

Funzionalità di Microsoft Dynamics CRM 3.0 Professional Edition

VENDITE	Gestione opportunità	Convertire i lead in opportunità monitorando l'intero ciclo di vendita grazie a regole di workflow personalizzabili.
	Gestione processi di vendita	Tramite metodologie di vendita e regole di workflow personalizzabili, è possibile garantire che le opportunità siano costantemente monitorate e che le trattative siano portate a termine in modo coerente ed efficace.
	Offerte	È possibile creare offerte accurate utilizzando un catalogo prodotti completo che supporta livelli di prezzo complessi, unità di misura e sconti.
	Gestione ordini	Convertire le offerte in ordini che possono essere modificati e salvati fino al momento della fatturazione.
	Gestione della forza vendita	Gestire il territorio e la forza vendita creando le zone, assegnando le quote ai venditori e seguendo il processo di vendita sul territorio con automatismi di workflow e una reportistica specifica.
	Documentazione di vendita	È possibile creare, gestire e distribuire materiale per la vendita e il marketing, come brochure, guide di approfondimento e informazioni sulla concorrenza.
SERVIZIO CLIENTI	Gestione casi	Creare, assegnare, gestire e distribuire le richieste di assistenza per ogni singolo caso da una posizione centrale.
	Visualizzazione completa delle informazioni sui clienti	È possibile consultare tutti i dati sui clienti per comprenderne meglio le specifiche esigenze e farvi fronte più efficacemente.
	Routing e accodamento automatizzati	Utilizzare regole di workflow personalizzabili per inoltrare automaticamente le richieste di intervento.
	Messaggio di risposta automatica	Grazie a modelli e regole di workflow personalizzabili è possibile generare e inviare messaggi di risposta automatica alle richieste dei clienti.
	Gestione della posta elettronica	Per tenere traccia delle comunicazioni con i clienti, i messaggi e-mail relativi a un cliente vengono associati al record del cliente.
	Pianificazione dei servizi	Gestire e pianificare con facilità i servizi anche complessi, utilizzando efficacemente le risorse e le attrezzature dei vari centri operativi.
	Knowledge Base	Permette di risolvere rapidamente i casi frequenti consultando la base dati, aggiornata con gli strumenti di revisione a disposizione.
	Contratti di servizio	Creare e gestire i contratti di servizio, aggiornati automaticamente con i dati derivanti dalla risoluzione dei casi.
MARKETING	Campagne di marketing	Pianificare la strategia di marketing sulla base di budget e spese, codici promozionali, prodotti target, materiale marketing e altro ancora.
	Creazione e gestione di liste	Creare e gestire liste per specifiche campagne, in base ai dati disponibili su contatti, lead o clienti, integrabili con le informazioni provenienti da altre fonti dati.
	Modelli di campagne	Ogni campagna può essere riutilizzata come modello per quelle future.
	Esecuzione di campagne	Tenere traccia delle attività relative a una campagna, importare lead, convertirli in opportunità, visualizzare i dati relativi a costi e prestazioni e altro ancora.
	Tracciare e misurare le attività di marketing	Grazie agli strumenti di Business Intelligence si possono analizzare le prestazioni delle campagne, sulla base delle opportunità generate, del costo rispetto ai risultati, delle performance dei prodotti in campagna, o altri criteri definiti.

Le funzionalità di vendita, servizio clienti e marketing e le personalizzazioni sono utilizzabili da Microsoft Outlook anche in assenza di un collegamento (off line), grazie alla sincronizzazione remota dei dati con la sede.

REQUISITI DI SISTEMA

- Microsoft Windows® 2000 Server con Service Pack 2 o Microsoft Windows Server™ 2003 con Service Pack 1
- Microsoft SQL Server 2000 con Service Pack 4 o Microsoft SQL Server 2005
- Microsoft Exchange 2000 Server o Microsoft Exchange Server 2003

Per saperne di più sul modo in cui Microsoft Dynamics CRM 3.0 Professional aiuta le aziende a consolidare le relazioni con i clienti:

www.microsoft.com/italy/crm/

Microsoft®

© 2006 Microsoft. Tutti i diritti riservati.
Questa pubblicazione è puramente informativa. Informiamo i gentili Clienti che i contenuti di questo documento hanno una valenza meramente indicativa, senza pretesa d'eshaustività o assenza d'imprecisioni. Preghiamo i Clienti pertanto di farne oggetto d'attenta verifica e analisi.
Tutti i marchi e i marchi registrati citati sono di proprietà delle rispettive società.

Microsoft - Centro Direzionale S. Felice - Pal. A - Via Rivoltana, 13 - 20090 Segrate (MI)
Visitateci su Internet www.microsoft.com/italy/
Servizio Clienti 02.70.398.398, e-mail: infoita@microsoft.com



 Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

Il Customer Relationship Management personalizzabile, scalabile e integrabile per le esigenze delle medie aziende

Il successo della vostra organizzazione è strettamente correlato alla tempestività con cui siete in grado di rispondere alle mutevoli esigenze dei vostri clienti e alle strategie in continua evoluzione della concorrenza.

In un mercato complesso come quello odierno, ottenere un vantaggio competitivo ed essere in grado di mantenerlo è più difficile che mai. La disponibilità delle informazioni, ovunque e in qualsiasi momento, impone nuovi standard di comunicazione nelle relazioni con i clienti. Le aziende richiedono quindi un software CRM adatto a risolvere esigenze di comunicazione e gestione anche complesse per le quali è importante disporre di una soluzione:

- completa, con un corredo di funzionalità di base esauriente;
- innovativa, che adotti le soluzioni tecnologiche più avanzate e strategiche in modo da garantire un futuro sicuro all'investimento, sempre aggiornato con la migliore tecnologia;
- scalabile, che consenta alla soluzione di crescere con le dimensioni del business e delle esigenze aziendali;
- personalizzabile, per adattarsi alle specifiche esigenze di ogni azienda e a quelle di particolari settori;
- integrabile facilmente con gli altri applicativi aziendali per assicurare l'efficienza e la condivisione delle informazioni tra i vari sistemi;

- che venga rapidamente adottata dal personale che la deve utilizzare, pur con una formazione ridotta al minimo;
- che utilizzi tutti i canali di comunicazione e tenga traccia di tutte le interazioni;
- che assicuri la massima sicurezza dei dati e la continuità dei sistemi;
- con TCO (Total Cost of Ownership) contenuto e un ROI (Return Of Investment) positivo, che derivano da un deployment del CRM in tempi brevi (come migrazione dati, personalizzazione, installazione, formazione, avviamento) e da un soddisfacente risultato operativo ed economico nell'utilizzo del CRM;
- che oltre a coprire le necessità operative e collaborative sia dotata di strumenti di analisi (Business Intelligence) che forniscano in tempo reale report e analisi basate sui dati presenti nei vari sistemi aziendali;
- on site o hosted, per scegliere il modello di gestione del sistema CRM e la forma contrattuale e di pagamento più consona all'organizzazione e alle scelte economiche aziendali.

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 Professional Edition (Pro) è la soluzione pensata per affrontare con successo queste esigenze.

Ecco come l'area vendite, marketing e servizio clienti della vostra azienda si avvantaggeranno di Microsoft Dynamics CRM 3.0 Professional Edition

AREA VENDITE

Con Microsoft® CRM 3.0 Professional la vostra azienda potrà:

- **ottimizzare l'intero processo di vendita** qualificando i potenziali clienti e assegnando anche in modo automatico un lead al venditore o al team più adatto;
- **gestire le opportunità** (trattative) tenendo traccia di tutte le interazioni con i clienti e seguendone gli sviluppi con un processo di workflow anche automatico;
- **disporre del catalogo prodotti** con strutture prezzi a più livelli, unità di misura e opzioni di prezzo;
- **gestire venditori e territorio** creando zone di vendita, assegnando le quote a venditori e capi area, monitorando i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi;

- **supportare le attività di vendita** gestendo una raccolta di materiale di vendita e marketing, come le brochure e le informazioni sulla concorrenza; il monitoraggio della concorrenza è collegabile alle opportunità in base al prodotto o alla zona;
- **analizzare l'andamento delle vendite** per sviluppare le opportunità di cross-selling e upselling di prodotti e servizi;
- **avvantaggiarsi della condivisione delle informazioni** mettendo a disposizione dei venditori anche i dati del servizio clienti, per facilitare la gestione delle opportunità attraverso una relazione consapevole con i clienti.

AREA MARKETING

Con Microsoft CRM 3.0 Professional la vostra azienda potrà:

- **gestire le campagne commerciali e di marketing**, sia le campagne pianificate, che le cosiddette Quick Campaigns (campagne semplificate);
- **gestire le liste**, creandole da clienti, lead, prospect, con criteri molteplici di selezione, importandole da altre fonti e gestendole in funzione del variare dei dati;

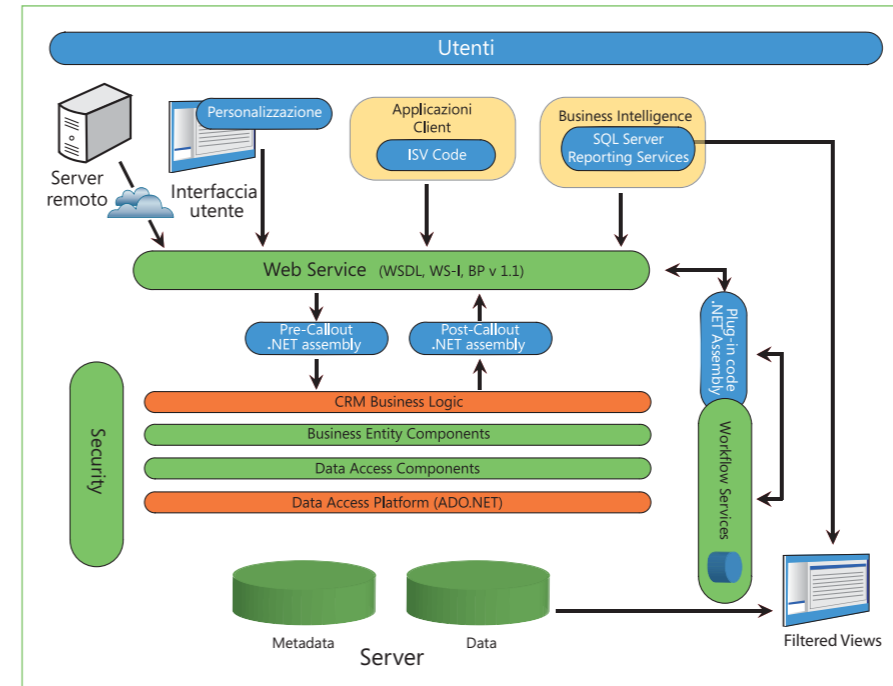
- **prevedere le tendenze** attraverso gli strumenti di analisi dell'andamento delle vendite e dei servizi ai clienti, secondo precisi modelli, in modo da individuare e sviluppare le opportunità di vendita di un più ampio portafoglio prodotti (cross-selling) o un maggior volume (up-selling);
- **fidelizzare i clienti** individuando le criticità e proponendo le offerte e i prodotti più indicati per quel tipo di cliente.

AREA SERVIZIO CLIENTI

Con Microsoft CRM 3.0 Professional la vostra azienda potrà:

- **gestire le chiamate** – creare, assegnare e gestire le richieste di assistenza al servizio clienti dal contatto iniziale sino alla risoluzione. Le richieste di assistenza vengono accodate e assegnate anche automaticamente alla persona competente, o al team più adatto a risolvere il caso, procedendo all'eventuale escalation o riassegnazione del caso;
- **consultare la raccolta dei casi risolti** – la knowledge base consente la rapida risoluzione di casistiche di supporto analoghe ai precedenti casi risolti;
- **gestire i contratti di assistenza** – oltre a creare e gestire i contratti, il sistema assicura un'accurata fatturazione degli interventi conclusi;
- **disporre di un'esauriente reportistica** – analizzare la frequenza dei vari casi, comprendere meglio le esigenze dei clienti, tracciare i processi del servizio di assistenza e misurare il livello qualitativo delle prestazioni;

- **schedare le attività del servizio clienti** – organizzare gli interventi assegnando il tecnico più gradito al cliente e più adatto al suo caso, pianificando l'assistenza grazie a un'unica visione del calendario interventi dei vari centri di assistenza, con le relative risorse ed attrezzature.



- Microsoft Dynamics CRM 3.0 offre:
- un'architettura a tre livelli aperta:
 - uso esteso dello standard XML;
 - Web Service compatibili con gli standard SOA (Service Oriented Architecture);
 - utilizzo di qualsiasi sistema di posta elettronica (SMTP server);
 - strumenti per la personalizzazione a livello server e client e Microsoft Visual Studio® .NET per necessità evolute di sviluppo;
 - servizi di workflow per la creazione di processi personalizzati;
 - Business Intelligence basata sui Reporting Services e sugli Analysis Services (OLAP e Data Mining) di SQL Server.

Funziona come lavorate abitualmente

Microsoft Dynamics CRM 3.0 Professional ha un'interfaccia immediatamente comprensibile ed è accessibile via Web o con Microsoft Office Outlook® e si integra direttamente con tutte le applicazioni di Microsoft Office, come Microsoft Office Word, Excel e PowerPoint®, consentendo agli utenti di lavorare all'interno di un ambiente già familiare, con una formazione ridotta al minimo.

Funziona come il vostro business

Microsoft Dynamics CRM 3.0 Professional è una soluzione flessibile, facilmente adattabile alle esigenze aziendali. Grazie a profili personalizzati gli utenti dispongono immediatamente delle informazioni più utilizzate nello svolgimento delle loro attività.

Funziona come la migliore tecnologia

Microsoft Dynamics CRM 3.0 Professional è semplice da utilizzare, grazie all'interfaccia Microsoft Outlook e all'integrazione con Microsoft Office. Dispone di strumenti per una facile integrazione con gli altri applicativi aziendali e utilizza tutta l'innovazione disponibile sulla piattaforma Microsoft. È scalabile e affidabile, grazie all'architettura Server Clustering (load balancing) e Fault Tolerant. Garantisce la sicurezza e la riservatezza delle informazioni grazie alla gestione dei permessi e degli accessi per utente, ruolo e business unit con Microsoft Windows Active Directory®. Dispone di strumenti flessibili di analisi dei dati grazie all'integrazione dinamica con Microsoft Office Excel e alla Business Intelligence di Microsoft SQL Server™. Visualizza i key business indicator e le Web part di Microsoft CRM 3.0 in un'immediata visione d'insieme con un cruscotto che può essere creato con Microsoft Windows SharePoint Services. Sia le funzionalità standard che le personalizzazioni sono utilizzabili anche off line, grazie alla sincronizzazione remota dei dati con la sede.

