

Microsoft CRM - новое бизнес решение Microsoft для управления отношениями с клиентами



# Содержание

- Обзор Microsoft CRM
- Настройка и расширение системы
- · Лицензирование Microsoft CRM

# Microsoft CRM – решения для бизнеса



#### Январь 2003

- Microsoft CRM 1.0 (USA &Canada)

#### Январь 2004

- Выход Microsoft CRM 1.2
- Начало продаж в России

#### Октябрь 2004

- Локализованная версия Microsoft CRM

### 3 года исследований и разработки Множество вовлеченных ресурсов

- CRM эксперты многих поставщиков СRM решений
- Эксперты MSFT по Office, Windows, Microsoft SQL Server, Exchange, BizTalk Server и другим продуктам

Создан на платформе .Net

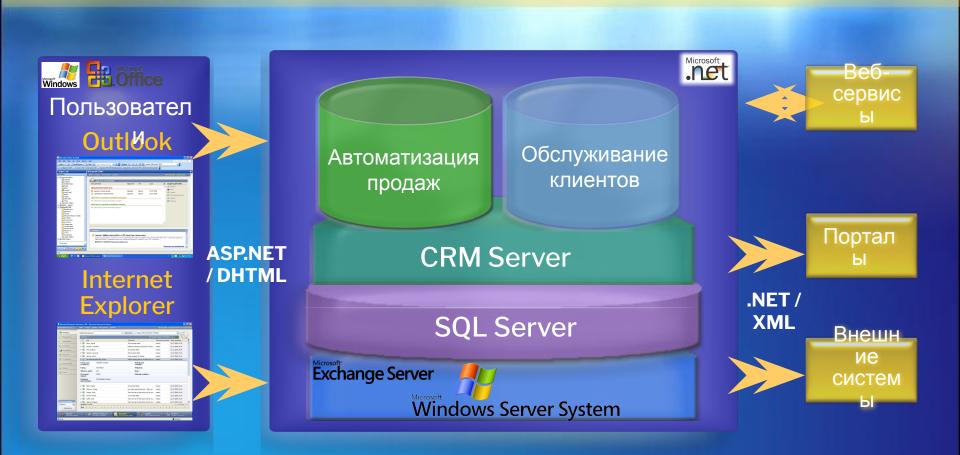
#### Глубокая интеграция и использование технологической базы

- Настольные продукты Microsoft Word, Excel, Outlook
- Microsoft Windows Server, Microsoft SQL Server, Microsoft Exchange Server

14 языков53 страны3 500 клиентов

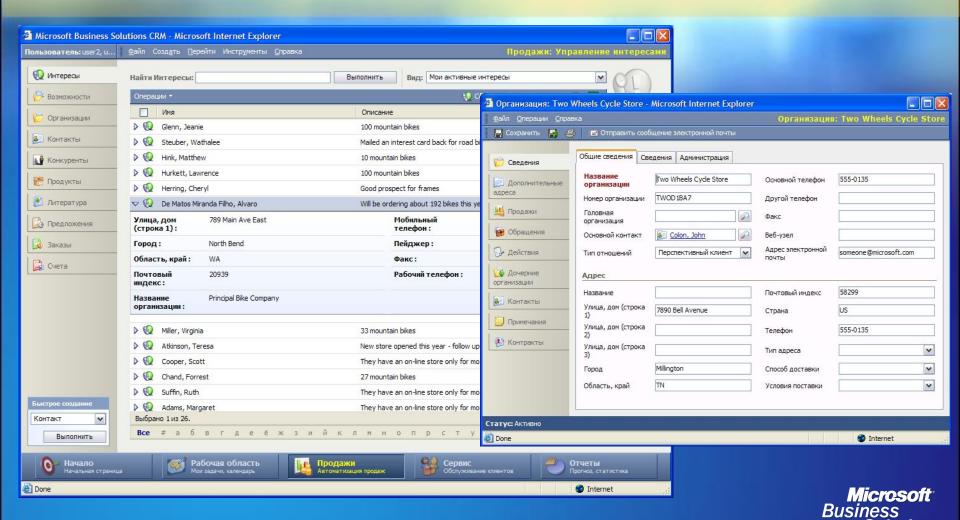


# Обзор Microsoft CRM



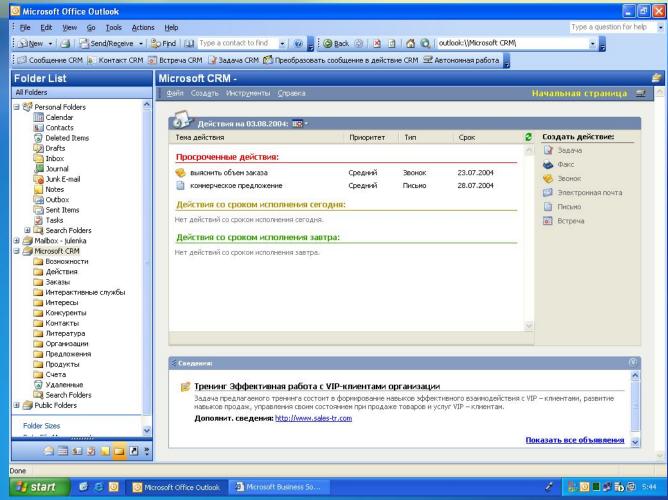


# Работа через браузер





### Работа через Outlook







# Работа на наладонниках и смартфонах

### Клиент на .NET CF

- Работает в сети wireless, крэдл
- Работает без сети

PPC 03 и PPC 03 Phone Edition

Работа с данными из Microsoft CRM

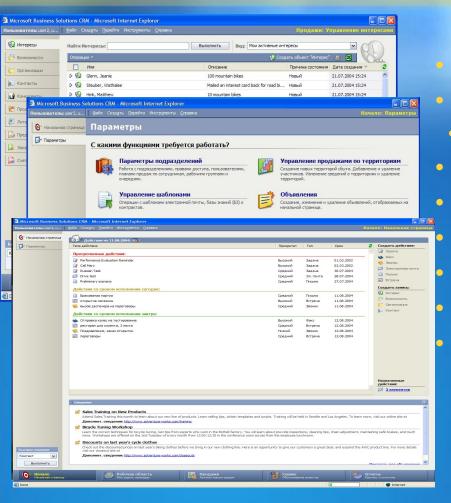
- Клиенты
- Контакты
- Действия
- Возможности



Business Solutions



### Полная история работы с клиентом



- Контакты и Клиенть
- История взаимодействий
  - Почта, Задачи, Встречи
- Планирование действий
- Персональные письма и рассылки
  - Каталог продукции / цены / скидки
- Настройка бизнес-процессов
- Отчетность
- Администрирование и настройка



Workflow – настраиваемые процессы



#### Возможность задать бизнес-правила

- Создать и отправить E-mail, создать задачу, изменить значение поля и т.п.
- Вручную, при выполнении условия или возникновении события

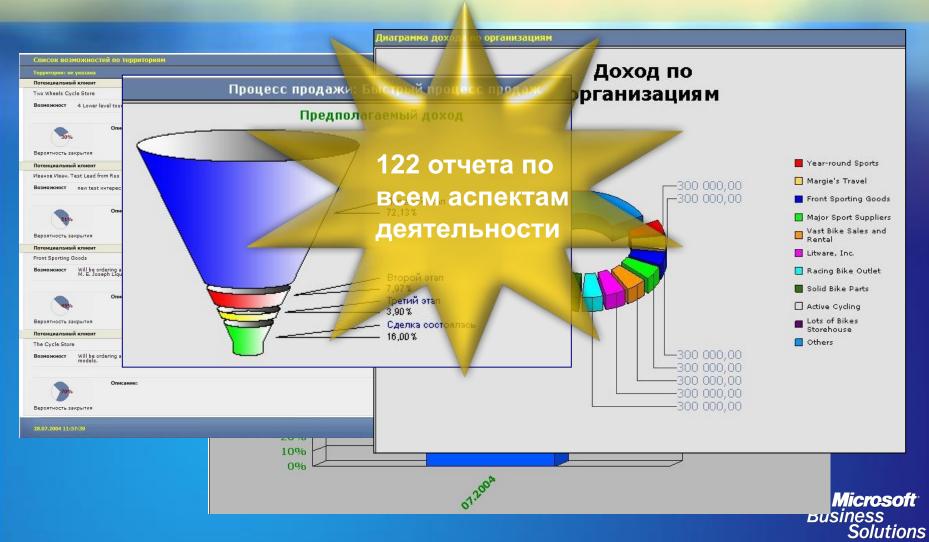
#### Примеры:

- Новых клиентов из С-Пб назначать Иванову, других Сидорову
- Уведомление, если по обращению VIP в течении 2 часов ничего не сделано



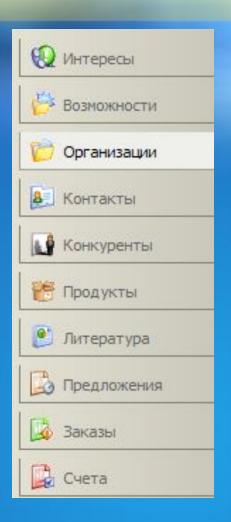


# Детальный анализ информации





# Автоматизация продаж (Продажи)

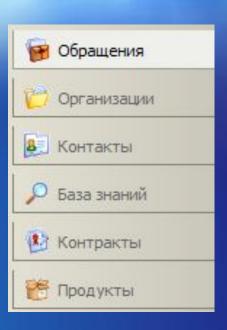


- Работа с потенциальными / текущими клиентами
  - Отслеживание интересов и возможностей
  - Актуализация информации по текущим клиентам
  - Отслеживание персональной контактной информации
  - Создание коммерческих предложений
- Отслеживание конкурентов
- Процессы продаж
  - Стадии продажи
  - Задачи по стадиям
- Планы продаж
- Распределение ответственности / доступа



# Обслуживание клиентов (Сервис)

- Сервисные контракты
  - Срок действия
  - Время реакции
  - Количество обращений
- Обращения клиентов
- Вопрос
- Проблема
- Запрос
- Маршрутизация обращений
- Назначение задач
- Эскалация руководству
- Автоинформирование клиента по e-mail
- База знаний

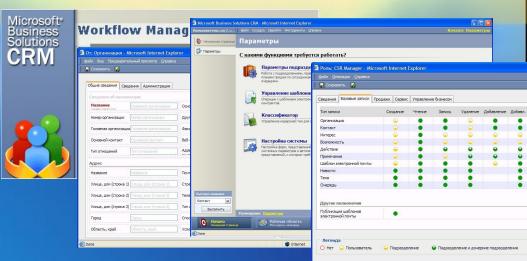




### Настройка и кастомизация

# Инструменты для настройки и администрирования

- Создание шаблонов электронной почты
- Создание и настройка групп для совместной работы
- Администрирование ролей пользователей
- Создание и изменение бизнес процессов и правил



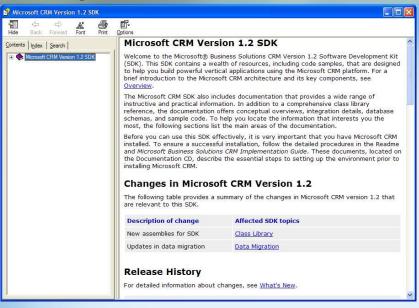
### Средства кастомизации

- менеджер схемы базы данных
- редактор форм
- редактор workflow





### Расширение возможностей, интеграция, встраивание























Turning Knowledge Into Sales















# **Щен**ообразование



Microsoft
Business
Solutions



### Заключение

Интегрированное решение, состоящее из двух модулей

- Автоматизация продаж и маркетинг
- Обслуживание клиентов (Сервис)

Простой и удобный пользовательский интерфейс Доступ через Internet Explorer и Microsoft Outlook Работа в автономном режиме Автоматизация бизнес процессов

Низкая совокупная стоимость и быстрый возврат инвестиций



### Подскажем Оптимальное Решение

www.cmdsoft.ru

(095) 785-8116

### Области нашей компетентности

- Рынок профессиональных услуг
- · CRM для банков
- Оптовая торговля

- Управленческий учет для холдингов
- Фондовый рынок
- Сервисное обслуживание

### Качество наших услуг подтверждено ISO 9001:2000



Система Менеджмента соответствует требованиям международного стандарта ISO 9001:2000 в сфере разработки, внедрения и сопровождения решений в области информационных технологий