



Microsoft Dynamics CRM

Najděte, získejte a vybudujte zákaznické vztahy s pomocí Microsoft Dynamics CRM

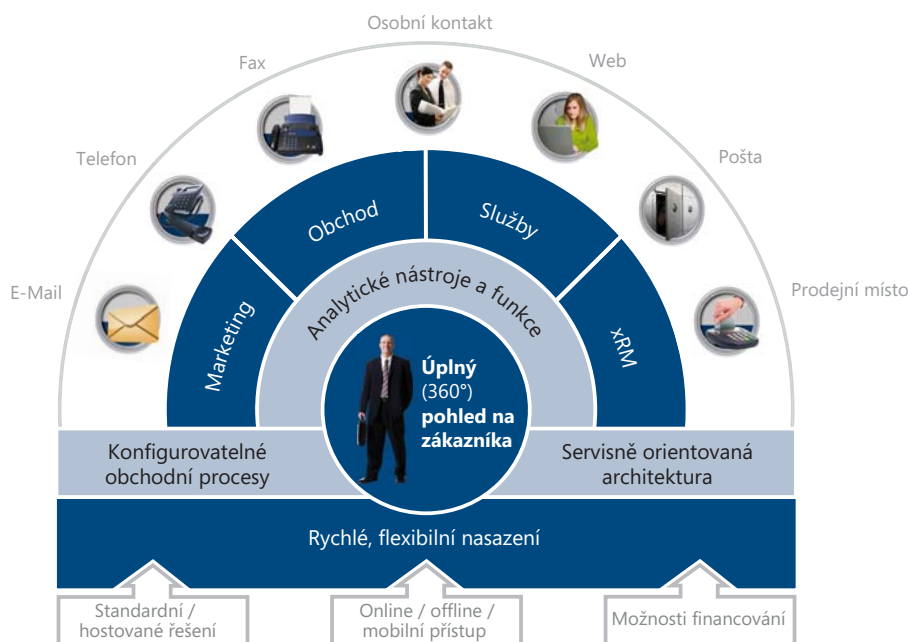
Microsoft Dynamics CRM je komplexní řešení pro řízení zákaznických vztahů, které poskytuje veškeré nástroje a funkce potřebné pro vytvoření a udržení dobrého přehledu o zákaznících, od prvního kontaktu, přes prodej až po následnou péči o klienta.

S moduly Prodej, Marketing a Servis Microsoft Dynamics CRM nabízí funkce a možnosti k lepšímu zacílení nových zákazníků, správě marketingových kampaní, řízení obchodních aktivit a řešení a eskalaci servisních případů. Řešení poskytuje vašim lidem nástroje a informace, které potřebují k vytvoření uceleného (360°) pohledu na zákazníky, umožňuje udržovat zákaznické informace na jednom místě, podporuje týmovou práci a pomáhá v plnění úkolů v rámci nastavených firemních procesů.

Microsoft Dynamics CRM bude spolehlivě přijato koncovými uživateli, protože celá aplikace je plně integrována do známého prostředí Microsoft Office Outlook (alternativou je webové rozhraní). Shodu s vašimi obchodními procesy zajistí mimořádná konfigurovatelnost celého řešení a jejich neustálé zdokonalování pak široké možnosti analýz a reportingu. Rychlá návratnost investic (ROI) je navíc podpořena krátkým implementačním cyklem, možností zvolit standardní či hostované řešení a snadnou integrovatelností systému do existující IT infrastruktury.

Microsoft Dynamics CRM pomůže vaší organizaci:

- Zajistit úplný (360°) pohled na zákazníky
- Dosáhnout spolehlivého přijetí uživateli
- Rychle se přizpůsobit podnikatelským změnám
- Urychlit dodávku řešení a návratnost investic



“Výhodou je přímé propojení s běžnými kancelářskými aplikacemi. Míru přijetí uživateli zvyšuje rovněž intuitivní ovládání a vysoký stupeň uživatelské přívětivosti.”

MARTIN PĚCHOUČEK
Manažer podpory obchodu
korporátního bankovníctví
ČSOB

Ve stylu vašich uživatelů

Rozsáhlé CRM funkce přímo ve vašem Microsoft Office Outlook

Ve stylu vaší společnosti

Konzistentní zákaznické procesy plně pod vaší kontrolou

Ve stylu moderních technologií

Rychlé nasazení, snadné přizpůsobení a jednoduchá správa

Ve stylu vašich uživatelů

Jednoduché uživatelské rozhraní, nástroje typu průvodců a těsná integrace s aplikacemi Microsoft Office – tím vším se řešení Microsoft Dynamics CRM přizpůsobuje stylu práce vašich zaměstnanců.

- **Okamžité zahájení práce** v dobře známém prostředí aplikace Microsoft Office Outlook, které pomáhá k rychlému přijetí a skutečnému využívání CRM řešení koncovými uživateli.

- **Větší možnosti pro uživatele** pracovat s nástroji, které už dobře znají – Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel a připravovat pracovní postupy (workflow) a sestavy bez pomoci IT oddělení s využitím intuitivních průvodců.

- **Uživatelské rozhraní založené na rolích**, poskytující přístup k relevantním zákaznickým informacím a analýzám.

Dostupné pro určitého uživatele jsou pouze informace a funkce, které potřebuje pro svou práci, resp. jež si určí.

- **Dostupnost informací o zákaznících odkudkoli**, díky mobilnímu a offline přístupu, který umožňuje využívat potřebné nástroje bez ohledu na to, kde se právě nacházíte.

Ve stylu vaší společnosti

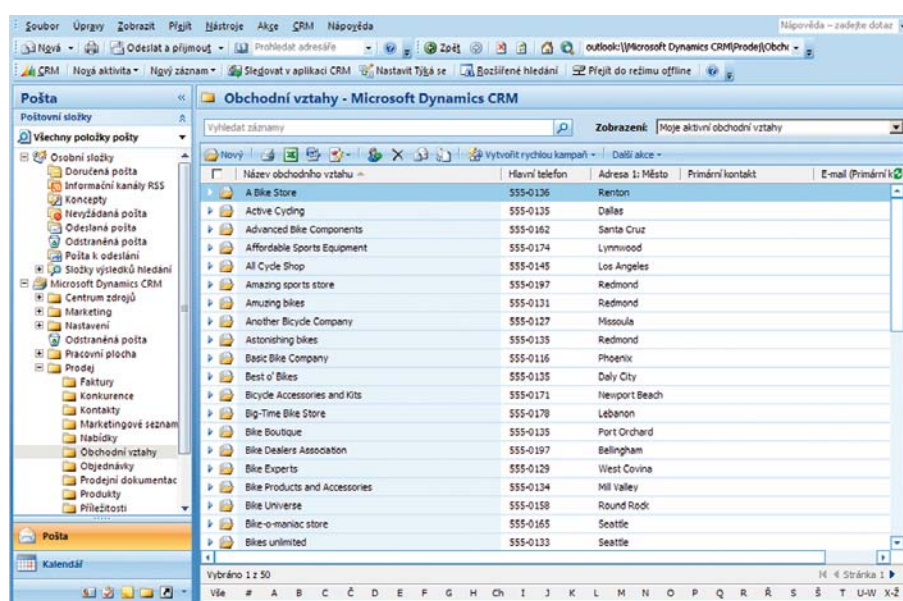
Microsoft Dynamics CRM nabízí flexibilitu co se týče možností jak implementovat a přizpůsobit vaše CRM řešení, aby co možná nejlépe vyhovovalo vašemu podniku.

- **Zjednodušení obchodních procesů** díky transformaci zpracování opakovaných úloh ve společnosti do automatizovaného workflow, nyní použitelného i napříč různými systémy.
- **Podnikání v globálním měřítku** s úplnou podporu různých jazyků, měn a časových pásem vám umožňuje využít naplno trendu globalizace a neztratit přehled o svých zákaznících.
- **Soulad mezi obchodními a IT cíli** pomohou zajistit vestavěné nástroje pro přizpůsobení systému a rozšiřitelný datový model, který umožní vybudovat řešení, jež vyhovuje vašemu podnikání i lidem.
- **Měření úspěšnosti obchodních procesů** díky silným analytickým nástrojům, které manažerům umožňují monitorovat zákaznické aktivity a přijímat kvalitnější rozhodnutí.

Ve stylu moderních technologií

Microsoft Dynamics CRM je adaptabilní a dostupný CRM systém, který může růst a měnit se s vaší společností, protože vychází ze spolehlivých a standardizovaných technologií.

- **Možnost volby** standardního nebo hostovaného řešení. Používání prostřednictvím webového či Outlookového klienta (online i offline) nebo prostřednictvím mobilního zařízení.
- **Rychlá návratnost investic** se standardizovanou technologií a výkonnou architekturou, která se snadno nasazuje, udržuje a rozšiřuje dle potřeb firmy.
- **Napojení na ostatní technologie** prostřednictvím připravených nástrojů pro integrace s externími systémy pomáhá snížit provozní náklady a poskytuje rychlý přístup k dodatečné funkcionalitě.



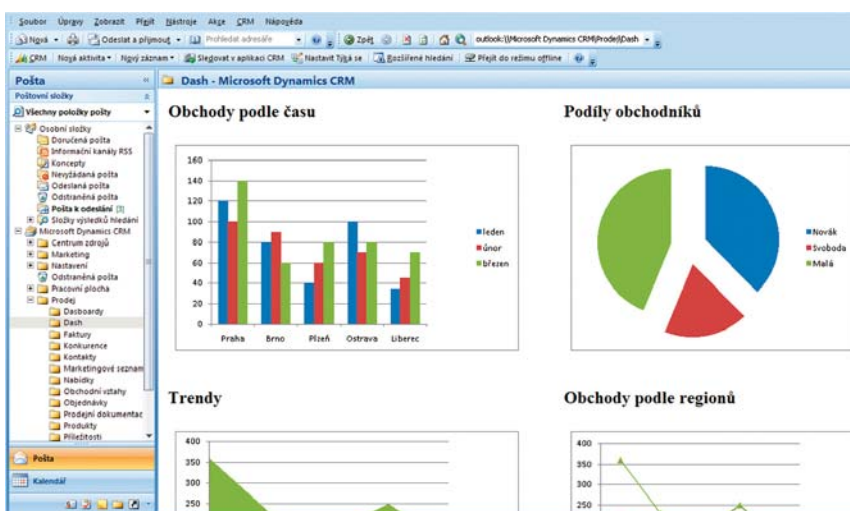
Koncoví uživatelé mohou CRM řešení začít okamžitě využívat, protože budou pracovat v dobře známém prostředí Microsoft Office Outlook.

Automatizace prodeje

Vyšší produktivita prodeje, spolehlivé přijetí koncovými uživateli a sdílení nejlepších postupů s řešením Microsoft Dynamics CRM Prodej

Zrychlete a zautomatizujte své prodejní procesy a zajistěte svým obchodníkům jednotný pohled na zákazníky, který jim pomůže zkrátit prodejní cyklus, zvýšit procento uzavřených obchodů a dosáhnout větší věrnosti zákazníků. Řešení Microsoft Dynamics CRM nabízí zaměstnancům v oddělení prodeje okamžitý přístup k zákaznickým datům a obchodním příležitostem v režimu online i offline, zvyšuje tak efektivitu jejich práce a umožňuje trávit více času vlastním prodejem.

- **Lepší porozumění potřebám zákazníků** s pomocí centralizovaného a personalizovaného pohledu na zákaznické preference, vztahy a úplnou historii aktivit a komunikace.
- **Zvýšení úspěšnosti prodeje** díky správě obchodních příležitostí, automatizovanému zpracování zájemců, řízení prodejních procesů a sledování konkurence.
- **Analýzy prodejní výkonnosti** – flexibilní sestavy umožňují vytvářet prognózy prodeje, měřit obchodní aktivity a jejich efektivitu, vyhodnocovat úspěšnost prodeje a služeb, rozpoznávat trendy, problémy a nové příležitosti.
- **Kvalifikované prodejní tipy** pro vaše obchodníky. Analytické nástroje pomáhají maximalizovat využití příležitostí ke křížovému a následnému prodeji.
- **Práce v terénu** – k veškeré funkčnosti aplikace Microsoft Dynamics CRM máte možnost přistupovat offline nebo prostřednictvím mobilního zařízení.



Možnost sledování prodejních příležitostí, hodnocení obchodníků či zákazníků a dalších informací na jedné přehledné obrazovce

Marketing

Účinné marketingové kampaně a konzistentní komunikace se zákazníky s řešením Microsoft Dynamics CRM Marketing

Zajistěte svým marketingovým specialistům robustní nástroje pro čištění dat a segmentaci zákazníků, špičkové funkce pro řízení kampaní, generování nových příležitostí a přehledné analýzy, které zvyšují efektivitu marketingových akcí, snižují náklady a umožňují lépe sledovat klíčové ukazatele. Řešení Microsoft Dynamics CRM nabízí komplexní sadu marketingových funkcí, které potřebujete k efektivnímu zacílení a oslovení pro vás nejpřínosnějších zákazníků.

- **Úplný (360°) pohled na zákazníky** umožňuje provádět podrobnou segmentaci na základě použití komplexních zákaznických, obchodních a demografických informací.
- **Účinnější marketingové kampaně** s pomocí nástrojů pro správu životního cyklu kampaní – jejich plánování, definování rozpočtu a cílů, realizace aktivit, sledování odezvy a případný převod na příležitosti a vyhodnocení výkonnosti kampaní.

• **Rychlejší oslovení zákazníků** prostřednictvím komunikačních šablon, intuitivních průvodců pro vytváření aktivit nebo použitím funkcí hromadné korespondence aplikace Microsoft Office Word.

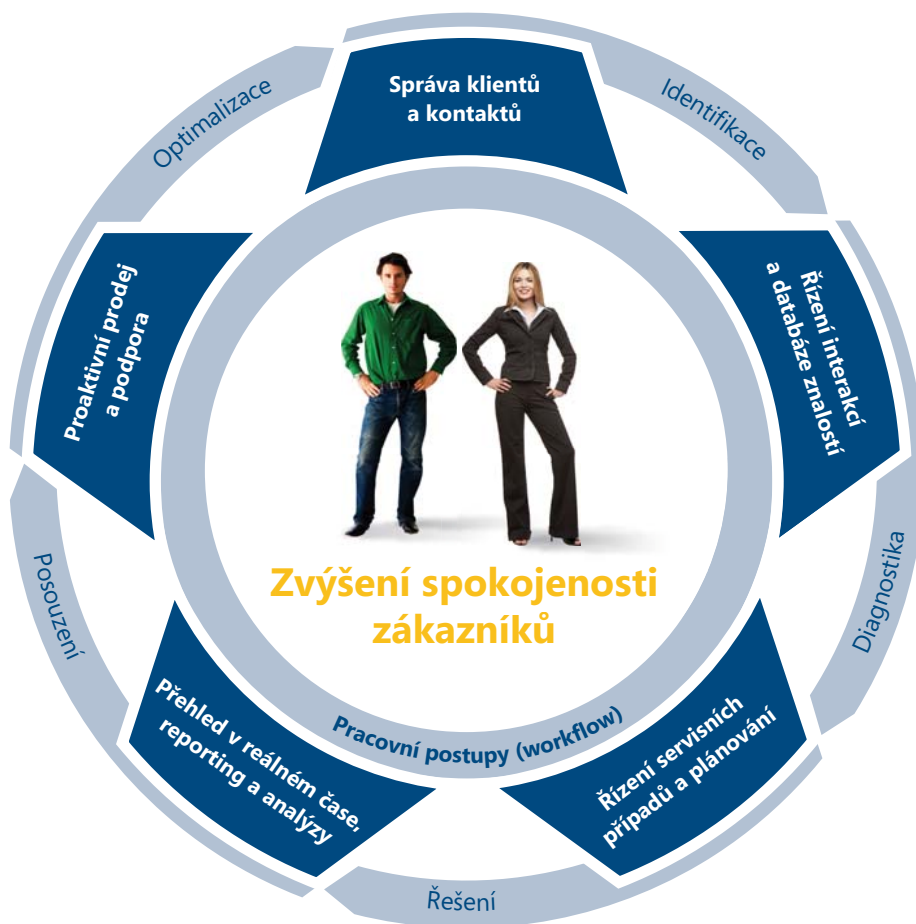
• **Správný marketingový mix** – nástroje pro tvorbu sestav a analytické funkce umožňují hodnotit účinnost tištěných, emailových, webových a jiných marketingových prostředků a soustředit se tak na nejefektivnější způsob komunikace.

Služby zákazníkům

Vyšší spokojenost klientů a efektivita zákaznického servisu s řešením Microsoft Dynamics CRM 4.0 Služby zákazníkům

Řešení Microsoft Dynamics CRM přináší informace o zákaznících, funkce pro správu servisních případů, historii služeb a databázi znalostí přímo na pracovní plochu zástupců oddělení služeb zákazníkům, včetně jejich manažerů. S jejich pomocí můžete zákazníkům nabízet konzistentní a efektivní služby, které posilují věrnost klientů a zvyšují vaše výnosy. Toto komplexní řešení pro řízení zákaznického servisu nabízí známé uživatelské prostředí, bohaté možnosti konfigurace pro shodu s vašimi procesy služeb a rozvoje systému bez omezení co se týče počtu uživatelů, podporovaných lokalit či oddělení i požadované funkčnosti.

Microsoft Dynamics CRM Služby zákazníkům



Získejte více informací o Microsoft Dynamics CRM

Pro získání dodatečných informací ohledně komplexního řešení pro řízení prodeje, marketingu a služeb zákazníkům navštivte

<http://www.microsoft.com/cze/crm>

- **Automatizace servisních procesů** – přidělování, správa a řešení servisních případů s použitím automatického směřování, řazení do front a eskalací servisních požadavků, společně se správou případů, sledováním komunikace a automatickými e-mailovými odpověďmi.

- **Rychlé a přesné řešení problémů** umožňuje sdílená databáze znalostí s články uspořádanými podle produktů či kategorií služeb, podpora zasílání rychlých zpráv a integrované informace o dostupnosti ostatních pracovníků servisu.

- **Lepší řízení zdrojů a koordinace služeb** zajišťuje centralizované plánování a dispečink zdrojů s použitím funkcí, které usnadňují vyhledání dostupných profesionálů schopných poskytnout zákazníkům požadované služby.

- **Zvýšení spokojenosti klientů** s pomocí reportingu v reálném čase v rámci celého životního cyklu služeb a historických a prediktivních analýz, které zkracují řešení případů, zvyšují podíl případů vyřešených při prvním hovoru a dávají tipy na křížový a následný prodej.

- **Bezproblémová integrace s navazujícími produkty** – při vytváření a nasazování zákaznických center můžete s jistotou využít integraci s infrastrukturními produkty jako jsou telefonní ústředny, produkty pro automatické přepojování hovorů (ACD) a počítačovou telefonii (CTI).