze zabezpieczenia, oferując jednocześnie funkcje, które pozwalają skupić się na budowaniu lepszych relacji z klientami, zamiast na technicznej stronie działania systemu CRM.

- Ochrona informacji o klientach dzięki zastosowaniu niezawodnej platformy Windows Small Business Server 2003 Premium Edition, która ułatwia zachowanie bezpieczeństwa i poufności danych biznesowych firmy.
- Usprawnione procesy instalacji oraz ulepszone narzędzia do diagnostyki i rozwiązywania problemów, które znacznie skracają czas konfiguracji.
- Pewność prowadzenia biznesu ze stałą dostępnością rozwiązania CRM. System Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition wykorzystuje sprawdzone technologie firmy Microsoft i zapewnia najwyższy poziom niezawodności.

Wartość rozwiązania CRM zależy od szybkości, z jaką zostanie ono zaakceptowane przez pracowników. System Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition został opracowany w taki sposób, aby użytkownicy mogli korzystać ze wszystkich jego funkcji po możliwie najkrótszym przeszkoleniu. Proste wdrożenie i łatwe zarządzanie sprawiają, że można poświęcić więcej czasu dla klientów, a mniej na działanie systemów informatycznych.



Rozwiązania biznesowe z pełnym wsparciem CRM

SPRZEDAŻ: TWORZENIE POPYTU I GENEROWANIE SPRZEDAŻY

Niezależnie od stopnia złożoności procesów sprzedaży, system Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition oferuje łatwe w użyciu funkcje ułatwiające ulepszenie metod poszukiwania nowych klientów, organizowania kampanii marketingowych i prowadzenia promocji.

- Zwiększenie planowanej sprzedaży dzięki wytypowaniu potencjalnych klientów i możliwości przy użyciu narzędzi analitycznych i wspomagających. Możliwe jest też zmaksymalizowanie sprzedaży produktów i usług w transakcjach wiązanych.
- Łatwiejsze przygotowania do ważnych spotkań z klientami dzięki dostępowi do danych o szansach sprzedaży i historii współpracy z poszczególnymi podmiotami.
- Wzmocnienie strategii sprzedaży za pomocą scentralizowanych, skoordynowanych procesów sprzedaży, z wykorzystaniem skryptów i działań dodatkowych.
- Ujednoczenie komunikacji z klientami przez automatyczne identyfikowanie wątków dyskusji zawartych w poczcie e-mail i innych informacjach oraz umieszczanie odpowiednich rekordów w historii każdego klienta.

MARKETING: PODEJMOWANIE TRAFNIEJSZYCH DECYZJI I DOKŁADNIEJSZY WGLĄD DO INFORMACJI O KLIENTACH

We współczesnej gospodarce uzależnionej od informacji firmy nie radzą sobie z zasobem danych o klientach. Warunkiem sukcesu jest przekształcenie tych informacji w czytelną, przydatną wiedzę oraz szybkie reagowanie na zmieniające się potrzeby i preferencje klientów. System Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition zapewnia błyskawiczny dostęp do kompletnych informacji o klientach, niezależnie od miejsca przechowywania tych danych, a także do narzędzi wspomagających zamianę tych informacji na konkretne działania.

- Tworzenie dla każdego klienta jednego widoku zawierającego wszystkie zebrane informacje i przechowywanie ich w jednym miejscu dostępnym dla pracowników firmy.

- Interpretacja informacji od klientów przy użyciu narzędzi sprawozdawczych i analitycznych oferowanych przez usługi Microsoft SQL Server™ Reporting Services. Uzyskiwana jest w ten sposób precyzyjna wiedza o klientach, niezbędna do szybkiego podejmowania ważnych decyzji.
- Prowadzenie lepiej przemyślanych kampanii marketingowych przy użyciu inteligentnych list i narzędzi segmentacji w celu skuteczniejszego dotarcia do potencjalnych klientów.
- Poznanie skuteczności akcji marketingowych dzięki śledzeniu reakcji klientów, mierzeniu stopnia zainteresowania i monitorowaniu kosztów poszczególnych kampanii i działań.

USŁUGI: POZYTYWNE ODCZUCIA KLIENTÓW

Każdy kontakt z klientem stwarza możliwość zwiększenia jego lojalności wobec firmy, jeśli zostanie on obsłużony w sposób indywidualny i na wysokim poziomie. System Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition może pomóc w przygotowywaniu informacji o produktach i usługach interesujących konkretnych klientów, ułatwiając tym samym rozwijanie relacji z klientami, a jednocześnie umożliwiając firmie rozszerzenie oferty i zwiększenie sprzedaży.

- Szybsze reagowanie na zgłaszane problemy i udzielanie klientom natychmiastowych odpowiedzi. Zintegrowana baza wiedzy w systemie Microsoft CRM zapewnia błyskawiczny dostęp do podręczników, często zadawanych pytań i wskazówek dotyczących rozwiązywania problemów.
- Rozwiązywanie problemów zgłaszanych przez klientów zgodnie ze zdefiniowanym poziomem obsługi. Funkcje automatycznego delegowania zapewniają przekazywanie zleceń serwisowych do odpowiednich osób.
- Planowanie i przydzielanie zasobów serwisowych z możliwością wskazywania specjalistów posiadających wymagane umiejętności. Planowanie zasobów i koordynowanie usług odbywa się przy użyciu scentralizowanego modelu planowania i przydzielania.

Microsoft Dynamics CRM 3.0

Small Business Edition

MODUŁY SYSTEMU MICROSOFT CRM 3.0 SMALL BUSINESS EDITION

Sprzedaż	Zarządzanie szansami sprzedaży	Przekształcanie informacji o potencjalnych klientach w szansę sprzedaży i śledzenie cyklu sprzedaży za pomocą dostosowywanych reguł przepływu pracy (workflow).
	Zarządzanie procesem sprzedaży	Spójne i sprawne śledzenie oraz zamykanie szans sprzedaży przy użyciu dostosowywanych reguł przepływu pracy (workflow) i metodologii sprzedaży.
	Optymalizacja planowanej sprzedaży	Stosowanie narzędzi analitycznych w celu dostarczania pracownikom działu sprzedaży informacji o potencjalnych klientach i szansach sprzedaży.
	Integracja z faksem	Zwiększanie wydajności pracowników firmy przez umożliwienie im tworzenia, wysyłania i odbierania faksów bezpośrednio na komputerze.
	Oferty	Tworzenie precyzyjnych ofert przy użyciu elastycznego katalogu produktów obsługującego złożone poziomy kalkulacji cen, jednostki miar i rabaty.
	Zarządzanie zamówieniami	Przekształcanie ofert w zamówienia, które można modyfikować i zapisywać, dopóki nie będą gotowe do zafakturowania.
	Zarządzanie pracownikami działu sprzedaży	Mierzenie wydajności pracowników działu sprzedaży oraz porównywanie zamkniętych szans sprzedaży z wyznaczonymi celami.
	Materiały wspierające sprzedaż	Tworzenie, porządkowanie i rozprowadzanie materiałów dotyczących sprzedaży i marketingu, m.in. broszur, dokumentów, informacji o konkurentach itd.
	Marketing bezpośredni e-mail	Zwiększanie skuteczności sprzedaży przez wybieranie klientów na podstawie określonych kryteriów, a następnie wysyłanie dostosowanych wiadomości e-mail (przy użyciu szablonów) z ofertami specjalnymi.
Usługi	Zarządzanie sprawami	Tworzenie, przydzielanie i koordynowanie poszczególnych zleceń serwisowych Klientów z poziomu centralnej lokalizacji.
	Kompletny przegląd informacji o klientach	Zestawianie wszystkich informacji o klientach w celu lepszego zrozumienia potrzeb konkretnych klientów i kompetentnego odpowiadania na pytania.
	Planowanie usług	Łatwe planowanie nawet złożonych usług i zarządzanie nimi. Dostęp do czytelnych informacji na temat przydzielania, wykorzystania i efektywności zasobów oraz sprzętu.
	Zautomatyzowane przekazywanie i kolejkiwanie	Automatyczne przekazywanie zleceń serwisowych przy użyciu dostosowywanych reguł przepływu pracy.
	Automatyczne odpowiadanie na wiadomości e-mail	Generowanie i wysyłanie automatycznych odpowiedzi na przesyłane pocztą e-mail pytania klientów przy użyciu dostosowywanych szablonów i reguł przepływu pracy (workflow).
	Zarządzanie pocztą e-mail	Gromadzenie dokładnych danych dotyczących komunikacji z klientami za pomocą zautomatyzowanej funkcji śledzenia wiadomości e-mail od klientów, która łączy wiadomości z odpowiednimi rekordami klientów.
	Baza wiedzy z funkcją wyszukiwania	Publikowanie artykułów i innych informacji dotyczących pomocy technicznej w bazie wiedzy oferującej możliwości wyszukiwania.
	Umowy serwisowe	Tworzenie umów serwisowych, zarządzanie nimi i automatyczne aktualizowanie informacji po rozwiązaniu problemu.
Marketing	Kampanie marketingowe	Planowanie strategii kampanii marketingowych w oparciu o budżety i wydatki, kody promocji, produkty docelowe, materiały marketingowe itd.
	Listy marketingowe	Tworzenie i zarządzanie listami dla konkretnych kampanii lub do użytku w przyszłych kampaniach. Listy tworzy się, korzystając z istniejących informacji o klientach lub importując informacje kontaktowe z różnych źródeł do jednego repozytorium.
	Listy kwalifikacyjne	Listy zapytań umożliwiających znajdowanie podmiotów spełniających określone kryteria.
	Szablony kampanii	Tworzenie kampanii i ich wielokrotne używanie jako szablonów dla przyszłych kampanii.
	Prowadzenie kampanii	Śledzenie działań w ramach kampanii, importowanie informacji o potencjalnych klientach, przekształcanie potencjalnych klientów w szansę sprzedaży, przeglądanie kosztów i danych dotyczących skuteczności itd.
	Śledzenie informacji marketingowych	Wyświetlanie sprawozdań dotyczących skuteczności kampanii; ocena sukcesu kampanii na podstawie liczby szans sprzedaży, porównania kosztów i zysków oraz innych kryteriów; analiza wyników marketingowych.

WYMAGANIA SYSTEMOWE: Microsoft Small Business Server 2003 Premium Edition

WIĘCEJ INFORMACJI O TYM, JAK SYSTEM MICROSOFT CRM 3.0 SMALL BUSINESS EDITION MOŻE UŁATWIĆ BUDOWANIE KORZYSTNYCH RELACJI Z KLIENTAMI, ZNAJDUJE SIĘ NA STRONIE: www.microsoft.com/poland/dynamics/crm