

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

Профессиональный выпуск

Осуществите прорыв во взаимодействии с клиентами, внедрив удобное и доступное CRM-решение, которое позволит значительно улучшить все процессы управления отношения с клиентами.

Сегодня как никогда трудно добиться преимущества над конкурентами – и еще сложнее его сохранить. В наш век повсеместной доступности информации и обмена данными по всему миру через Интернет глубокое понимание потребностей своих клиентов и тенденций рынка стало жизненно необходимым. В конечном счете успех организации зависит от того, способна ли она опередить конкурентов, быстро, грамотно и уверенно среагировав на постоянно меняющиеся требования клиентов.

Приложение «Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 – профессиональный выпуск», ранее известное под названием Microsoft® Business Solutions CRM, – это решение для управления отношениями с клиентами, которое содержит необходимые инструменты для создания и ведения полного представления о клиенте: от первого контакта с ним до заключения сделки и последующего обслуживания. В состав профессионального выпуска Microsoft CRM 3.0 входят модули продаж, маркетинга и обслуживания клиентов, которые в совокупности образуют удобный,

гибкий и доступный инструмент, позволяющий вносить необходимые изменения во все бизнес-процессы для более тесного взаимодействия с клиентами и повышения уровня доходности компании.

Профессиональный выпуск Microsoft CRM 3.0 логично дополняет Microsoft Office и Microsoft Office Outlook® и предоставляет понятный и хорошо знакомый интерфейс, обеспечивающий быструю адаптацию и высокую производительность сотрудников. Поскольку приложение создано на базе масштабируемой и безопасной платформы .NET и использует стандартные средства и технологии, включая Microsoft Windows Server 2003, Microsoft SQL Server™, Microsoft Exchange Server, Microsoft BizTalk® Server и Microsoft Visual Studio®, организации смогут извлечь дополнительную выгоду из существующих инвестиций в ИТ-инфраструктуру и использовать накопленные сотрудниками знания и опыт, что позволит снизить совокупную стоимость владения (TCO).

Максимум удобств в работе пользователей

Широкая функциональность CRM и хорошо знакомый интерфейс Outlook

Эффективное управление компанией

Адаптация процессов обслуживания клиентов и анализ бизнес ситуации в режиме реального времени

Простота обслуживания ИТ-инфраструктуры

Быстрота развертывания, простота настройки, легкость управления

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

Профессиональный выпуск

Современная технология для настоящего бизнеса

МАКСИМУМ УДОБСТВ В РАБОТЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Профессиональный выпуск Microsoft CRM 3.0 напрямую встраивается в Outlook и другие приложения Microsoft Office, в том числе Microsoft Office Word, Excel и PowerPoint®, позволяя сотрудникам работать в хорошо знакомом и удобном интерфейсе. Благодаря этому все сотрудники компании смогут сразу приступить к использованию инструментов Microsoft CRM 3.0 для управления продажами, маркетингом и обслуживанием клиентов.

- **Поскольку задачи управления клиентской информацией**, включая управление электронной почтой, отправку сообщений, хранение бизнес-контактов, ведение календаря, можно выполнять, не закрывая Microsoft Outlook, становится гораздо проще строить отношения с клиентами.
- **Возможность удаленного доступа к клиентской информации** с помощью улучшенных средств синхронизации данных и мобильной работы позволяет сотрудникам отделов продаж, маркетинга и обслуживания клиентов использовать нужные инструменты и информацию независимо от того, где они находятся.
- **Использование инструментов для автоматизации бизнес-процессов**, которые упрощают и автоматизируют выполнение рутинных задач, способствует повышению производительности.
- **Возможность создания персонализированного рабочего интерфейса** при помощи профилей «Рабочей области» обеспечивает мгновенный доступ к наиболее часто используемым операциям и необходимой клиентской информации.

ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КОМПАНИЕЙ

В каждой компании есть свои процессы, своя культура и свои методы работы с клиентами. Профессиональный выпуск Microsoft CRM 3.0 – в высшей степени адаптируемое решение, которое легко настроить в соответствии с текущими потребностями компании. Оно обеспечивает гибкую масштабируемую платформу, которая будет расширяться по мере роста бизнеса.

- **Возможность адаптации Microsoft CRM 3.0 к конкретным бизнес-требованиям** позволяет удовлетворить любые потребности коммерческой деятельности. С помощью интуитивно понятных веб-средств разработки можно легко модифицировать формы, добавлять поля данных и настраивать взаимоотношения.
- **Автоматизация рутинных задач** с помощью набора бизнес-правил позволяет оптимизировать внутренние бизнес-процессы и процессы взаимодействия с клиентами.
- **Использование веб-служб для интеграции приложений и информации** способствует созданию межплатформенных связей с системами, расположенными как внутри организации, так и за ее пределами, в компаниях партнеров и клиентов.
- **Мощные средства контроля и анализа**, помогающие руководителям и сотрудникам отслеживать текущие показатели и быстрее принимать более обоснованные решения, позволяют оценить результативность бизнеса компании в целом.

ПРОСТОТА ОБСЛУЖИВАНИЯ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ

Слияния, поглощения и многократные смены приоритетов в области информационных технологий привели к тому, что множеству компаний приходится постоянно решать проблему интеграции разнообразных и зачастую несовместимых между собой приложений. С помощью профессионального выпуска Microsoft CRM 3.0 компании смогут стандартизировать и объединить клиентскую информацию независимо от того, когда она была создана и где хранилась.

Microsoft CRM 3.0 предоставляет все необходимое для минимизации административных и эксплуатационных затрат и повышения производительности пользователей: от более простой установки и поддержки до большего быстродействия, упрощенного управления и усовершенствованной системы безопасности. Разработанное как платформа с широкими возможностями расширения и масштабирования, решение Microsoft CRM 3.0 легко настраивается в соответствии с бизнес-процессами и требованиями компании.

- Устойчивая к сбоям платформа, предназначенная для обеспечения безопасности, надежности и секретности коммерческой информации компании, позволит надежно защитить клиентскую информацию.
- Упрощенный процесс установки и улучшенные средства диагностики и устранения неполадок, существенно уменьшающие время настройки, обеспечивают быстрое развертывание и запуск решения.
- Настраиваемые представления и запросы данных позволяют быстрее находить нужную информацию при поиске.
- Система защиты от сбоев и ошибок гарантирует высокую степень надежности системы. Система Microsoft CRM может быть развернута с использованием кластерных технологий (веб-сервера, баз данных и электронной почты).
- Централизованные средства управления и оповещения помогают постоянно отслеживать состояние CRM-сервера и необходимой инфраструктуры.
- Клиент Microsoft CRM для Outlook можно установить автоматически с локальным хранилищем данных или без него. Не занимающий дискового пространства клиент на базе Internet Explorer обеспечивает широкие возможности работы с CRM-системой.

Ценность решения CRM зависит от того, насколько быстро сотрудники отделов продаж, маркетинга и обслуживания клиентов научатся его использовать. Профессиональный выпуск Microsoft CRM 3.0 создавался с таким расчетом, чтобы пользователи могли как можно быстрее приступить к работе, затратив на обучение лишь минимальное количество времени. Упрощенные процессы установки и управления, возможность интеграции с системами внутри и за пределами компании, а также высочайший уровень надежности, масштабируемости и безопасности, отличающие это решение, способствуют повышению продуктивности, ужесточению контроля над затратами и максимизации отдачи от инвестиций.

Профессиональные решения с широчайшими возможностями взаимодействия с клиентами

ПРОДАЖИ: СОЗДАНИЕ СПРОСА И ФОРМИРОВАНИЕ НОВОГО БИЗНЕСА

Какими бы сложными ни были процессы продаж в компании, удобные инструменты профессионального выпуска Microsoft CRM 3.0 помогут специалистам отделов продаж и маркетинга повысить эффективность поиска новых клиентов, управления маркетинговыми кампаниями и реализации текущих сделок.

- **Увеличивайте объемы продаж** с помощью эффективных инструментов для выявления потенциальных клиентов и возможных сделок. Используйте аналитические средства и встроенные программы обучения для максимального использования возможностей перекрестных продаж продуктов и услуг.
- **Максимизируйте стратегии продаж**, используя централизованные скоординированные процессы, в том числе сценарии продаж и другие инструменты.
- **Помогайте сотрудникам отделов продаж** готовиться к важным встречам с клиентами, открывая им доступ к сведениям о возможных сделках и истории обслуживания по каждому покупателю.
- **Включайте в историю взаимодействий электронные письма клиентов и ответы на них** за счет автоматического отслеживания потоков сообщений на сервере электронной почты.

МАРКЕТИНГ: СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ И БОЛЕЕ ЧЕТКОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

В современной экономике, главной движущей силой которой является информация, многие компании с трудом справляются с колоссальными объемами данных о клиентах. Для достижения успеха необходимо уметь создавать на основе этих данных четкое представление о клиентах и быстро реагировать на изменение их требований и предпочтений. Внедрив профессиональный выпуск Microsoft CRM 3.0, отделы продаж и маркетинга получают мгновенный доступ ко всей клиентской информации независимо от того, где она хранится, а также средства для практической реализации выявленных возможностей продаж.

- **Создавайте отдельное представление** для каждого клиента, включающее все собранные о нем сведения, которые хранятся в едином месте, доступном для всех сотрудников отделов продаж, маркетинга и обслуживания.

- **Точно сегментируйте клиентов для проведения маркетинга** за счет использования интеллектуальных средств составления списков, позволяющих более эффективно обращаться к целевой аудитории.
- **Проводите в деталях продуманные маркетинговые кампании** с применением новых аналитических инструментов SQL Server, в том числе средств интеллектуального анализа данных. Используйте новые функции, с помощью которых можно без труда создавать шаблоны на основе успешных кампаний.
- **Используйте средства создания отчетов и выполнения анализа** на основе служб SQL Server Reporting Services, позволяющие получить четкое представление о потребностях клиентов, что необходимо для быстрого реагирования на изменения рынка и покупательского спроса клиентов.

ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ: ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВЫСОКОКАЧЕСТВЕННЫХ УСЛУГ

Каждое взаимодействие сотрудника с клиентом – это возможность укрепить лояльность последнего по отношению к компании. Чтобы реализовать эту возможность, клиенту необходимо предоставить высококачественные и отвечающие именно его потребностям услуги. Информирова целевую клиентскую аудиторию о продуктах и услугах, в которых она может быть заинтересована, Microsoft CRM 3.0 позволяет улучшить отношения с клиентами и максимизировать прямые и перекрестные продажи.

- **Быстрее обслуживайте обращения клиентов**, отвечая на них в режиме реального времени. Используйте интегрированную базу знаний Microsoft CRM для мгновенного доступа к руководствам, часто задаваемым вопросам и инструкциям по устранению неполадок.
- **Предоставляйте клиентам требуемый** уровень обслуживания. Благодаря новым функциям автоматической эскалации и маршрутизации обращения на обслуживание всегда будут попадать к сотрудникам, специализирующимся в соответствующей области.
- **Планируйте обслуживание и управляйте им при помощи новых возможностей**, позволяющих без труда находить профессионалов, способных предоставить необходимые услуги. Используйте централизованные средства планирования и управления для контроля ресурсов и координации обслуживания.



Поработать с системой
в онлайн:

www.MSCRMdemo.ru

МОДУЛИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫПУСКА MICROSOFT CRM 3.0

Продажи	Управление возможными сделками	Преобразуйте потенциальные возможности в реальные сделки и отслеживайте циклы продаж с применением настраиваемых бизнес-правил.
	Управление процессами продаж	Используйте настраиваемые сценарии и методологии продаж для последовательного и эффективного отслеживания и реализации возможных сделок.
	Предложения	Создавайте правильные предложения, используя полнофункциональный каталог продуктов с поддержкой сложных уровней ценообразования, единиц измерения и скидок.
	Интеграция со службой факса	Увеличьте производительность компании, предоставив сотрудникам возможность создавать, отправлять и получать факсы прямо в системе.
	Управление заказами	Преобразуйте предложения в заказы, которые можно модифицировать и сохранять перед тем, как выставить для них счета.
	Управление продажами	Оценивайте производительность работы сотрудников по потенциальным и реализованным сделкам, предложениям и размещенным заказам.
	Материалы по продажам	Создавайте и распространяйте маркетинговые материалы и материалы по продажам, включая брошюры, бюллетени, сведения о конкурентах и многое другое, а также управляйте этими материалами.
	Прямая отправка сообщений электронной почты	Увеличивайте продуктивность продаж, сегментируя клиентов и используя шаблоны для отправки индивидуальных электронных писем со специальным и предложениями.
Обслуживание клиентов	Управление обращениями	Централизованно создавайте клиентские обращения на обслуживание, а так же управляйте ими.
	Полное представление клиентской информации	Просматривайте все сведения о клиенте, чтобы лучше понимать его потребности и четче отвечать на задаваемые им вопросы.
	Автоматическая маршрутизация и постановка в лист ожидания	Используйте настраиваемые бизнес-правила для автоматической маршрутизации запросов на обслуживание.
	Автоматический ответ на электронные сообщения	Применяйте настраиваемые шаблоны и бизнес-правила для создания и отправки по электронной почте автоматических ответов на запросы клиентов.
	Управление электронной почтой	Поддерживайте точность записей о взаимодействии с клиентами путем автоматизированного отслеживания клиентских сообщений и связывания их с историей клиента.
	Планирование услуг	Без труда планируйте даже сложные услуги и управляйте ими. Получайте полное представление о распределении и использовании ресурсов и оборудования.
	База знаний с функцией поиска	Публикуйте статьи и другие важные сведения о поддержке в базе знаний с возможностью поиска.
	Контракты на обслуживание	Создавайте и ведите контракты на обслуживание, а также автоматически обновляйте контрактную информацию после выполнения обращения.
Маркетинг	Маркетинговые кампании	Планируйте стратегии маркетинговых кампаний на основе данных о бюджетах и расходах, рекламных кодах, целевых продуктах, дополнительных маркетинговых действиях и т. п.
	Создание списков	Создавайте статические и динамические списки для конкретных кампаний или для использования в будущем, а также управляйте этими списками. Формируйте списки на основе имеющейся клиентской информации или путем импорта контактной информации из различных источников в единое хранилище.
	Оценочные списки	Используйте списки клиентов, соответствующих определенным условиям.
	Шаблоны кампаний	Создавайте кампании и затем повторно используйте их в качестве шаблонов для будущих кампаний.
	Проведение кампании	Отслеживайте ход кампании, импортируйте сведения о потенциальных клиентах, преобразуйте эти сведения в возможные сделки, просматривайте информацию о затратах и производительности и т. п.
	Отслеживание маркетинговой информации	Просматривайте отчеты об эффективности кампании; оценивайте успешность кампании на основе появившихся возможностей, соотношения затраты-отдача и других критериев; анализируйте маркетинговые результаты.

ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ

- Microsoft Windows® 2000 Server с пакетом обновления 2 (SP2) или Microsoft Windows Server™ 2003 с пакетом обновления 1 (SP1)
- Microsoft SQL Server 2000 с пакетом обновления 4 (SP4) или Microsoft SQL Server 2005
- Microsoft Exchange 2000 Server или Microsoft Exchange Server 2003

УЗНАЙТЕ БОЛЬШЕ О ТОМ, КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ВЫПУСК MICROSOFT CRM 3.0 МОЖЕТ ПОМОЧЬ ВАШЕЙ КОМПАНИИ В ПОСТРОЕНИИ ВЫГОДНЫХ ВЗАИМОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ: www.microsoft.com/rus/crm