

## Funzionalità di Microsoft Dynamics CRM 3.0 Small Business 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.
	Fax integrato	Aumentare la produttività del personale consentendo agli utenti di creare, inviare e ricevere fax direttamente dal proprio PC.
	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 di 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 di 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 Small Business Server 2003 Premium Edition.

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

[www.microsoft.com/italy/crm/](http://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/](http://www.microsoft.com/italy/)  
Servizio Clienti 02.70.398.398, e-mail: [infoita@microsoft.com](mailto:infoita@microsoft.com)



 Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

## La gestione delle vendite, del marketing e del servizio clienti per le piccole e medie imprese

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.

Per una piccola e media impresa diventa quindi importante:

- ottimizzare l'attività di vendita e aumentarne la produttività;
- ridurre il tempo di chiusura delle trattative;
- acquisire nuovi clienti;
- fidelizzare i clienti esistenti creando nuove opportunità di vendita;
- attuare efficacemente promozioni e campagne per raggiungere i clienti con l'offerta più efficace per ciascuno di loro;

- controllare gli indicatori per valutare produttività, risultati e performance;
- analizzare risultati e tendenze per formulare previsioni di vendita più accurate ed attendibili;
- individuare rapidamente le criticità interne e quelle dei clienti;
- organizzare efficacemente il servizio clienti per assicurare i tempi di risposta e la risoluzione delle chiamate;
- migliorare la produttività e l'efficienza degli interventi di assistenza tecnica;
- aumentare il fatturato dell'assistenza attraverso l'offerta personalizzata di servizi e di livelli di assistenza.

Microsoft® Dynamics CRM 3.0 Small Business Edition (SBE) offre una soluzione di facile utilizzo per il personale dei reparti di vendita, marketing e servizio clienti della vostra azienda. Tutte le informazioni relative ai vostri clienti saranno disponibili per prendere le migliori decisioni. Una migliore gestione delle attività contribuirà ad aumentare il successo delle vendite e la qualità del servizio clienti.

**Microsoft®**

## Entrando nel merito della soluzione, ecco come l'area vendite, marketing e servizio clienti della vostra azienda si avvantaggeranno di Microsoft Dynamics CRM 3.0 Small Business Edition

### AREA VENDITE

Con Microsoft CRM 3.0 SBE 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 SBE la vostra azienda potrà:

- **gestire le campagne commerciali e di marketing**, sia le campagne pianificate, che le cosiddette Quick Campaigns (campagne semplificate):

	Campagne pianificate	Campagne semplificate
<b>Pianificazione organizzativa</b>	Secondo un processo definibile	Non richiesta
<b>Ampiezza dei dati da gestire</b>	Dettagliati, dati economici campagna	Pochi dati essenziali da gestire
<b>Complessità</b>	Gestione di molteplici attività	Singola attività
<b>Tracciabilità</b>	Ritorno di investimento, risposte campagna, budget, clienti	Risposte campagna
<b>Segmentazione target</b>	Da più liste	Singola lista o estrazione

- **gestire le liste**, creandole da clienti, lead, prospect, con criteri molteplici di selezione, importandole da altre fonti e gestendole sia in modo statico che dinamico in funzione del variare dei dati;



### AREA SERVIZIO CLIENTI

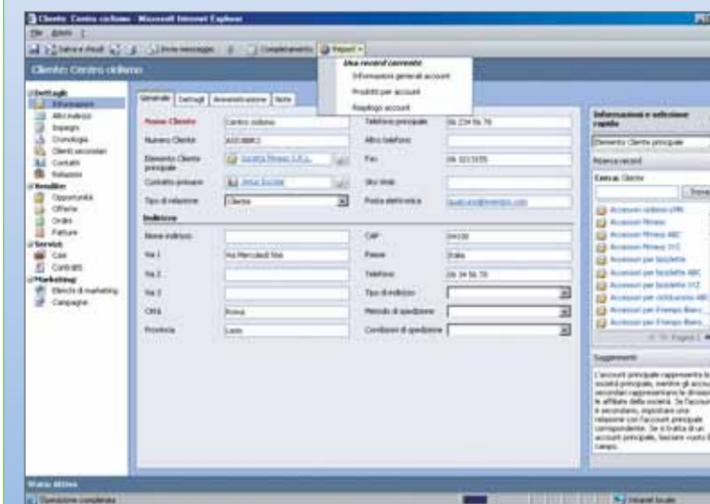
Con Microsoft CRM 3.0 SBE la vostra azienda potrà:

- **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;
- **schedulare 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.



### Funziona come lavorate abitualmente

Microsoft CRM 3.0 SBE 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 CRM 3.0 SBE 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 CRM 3.0 SBE si installa con pochi clic, si personalizza facilmente ed è semplice da utilizzare. Dispone inoltre di strumenti per una facile integrazione con gli altri applicativi aziendali e utilizza tutta l'innovazione disponibile sulla piattaforma Microsoft. L'installazione è semplice grazie all'esecuzione dell'autodiagnosi e alla risoluzione guidata dei problemi per garantire un'operatività immediata. Garantisce la sicurezza delle informazioni e tutelati i dati aziendali, assicurandone la riservatezza. Grazie alla reportistica integrata generata con i Reporting Services di Microsoft SQL Server™ è possibile analizzare in modo semplice e personalizzabile qualsiasi dato o incrocio di dati gestito dal CRM. Sia le funzionalità standard che le personalizzazioni sono utilizzabili anche off line, grazie alla sincronizzazione remota dei dati con la sede.