

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

Выпуск для малого бизнеса

Осуществите прорыв во взаимодействии с клиентами, внедрив удобное и доступное CRM-решение для растущих компаний.

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 умение быстро, компетентно и уверенно реагировать на постоянно меняющиеся требования клиентов и опережать конкурентов стало жизненно необходимым. Успех компании, независимо от ее размера, зависит от способности глубже понять потребности покупателей и тенденции рынка, а также реализовать возможности, возникающие на различных этапах взаимодействия с клиентом.

Приложение «Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 – выпуск для малого бизнеса», ранее известное под названием Microsoft® Business Solutions CRM, – это решение для управления отношениями с клиентами, с помощью которого организации смогут объединить всю клиентскую информацию в одном хранилище, что позволит им создавать и поддерживать полное представление о клиенте: от первого контакта до заключения сделки и последующего обслуживания.

В состав выпуска Microsoft CRM 3.0 для малого бизнеса входят модули продаж, маркетинга и обслуживания клиентов, которые в совокупности образуют удобный, гибкий и доступный инструмент, позволяющий вносить необходимые изменения во все бизнес-процессы, относящиеся к области взаимодействия с клиентами.

Выпуск Microsoft CRM 3.0 для малого бизнеса использует все преимущества ОС Microsoft Windows® Small Business Server 2003 Premium Edition и обеспечивает высочайший уровень безопасности клиентской информации и бизнес-данных. Быстрота внедрения приложения и простота его поддержки позволяют сконцентрироваться на работе с клиентами, а не на обслуживании ИТ-инфраструктуры, что ускоряет окупаемость ИТ-инвестиций. Выпуск Microsoft CRM 3.0 для малого бизнеса использует знакомые сотрудникам средства и технологии, в том числе Microsoft Office и Microsoft Office Outlook®, что позволяет достичь более тесного взаимодействия с клиентами и повысить уровень доходности.

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

Выпуск для малого бизнеса

Современная технология для настоящего бизнеса

МАКСИМУМ УДОБСТВ В РАБОТЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Выпуск Microsoft CRM 3.0 для малого бизнеса напрямую встраивается в Outlook и другие приложения Microsoft Office, позволяя сотрудникам работать в хорошо знакомом и удобном интерфейсе Outlook. 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 и ведение календаря, можно выполнять, не закрывая Microsoft Outlook, **становится гораздо проще строить отношения с клиентами.**
- **Возможность 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.
- **Создание профиля рабочего места** дополнительно облегчает работу, открывая немедленный доступ к клиентской информации и наиболее часто используемым операциям.

ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КОМПАНИЕЙ

В каждой компании есть свои процессы, своя культура и свои методы работы с клиентами. Выпуск Microsoft CRM 3.0 для малого бизнеса – это гибкое решение, легко настраиваемое в соответствии с текущими потребностями компании. Оно обеспечивает платформу, которая способна 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 прозрачных связей между системами и платформами.
- 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

Благодаря использованию Windows Small Business Server 2003 Premium Edition выпуск Microsoft CRM 3.0 для малого бизнеса обеспечивает повышенную надежность, производительность и безопасность, а также большую гибкость процесса управления, позволяя сосредоточиться на работе с клиентами, а не на обслуживании CRM-решения.

- Устойчивая к сбоям платформа на основе Windows Small Business Server 2003 Premium Edition, предназначенная для обеспечения **безопасности, надежности и секретности коммерческих данных 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.**
- Неизменная доступность CRM-решения **позволяет уверенно вести дела.** Приложение Microsoft CRM 3.0, разработанное с применением испытанных технологий Майкрософт, обеспечивает высочайший уровень надежности и готовности к работе.

Ценность решения CRM зависит от того, насколько быстро сотрудники компании научатся его использовать. Выпуск Microsoft CRM 3.0 для малого бизнеса создавался с таким расчетом, чтобы пользователи могли как можно быстрее приступить к работе, затратив на обучение лишь минимальное количество времени. Простота процессов внедрения и управления, отличающая это приложение, позволяет сотрудникам сконцентрироваться на работе с клиентами, а не на отладке ИТ-систем.



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 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 средств для выявления потенциальных клиентов и возможностей продаж. Используйте аналитические средства для максимизации перекрестных продаж продуктов и услуг.
- **Готовьтесь к важным встречам** с клиентами, получая доступ к сведениям о возможностях продаж и истории обслуживания для каждого покупателя.
- **Максимизируйте стратегии продаж**, используя централизованные скоординированные процессы, в том числе сценарии продаж и другие инструменты.
- **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 выпуск Microsoft CRM 3.0 для малого бизнеса, компания получает 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 одном месте, доступном для всех сотрудников компании.
- Используйте средства создания отчетов и выполнения анализа на основе служб Microsoft SQL Server™ Reporting Services, позволяющие получить **четкое представление о потребностях клиентов**, что необходимо для быстрого принятия обоснованных решений.

- **Проводите в деталях продуманные маркетинговые кампании** с применением интеллектуальных средств составления списков и сегментации, позволяющих более эффективно обращаться к целевой клиентской аудитории.
- **Определяйте эффективность маркетинга**, отслеживая показатели ответной реакции, измеряя уровни заинтересованности и в точности устанавливая объем средств, затраченных на каждую кампанию или мероприятие.

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 взаимоотношения 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 координарования обслуживания.

Поработать с системой
в онлайн:

www.MSCRMdemo.ru

МОДУЛИ ВЫПУСКА MICROSOFT CRM 3.0 ДЛЯ МАЛОГО БИЗНЕСА

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.
	Оптимизация продаж	Используйте аналитические средства, чтобы обеспечить торговых агентов информацией о потенциальных клиентах и возможностях продаж.
	Интеграция со службой факса	Увеличьте производительность компании, предоставив сотрудникам возможность создавать, отправлять и получать факсы прямо в системе.
	Предложения	Создавайте правильные предложения, используя полнофункциональный каталог продуктов с поддержкой сложных уровней ценообразования, единиц измерения и скидок.
	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 специальными предложениями.
Обслуживание клиентов	Управление обращениями	Централизованно создавайте и назначайте клиентские запросы на обслуживание, а также управляйте ими.
	Полное представление клиентской информации	Просматривайте все сведения о клиенте, чтобы лучше понимать его потребности и четче отвечать на задаваемые им вопросы.
	Планирование услуг	Без труда планируйте даже сложные услуги и управляйте ими. Получайте полное представление о распределении и использовании ресурсов и оборудования.
	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.
	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.
	Маркетинговые списки	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 возможности, 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 Small Business Server 2003 Premium Edition

УЗНАЙТЕ БОЛЬШЕ О ТОМ, КАК ВЫПУСК MICROSOFT CRM 3.0 ДЛЯ МАЛОГО БИЗНЕСА МОЖЕТ ПОМОЧЬ ВАШЕЙ КОМПАНИИ В ПОСТРОЕНИИ

ВЫГОДНЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ: www.microsoft.com/rus/crm