

Microsoft Dynamics CRM



▶▶ **Denumirea comercială a produsului**

Microsoft Dynamics CRM

▶▶ **Compania producătoare**
MICROSOFT

▶▶ **Scurtă descriere a produsului (overview)**

Microsoft Dynamics CRM este o soluție robustă care are ca scop eliberarea managerilor, a reprezentanților de vânzări și customer service de procesele consumatoare de timp, oferind suportul informațional pentru concentrarea pe activități generatoare de valoare. Microsoft Dynamics CRM este conceput pentru a răspunde celor trei provocări majore care determină succesul sau eșecul pentru majoritatea proiectelor CRM: usurița în utilizare, adaptare la mediu de afaceri actual și un cost total de deținere(TCO) scăzut.

Microsoft Dynamics CRM se axează pe 3 principii:

- să poată fi folosit așa cum vor utilizatorii: ușor și familiar
- să se adapteze la condițiile în continuă schimbare ale mediului de afaceri
- să funcționeze așa cum departamentul IT dorește (integrabilitatea cu celelalte componente ale mediului IT)

▶▶ **Domeniile în care se încadrează produsul**

Microsoft Dynamics CRM este adaptabil pentru orice industrie.

▶▶ **Serviciile IT în care se încadrează produsul**

Servicii aferente proiectelor de tip CRM și integrarea cu alte aplicații.

▶▶ **Caracteristici principale (trăsături, capacități)**

Microsoft Dynamics CRM pune la dispoziție o suită complexă de funcționalități pentru marketing, vânzări și customer service, cu o interfață familiară și bazată pe experiența utilizatorilor cu Microsoft Office și Microsoft Outlook.

Sales:

- Interfață Microsoft Outlook client – posibilitatea de lucru online și offline
- Microsoft Outlook cu sincronizarea informațiilor din cadrul procesului de vânzare
- Vizibilitate completă asupra informațiilor despre clienți
- Information sharing
- Managementul lead-urilor și al oportunităților de vânzare
- Managementul procesului de vânzări
- Managementul cotațiilor/ofertelor
- Managementul comenzilor de vânzări
- Managementul obiectivelor de vânzări
- Rapoarte - Sales Forecast
- Biblioteca de vânzări
- Managementul teritoriilor de vânzări
- Managementul competitorilor
- Direct email (email template)

Customer Service

- Managementul incidentelor
- Rutare automată a incidentelor către cozi/utilizatori
- Knowledgebase
- Managementul Contractelor de Service
- Email Auto-response
- Email management

Marketing

- Managementul campaniilor de marketing,
- Colectarea răspunsurilor la campaniile de marketing
- Analiză și raportare

Integrare

- Modulele Sales, Marketing and Customer Service sunt integrate – eliminând astfel datele redundante;
- Integrare Microsoft Office (Outlook)
- Integrare cu produsele de tip ERP

▶▶ **Marime business țintă**

Microsoft Dynamics CRM este adaptabil pentru orice tip de companie

▶▶ **Sistem de operare**

Windows

▶▶ **Baza de date**

Microsoft SQL Server

▶▶ **Mediu de dezvoltare**

.net

▶▶ **Informații despre implementare/suport**

Implementarea se face utilizând metodologia recomandată de Microsoft.

▶▶ **Informații despre scolarizare**

Disponibilă prin intermediul siturilor web dedicate clienților și prin intermediul partenerilor de implementare.

▶▶ **Referințe**

Furnizate la cerere, cu acceptul clienților.

▶▶ **Adresa Web unde pot fi găsite mai multe informații**

www.microsoft.com/dynamics/crm