



# Microsoft Dynamics CRM

Zvyšte produktivitu vaší firmy

Aplikace Microsoft® Office v kombinaci s moderním CRM řešením přispějí ke zvýšení účinnosti marketingových iniciativ, objemu prodeje i kvality interakce s vašimi zákazníky. Systém Microsoft Dynamics® CRM zpřístupňuje informace o zákaznících ve známém prostředí aplikace Microsoft Outlook®, což pomáhá k urychlení přijetí nového systému zaměstnanci a přináší rychleji požadované výsledky.

Zvolíte-li řešení Microsoft Dynamics CRM Online, získáte tentýž výkonný CRM systém ve formě cloudové služby s okamžitým přístupem odkudkoli, předvídatelným průběžným cenovým tarifem a smlouvou, která zajišťuje úroveň poskytovaných služeb (SLA), včetně finanční penalizace za případné nedodržení.

Aby se vaše produktivita skutečně zvýšila, využijte CRM řešení, které je:

- **Znamé** – software, jehož přínosy uživatelům spočívají v přirozeném, produktivním a informativním prostředí.
- **Inteligentní** – nástroje pro analýzu v reálném čase a optimalizované podnikové procesy podporují kvalifikované rozhodování a operativní efektivitu.
- **Propojené** – propojuje uživatele, procesy i ekosystémy, takže firmy mohou maximalizovat hodnotu existujících vztahů a systémů.

## Aby byla firma dynamičtější

### Marketing: Maximalizace hodnoty marketingových výdajů

Microsoft Dynamics CRM dokáže zvýšit účinnost marketingových aktivit organizace. Marketingoví specialisté získají flexibilní nástroje pro segmentaci, jednodušší správu kampaní, intuitivní sledování reakcí a užitečné analytické nástroje. To vše přispěje ke zvýšení efektivity vašich marketingových investic.

### Prodej: Větší počet zakázek

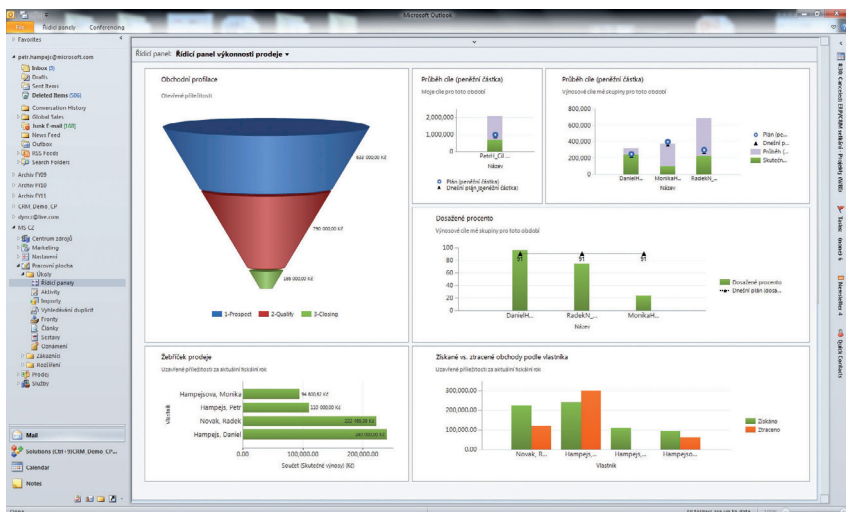
Díky Microsoft Dynamics CRM budete moci věnovat více času prodeji a méně administrativě. Získáte plný přehled o zakázkách od prvního kontaktu až po úhradu faktury, nástroje pro sledování potenciálních zákazníků a zakázek, optimalizaci schvalovacího procesu a předpovědi prodeje v reálném čase. Tím zvýšíte objem prodejů i konečnou hodnotu kontraktů.

### Služby zákazníkům: Spokojenější zákazníci

Microsoft Dynamics CRM vám umožní poskytovat zákazníkům kvalitnější služby, které přispějí k jejich vyšší spokojenosti. Nástroje zjednodušující správu případů, automatizované eskalace a lepší sdílení znalostí podporují efektivnější správu zákaznických požadavků a zároveň přispívají ke snížení servisních nákladů.

### Rozšířené CRM (xRM): Optimalizace všech vztahů

Flexibilita a rozšiřitelnost jsou základními vlastnostmi Microsoft Dynamics CRM, a proto lze pomocí tohoto systému maximalizovat hodnotu všech vnějších vztahů firmy. Přímou v systému Microsoft Dynamics CRM lze rychle vyvíjet vlastní firemní aplikace a oborová řešení bez kompromisů v oblasti funkčnosti, rozpočtu, a termínu dokončení.



Nativní prostředí Microsoft Outlook a řídicí panely systému Microsoft Dynamics CRM aktualizované v reálném čase zvyšují produktivitu a urychlují adopci systému koncovými uživateli.

*„CRM systém ve společnosti Scania řeší velmi účinně správu informací o zákaznících, historii vztahu a jednání, obchodní příležitosti a servisní případy. Řešení je zásadním pomocníkem prodejců, kteří velmi oceňují napojení na aplikaci Microsoft Outlook. Přes CRM systém má současně vedení společnosti aktuální přehled o aktivitách celého prodejního týmu.“*

Tomáš Mach  
Vedoucí prodeje flotilovým zákazníkům  
Dealer Praha, Chrášťany



*„Na základě QMS auditu jsme byli vyhodnoceni jako výrobní firma s exemplárně dobře propracovaným systémem péče o zákazníka. Samozřejmě díky CRM postupům. Jsem potěšen, že jsme v tomto ohledu byli úspěšní a vidíme za naším rozhodnutím měřitelné výsledky, ve prospěch našich zákazníků.“*

Ing. Tomáš Trefný,  
Chief Information Officer  
2N TELEKOMUNIKACE a.s.



#### ZNÁMÉ: PROSTŘEDÍ, KTERÉ JE OSOBNÍ A PŘIROZENÉ

**Nová generace Outlookového klienta:** Správu všech e-mailů, schůzek, kontaktů a informací o zákaznících je možné provádět na jednom místě v nativním klientovi pro Microsoft Outlook.

**Uživatelské rozhraní Microsoft Office:** Vyšší produktivita uživatelů díky podoknům náhledu, kontextově aktualizovanému pásu karet systému Office a dalším funkcím systému Office – mj. hromadná korespondence nebo export/import z aplikace Microsoft Excel®.

**Přehled od příležitosti až po úhradu faktury:** Maximalizujte hodnotu každé interakce se zákazníkem – od marketingového kontaktu přes prodejní vyjednávání až po řešení případných problémů. To vše díky 360-stupňovému pohledu na zákazníky.

**Pokročilé osobní nastavení:** Prostředí CRM aplikace lze přizpůsobit potřebám vašich uživatelů pomocí specifických formulářů dle jednotlivých rolí, osobních zobrazení nebo možnosti rychlého přístupu („připnutí“) naposledy použitých záznamů a pohledů.

**Flexibilita:** Intuitivní vývojářské nástroje včetně vizuálního přizpůsobení umožňují rychle upravit a rozšířit prostředí CRM podle jedinečných potřeb vaší organizace.

#### INTELIGENTNÍ: RELEVANTNÍ INFORMACE, DÍKY NIMŽ SE SPRÁVNĚ ROZHODNETE

**Kontextové analýzy:** K vizualizaci situace ve firmě slouží detailní analytické nástroje, integrovaná vizualizace dat a řídicí panely aktualizované v reálném čase, které lze použít ve standardní podobě nebo upravit podle individuálních potřeb.

**Průvodci procesy:** Mezi přínosy flexibilních pracovních postupů a dialogových oken průvodců patří optimalizace schvalovacích procesů, zlepšená konzistence dat a dodržování nejlepších postupů.

**Informace potřebné pro rozhodování:** Intuitivní nástroje pro segmentaci, pravidla podmíněného formátování a kvalitní sestavy umožňují rozpoznat důležité trendy a nové příležitosti.

**Sledování cílů:** Ucelená správa cílů zlepšuje sledování a vyhodnocování hlavních podnikatelských cílů – např. počtu příležitostí z marketingu, plánu prodeje nebo podílu požadavků vyřešených při prvním zavolání.

**Provozní efektivita:** Provozních úspor a lepšího toku informací lze dosáhnout pomocí nástrojů pro import a čištění dat, auditování aktivit a zabezpečení do úrovně jednotlivých polí.

#### PROPOJENÉ: JEDNOTNÁ A SPOLUPRACUJÍCÍ ORGANIZACE

**Kontextové knihovny dokumentů:** Integrovaná správa dokumentů a verzí usnadňuje tvorbu marketingových materiálů, prodejních nabídek a obchodních smluv.

**Týmová spolupráce:** Lepší interní spolupráce a kvalitnější řízení pracovních procesů díky společnému týmovému vlastnictví některých záznamů, komplexním frontám a nástrojům pro komunikaci v reálném čase.

**Obchodní kontakty:** Funkce Propojení a nástroj Sociální konektor umožňují vyhledávat nové obchodní kontakty a sledovat vazby mezi vašimi business partnery.

**Portály:** Součástí robustního portálového řešení je lepší řízení a organizace různých akcí a konferencí a širší možnosti samoobslužné podpory pro zákazníky.

**Mobilní přístup:** Data a funkce systému CRM jsou přístupné i prostřednictvím offline klienta nebo jakéhokoli mobilního zařízení s přístupem k webu, takže si zaměstnanci zachovají maximální produktivitu i mimo kancelář.

**Řešení s přidanou hodnotou:** Specifická řešení či dodavatele najdete na portálu Microsoft Dynamics Marketplace. Pořízená řešení můžete spravovat přímo v rámci vašeho prostředí Microsoft Dynamics CRM.

#### CRM SYSTÉM, KTERÝ NABÍZÍ FLEXIBILITU A MOŽNOST VOLBY

Můžete se rozhodnout pro předplatné Microsoft Dynamics CRM Online, pro interní nasazení systému Microsoft Dynamics CRM, anebo pro řešení hostované některým z partnerů společnosti Microsoft. Potřebujete-li začít používat CRM software co nejrychleji, využijte Microsoft Dynamics CRM Online, jež běží na cloudové infrastruktuře, do které Microsoft vložil investici v hodnotě 2,3 mld. dolarů. Možnost volby a flexibilita spočívá v tom, že si vaše firma sama zvolí formu nasazení a způsob platby, který jí nejvíce vyhovuje.

#### ZAČNĚTE JEŠTĚ DNES

Vyzkoušejte Microsoft Dynamics CRM:

[www.zkuscrm.cz](http://www.zkuscrm.cz)

Získejte více informací o řešení Microsoft Dynamics CRM:

<http://crm.dynamics.com>

Seznamte se s portálem Microsoft Dynamics CRM Marketplace:

<http://www.microsoft.com/dynamics/marketplace>