



Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

Professional

MODULES VAN MICROSOFT CRM 3.0 PROFESSIONAL

Verkoop	Opportunitybeheer	Zet leads om in verkoopkansen en volg het gehele verkoopproces met behulp van aanpasbare workflowregels.
	Verkoopprocesbeheer	Benut de aanpasbare workflowregels en verkoopmethodologie om verkoopkansen te volgen en verkopen vervolgens consistent en efficiënt te sluiten.
	Offertes	Stel nauwkeurige offertes op aan de hand van een complete productcatalogus met ondersteuning voor uitgebreide prijsstellingen, meeteenheden en kortingen.
	Faxintegratie	Verhoog de productiviteit van uw bedrijf door uw medewerkers de mogelijkheid te bieden rechtstreeks vanaf hun bureaublad faxberichten te maken, verzenden en ontvangen.
	Orderbeheer	Zet offertes om in bestellingen die kunnen worden gewijzigd en opgeslagen totdat ze in rekening kunnen worden gebracht door middel van een factuur.
	Teammanagement	Meet gaandeweg de prestaties en verkoopkansen van uw verkoopmedewerkers aan de hand van een vooraf vastgesteld meetpunt.
	Verkoopdocumentatie	Maak, beheer en verspreid verkoop- en marketingmateriaal, zoals brochures, artikelen, informatie over concurrenten, enzovoort.
	Direct e-mail	Verhoog de verkoopproductiviteit door klanten te selecteren op basis van gemeenschappelijke kenmerken en gebruik vervolgens sjablonen om e-mailberichten op maat te verzenden met speciale aanbiedingen.
Klanten service	Aanvraagbeheer	Maak, distribueer en beheer aanvragen voor klantenservice vanaf één centrale locatie.
	Volledig overzicht van klantgegevens	Bekijk alle klantgegevens om beter zicht te krijgen op specifieke behoeften van klanten en om vragen met betrekking tot accounts te kunnen beantwoorden.
	Geautomatiseerde routing en wachtrijen	Benut de aanpasbare workflowregels om serviceaanvragen automatisch te routeren.
	E-mailberichten automatisch beantwoorden	Gebruik de aanpasbare sjablonen en workflowregels om automatische antwoorden op e-mailberichten van klanten te genereren en verzenden.
	E-mailbeheer	Houd uw communicatie met klanten nauwkeurig bij met behulp van de automatische functie, die e-mailberichten van klanten bovendien aan de juiste klantgegevens koppelt.
	Planning	Beheer en plan zelfs de meest complexe diensten met gemak. Verkrijg inzicht in de toewijzing, het gebruik en de effectiviteit van resources en apparatuur.
	knowledge base	Plaats informatieve artikelen en andere relevante informatie in een snel te doorzoeken knowledge base.
	Contracten	Maak en beheer servicecontracten en laat de contractgegevens automatisch bijwerken wanneer een aanvraag is afgesloten.
Marketing	Marketingcampagnes	Plan campagnestrategieën op basis van budgetten en uitgaven, kortingscodes, doelproducten, marketingmateriaal, enzovoort.
	Lijsten maken	Maak en beheer lijsten van doelgroepen voor specifieke campagnes of voor campagnes in de toekomst. Gebruik voor uw lijsten bestaande klantgegevens of importeer contactgegevens uit verschillende bronnen naar één opslagplaats.
	Zoekcriteria opgeven in lijsten	Zoek snel accounts en relaties op die voldoen aan bepaalde criteria.
	Campagnesjablonen	Ontwikkel een campagne en gebruik deze als sjabloon voor nieuwe campagnes.
	Campagne uitvoeren	Houd campagneactiviteiten bij, importeer leads, zet leads om in verkoopkansen, bekijk gegevens over kosten en prestaties, enzovoort.
	Gegevens bijhouden	Bekijk rapporten over de campagneresultaten. Beoordeel het succes van campagnes aan de hand van verkoopkansen, kosten versus opbrengsten en andere criteria, en analyseer de marketingresultaten.

Een nieuwe visie op uw klantrelaties met de complete, betaalbare CRM-oplossing (Customer Relationship Management) voor meetbare verbetering van klantenbeheerprocessen

In het complexe bedrijfsleven van tegenwoordig is concurrentievoordeel moeilijker te behalen—en nog moeilijker te behouden—dan ooit tevoren. In deze tijden van snelle internationale communicatie en wijdverbreide informatie is het vermogen om gedegen kennis van uw klanten en de markt te verwerven van cruciaal belang. Succes is uiteindelijk afhankelijk van de vraag of uw organisatie in staat is met snelheid, kennis en vertrouwen te reageren op de steeds wisselende behoeften van de klant en de steeds veranderende strategieën van de concurrentie.

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 Professional, voorheen Microsoft® Business Solutions CRM, is een complete CRM-oplossing die alle hulpprogramma's en voorzieningen bevat voor het maken en eenvoudig onderhouden van een helder relatie- en klantenoverzicht, van het eerste contact tot aan de aankoop en aftersales. Met de modules voor verkoop, marketing en

klantenservice biedt Microsoft CRM 3.0 Professional een snelle, flexibele en betaalbare oplossing die consistente, meetbare verbetering van alle bedrijfsprocessen stimuleert, hechtere klantrelaties mogelijk maakt en uw bedrijf naar een hoger winstniveau stuwt.

Door de vertrouwde en intuïtieve werkomgeving die een soepele gewenning en productiviteit stimuleert, zal de gebruiker Microsoft CRM 3.0 Professional ervaren als een naadloze uitbreiding op Microsoft Office en Outlook®. Aangezien het product is gebaseerd op het schaalbare en beveiligde .NET-platform en gebruikmaakt van standaardvoorzieningen en -technologie, waaronder Microsoft SQL Server™, Microsoft BizTalk® Server en Microsoft Visual Studio®, kunt u met Microsoft CRM 3.0 Professional blijven profiteren van uw bestaande IT-investering en de reeds aanwezige expertise, en zo de totale eigendomskosten beperken.

SYSTEEMVEREISTEN:

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

MEER INFORMATIE OVER DE MANIER WAAROP MICROSOFT CRM 3.0 PROFESSIONAL EEN BIJDRAGE KAN LEVEREN AAN HET OPBOUWEN VAN RENDABELE KLANTRELATIES: www.microsoft.nl/crm

Werkt zoals u werkt

Geavanceerde CRM-functionaliteit met een werking als Microsoft Office

Werkt zoals uw onderneming werkt

Consistente klantprocessen met real-time bedrijfsinzichten

Werkt zoals u van technologie verwacht

Snelle implementatie, makkelijke aanpasbaar en eenvoudig beheer

No-nonsense technologie voor no-nonsense bedrijven

WERKT ZOALS U WERKT

Microsoft CRM 3.0 Professional wordt rechtstreeks geïntegreerd met Outlook en andere Microsoft Office-toepassingen, zoals Microsoft Office Word, Excel en PowerPoint®, waardoor uw medewerkers in de vertrouwde, comfortabele Outlook-omgeving kunnen blijven werken. Het resultaat is dat een ieder in het bedrijf vlot in staat zal blijken om verkoop-, klantenservice- en marketingprocessen te beheren met Microsoft CRM 3.0 Professional.

- **Beheer en ontwikkel klantrelaties sneller door klantenbeheer** uit te voeren (e-mailberichten verzenden en beheren, zakelijke contacten opslaan en de agenda beheren) zonder Outlook te verlaten.
- **Gebruik klantgegevens vanaf elke willekeurige locatie** via de uitgebreide functies voor on- en offline gegevenssynchronisatie en mobiliteit, waarmee alle verkoop-, marketing- en klantenservicemedewerkers de gewenste voorzieningen en informatie kunnen gebruiken, ongeacht waar ze zich bevinden.
- **Verhoog de productiviteit** door dagelijkse werkzaamheden te vereenvoudigen en te automatiseren met de ingebouwde intelligente functies.
- **Creëer een persoonlijke gebruikservaring** met werkplekprofielen die medewerkers onmiddellijke toegang verschaffen tot de klantgegevens en activiteiten die ze het vaakst gebruiken.

WERKT ZOALS UW ONDERNEMING WERKT

Elk bedrijf kent zijn eigen processen, eigen cultuur en een eigen manier waarop klanten worden benaderd. Microsoft CRM 3.0 Professional is een flexibele oplossing die snel kan worden aangepast aan de huidige behoeften van uw bedrijf en tegelijkertijd een flexibel, schaalbaar platform biedt dat kan worden uitgebreid naarmate uw onderneming groeit.

- **Stem af op de vereisten van uw bedrijf** door Microsoft CRM 3.0 Professional in te stellen op de specifieke bedrijfssituatie. Intuïtieve, webgebaseerde ontwerpprogramma's maken het wijzigen van formulieren, gegevensvelden en relaties makkelijk.
- **Stroomlijn bedrijfsprocessen** door middel van procesautomatisering en zet herhaalde taken om in krachtige, geautomatiseerde werkstromen.
- **Integreer toepassingen en gegevens** met behulp van webservices waarmee u systemen en platforms naadloos op elkaar kunt laten aansluiten binnen uw bedrijf, en tussen uw bedrijf en partners en klanten.

- **Meet het succes van uw bedrijfsprocessen** met de krachtige functies voor registratie en analyse, waarmee verkoopmanagers hun activiteiten kunnen bijhouden en sneller tot betere beslissingen kunnen komen.

WERKT ZOALS U VAN TECHNOLOGIE VERWACHT

Door fusies, overnames en jarenlange verschuivingen in IT-prioriteiten worstelen veel bedrijven nu met de vraag hoe de vele vaak incompatibele oudere toepassingen te integreren. Microsoft CRM 3.0 Professional maakt het bedrijven mogelijk om klantgegevens te standaardiseren en samen te voegen, ongeacht waar deze zijn gemaakt en opgeslagen.

Van betrouwbaardere installaties of upgrades tot betere prestaties, meer gestroomlijnde implementatie, beter beheer en uitgebreidere beveiliging - Microsoft CRM 3.0 Professional biedt voorzieningen waarmee u de kosten voor beheer en uitvoering kunt beperken en de productiviteit van gebruikers kunt verhogen. Microsoft CRM 3.0 Professional is een zeer uitbreidbaar platform en kan daardoor makkelijk worden afgestemd op de specifieke processen en vereisten van uw verkoop-, marketing- en klantenservice-organisatie.

- **Bescherm de integriteit van uw klantgegevens** met een probleemloos platform dat is ontworpen om de beveiliging en vertrouwelijkheid van uw bedrijfsgegevens te waarborgen.
- **Ben snel operationeel** door een eenvoudige installatie inclusief uitgebreide functies voor systeemdiagnose en probleemoplossing, die de installatietijd aanzienlijk bekorten.
- **Gebruik de optimale gegevensweergaven en zoekfuncties** voor sneller resultaat bij het zoeken in grote hoeveelheden klantgegevens.
- **Verzeker u bij storingen** door middel van fouttolerantie en beveiliging van een hoge beschikbaarheid. Implementeer Microsoft CRM in geclusterde omgevingen met web-, database- en e-mailservers.
- **Bewaak uw CRM-omgeving** met centrale functies voor notificatie en beheer.
- **Installeer Microsoft CRM automatisch** met of zonder lokale gegevensopslag. Microsoft CRM 3.0 via de internetbrowser biedt volledige functionaliteit en een plezierige CRM-gebruikservaring.

Professionele oplossingen met volledige CRM-functionaliteit

De waarde van een CRM-oplossing wordt bepaald door de snelheid waarmee het pakket vertrouwd raakt bij de gebruikers van verkoop, marketing en klantenservice. Het ontwerp van Microsoft CRM 3.0 Professional is erop gericht dat alle gebruikers de functies optimaal kunnen benutten met een minimum aan training. En vanwege de stroomlijning in installatie en beheer, de naadloze integratie met systemen binnen en buiten uw bedrijf plus de hoge mate van betrouwbaarheid, schaalbaarheid en beveiliging, levert dit pakket een bijdrage aan productiviteit, kostenbeheersing en optimaal rendement.

VERKOOP: VRAAG CREËREN EN OMZET GENEREREN

Ongeacht hoe complex de verkoopprocessen van uw bedrijf zijn, Microsoft CRM 3.0 Professional biedt gebruiksvriendelijke functies en voorzieningen waarmee u verbeteringen kunt aanbrengen in de manier waarop uw verkoop- en marketingorganisatie nieuwe klanten benaderen, marketingcampagnes beheren en verkoopactiviteiten ontplooiën.

- **Vergroot uw verkoopkanalen** met waardevolle verkoopleads en -kansen. Benut de analysefuncties en de ingesloten adviezen om verkoopkansen te optimaliseren en cross-selling toe te passen op producten en diensten.
- **Optimaliseer uw verkoopstrategie** met behulp van gecentraliseerde, gecoördineerde verkoopprocessen, zoals scripts en andere activiteiten.
- **Zorg dat uw verkoopteam goed voorbereid** kan verschijnen op belangrijke besprekingen met de klant door verkoopkansen en de servicegeschiedenis per klant beschikbaar te maken.
- **Maak e-mailberichten en antwoorden aan de klant uniform** door discussieoverzichten automatisch vast te leggen in de klantgeschiedenis.

MARKETING: BETERE BESLUITVORMING EN BETER INZICHT OP UW KLANTEN

In de huidige kenniseconomie raken de meeste bedrijven overspoeld met klantgegevens. Succes is afhankelijk van de mate waarin bedrijven in staat zijn deze gegevens om te zetten in heldere, bruikbare kennis en sneller te reageren op veranderende behoeften en voorkeuren van de klant. Microsoft CRM 3.0 Professional verschaft

uw verkoop- en marketingorganisatie onmiddellijke toegang tot volledige klantgegevens, ongeacht waar deze zijn opgeslagen, plus de hulpmiddelen waarmee deze gegevens kunnen worden omgezet in actie.

- **Maak één overzicht** per klant van de stukjes informatie die door de organisatie worden verzameld, zodat alles is opgeslagen op één locatie die toegankelijk is voor uw verkoop-, marketing- en klantenservicemedewerkers.
- **Bundel uw marketinginspanningen** met de intelligente overzichts- en segmentatiefuncties, waarmee u potentiële klanten effectief kunt benaderen.
- **Voer slimmere marketingcampagnes** met de krachtige, nieuwe analysefuncties van SQL Server, waaronder voorzieningen voor gegevensanalyse en bedrijfsinformatie. Benut de nieuwe functies om in een handomdraai sjablonen te maken op basis van succesvolle campagnes.
- **Kijk goed naar wat uw klanten u vertellen** via de rapportage- en analysefuncties van SQL Server Reporting Services, waarmee u precies die klantinformatie in handen krijgt die uw bedrijf nodig heeft om snel te kunnen reageren op klantbehoeften en veranderingen in de markt.

KLANTENSERVICE: MEERWAARDE VOOR UW KLANTEN

Steeds wanneer iemand uit uw organisatie contact heeft met een klant, is er een kans om een hoge mate van persoonlijke service te bieden en de loyaliteit van deze klant ten opzichte van uw bedrijf te versterken. Microsoft CRM 3.0 Professional maakt het u makkelijk uw klanten gerichte, relevante informatie te bieden over de producten en diensten die hun belangstelling hebben, waardoor de klantrelaties kunnen worden verdiept en uw bedrijf de kans krijgt zowel up-selling als cross-selling te maximaliseren.

- **Reageer sneller op serviceaanvragen** door klanten real-time het juiste antwoord te bieden. Doe uw voordeel met de geïntegreerde knowledge base van Microsoft CRM, die directe toegang biedt tot handleidingen, veelgestelde vragen en tips voor probleemoplossing.
- **Los problemen van klanten** op conform het gewenste serviceniveau. Nieuwe functies voor automatische escalatie en routing zorgen ervoor dat serviceaanvragen naar de juiste persoon worden doorgestuurd.
- **Plan en reserveer resources** met de nieuwe functies waarmee u makkelijk de professionals kunt vinden die de juiste dienst kunnen verlenen. Gebruik de functie voor centrale planning en toewijzing om resources te beheren en diensten te coördineren.

