

Microsoft

NÖJDARE KUNDER OCH HÖGRE PRODUKTIVITET

Du vet vad ditt företag behöver, vi vet vad din bransch kräver. Tillsammans kan vi skapa en effektiv arbetsmiljö som utvecklar verksamheten och vinner konkurrensfördelar.

Microsoft Dynamics CRM

 Microsoft Dynamics™

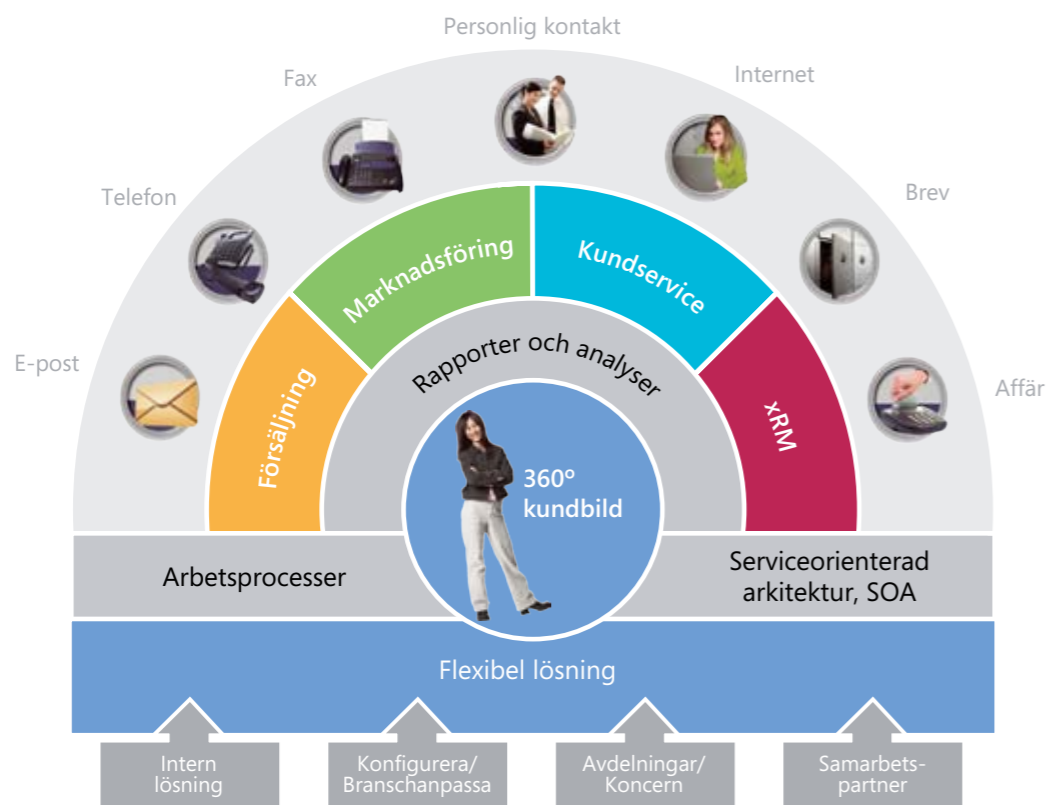
ETT CRM-SYSTEM SOM ÄR LIKA HEMMA I DIN BRANSCH SOM DU

Har du också insett vikten av att bygga starka relationer till ditt företags kunder och leverantörer i en tid när produkter och tjänster blir mer lika varandra? Bra! Då kan ett första steg vara en kundfokuserad strategi. Med Microsoft Dynamics CRM får du och medarbetarna den helhetslösning som behövs för att ge nöjdare kunder och sticka ut i konkurrensen.

God kundkänedom är en förutsättning för god kundvård. Med Microsoft Dynamics CRM får du en snabb, flexibel och prisvärd lösning, som hjälper dig att få en djuplodad kunskap om kunderna före, under och efter säljprocessen. De olika modulema anpassas enkelt efter ditt företags behov, arbetsprocesserna förbättras, och du får en snabb avkastning på din investering. Den tid som du sparar in på administration av sälj- och kundcykeln, kan du istället lägga på de aktiviteter, som ökar lönsamheten.

- En arbetsmiljö som alla kan känna sig hemma i – du jobbar i det välbekanta Office-gränssnittet.
- En trygg lösning som anpassas efter företagens, branschens och den enskilde medarbetarens arbetsuppgifter.
- En enkel uttullning, lätt att anpassa och driftsätta.

Microsoft Dynamics CRM



EN ARBETSMILJÖ SOM KÄNNES HEMMA

Du och dina medarbetare kan fortsätta att jobba med de program ni redan använder dagligen. Microsoft Dynamics CRM är integrerat i den välbekanta Office-miljön, så att ni t ex kan arbeta i CRM-systemet i Outlook. Det är en stor fördel med en redan inarbetad arbetsmiljö, eftersom ni snabbt kommer igång och kan få ut hela värdet av satsningen.

Anpassas efter företagens behov

Microsoft Dynamics CRM anpassas enkelt efter företagens arbetsprocesser och medarbetarnas individuella arbetsuppgifter. Systemet hanterar olika valutor och språk, så oavsett om ni gör affärer internationellt eller om medarbetarna talar olika språk, är systemet gemensamt inom hela organisationen.

Implementering på dina villkor

Du har flera val hur du kan implementera CRM-lösningen; internt, tillsammans med en av våra hostingpartner eller kanske en kombination av båda. Microsoft har dessutom en rad olika licensieringsmodeller som gör att du kan hyra eller köpa systemet.

Allt i en och samma vy

Få tillgång till kunddata och funktionerna för försäljning, marknadsföring och kundservice direkt i Outlook med Microsoft Dynamics CRM:

- Omvandla e-post till prospekt, affärsmöjligheter eller serviceförfrågningar.
- Automatisk synkronisering gör att du kan arbeta i systemet även när du inte är uppkopplad till Internet.
- Arbeta direkt i Word baserat på dina egna mallar.

Uppdateringar i realtid

Du kan känna dig trygg med att beslutsunderlagen alltid är aktuella och relevanta. All data uppdateras i realtid och det är enkelt att importera och exportera data.

Uppdaterad kundbild

Arbeta med urval och vyer för att alltid se en korrekt kundbild, oavsett om informationen ska användas i kampanjer eller när säljarna vill se vilka produkter en kund köpt.

Bekväma samarbetsverktyg

Du ser direkt vilka kollegor som är tillgängliga online tack vare den smidiga kopplingen med andra Office-program.

Genom ett klick kan du sedan ringa, chatta eller skicka e-post direkt från systemet. Det snabbar på och förbättrar servicen till dina kunder.

Smidigare arbetsprocesser

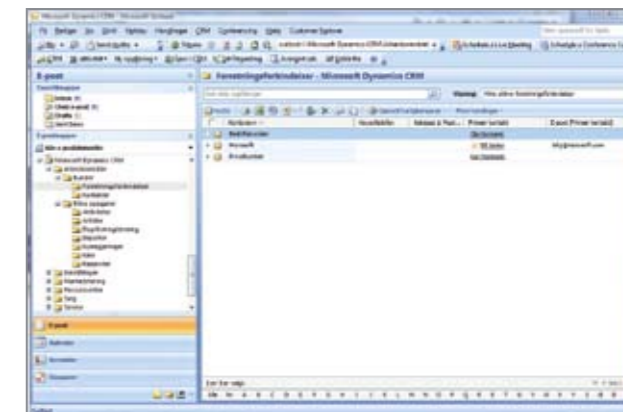
Oavsett om det gäller försäljning, ärendehantering eller marknadsföring kan du enkelt forma arbetsprocesser, som passar just ditt företag och hur du och dina medarbetare arbetar.

Professionella analysverktyg

Några av de viktigaste funktionerna är de integrerade analysverktygen. Du kan skapa egna rapporter och analyser utan att ta omvägen förbi IT-avdelningen. Data analyseras i Excel och uppdateras automatiskt, och du kan hålla koll på nyckeltal genom att skapa rollbaserade dashboards. Naturligtvis nås datan även offline.

Resurscenter online

För dig och dina medarbetare, som arbetar med Microsoft Dynamics CRM finns ett online-center. Där hittar ni användbar information, nyheter, tips & tricks och kan dela erfarenheter med andra.



SMIDIGA VERKTYG FÖR DINA SÄLJARES BEHOV

Kundinformation på ett och samma ställe. Verktøy som gör det enkelt att följa upp en affärs-möjlighet. Det är några av förutsättningarna för att korta ner säljcykeln, vinna fler kunder och tappa färre affärer. Med Microsoft Dynamics CRM får företagets säljare enkelt tillgång till både nutida och historisk kunddata. Både online och offline.

Djupare kundinsikt, fler affärsmöjligheter

Tillgodose kundernas behov genom att ha en god överblick över deras aktiviteter, er relation och historik. Passa på att utnyttja komplexa affärsmöjligheter, tack vare en bättre koll på relationen mellan kunder, partners och leverantörer.

Prioritera rätt

Upprätta övervakningsprocesser och automatisera försäljningen för att skapa ett effektivare arbetsflöde. Det ger dig värdefulla insikter för att kunna prioritera de kunder och affärsmöjligheter, som är mer vinstgivande.

Förkorta säljcykeln

Automatisera uppföljningen och tilldelningen av prospekt och affärsmöjligheter, så kan du korta ner säljcykeln och vinna fler kunder.

Regelbunden kundkontakt

Håll kundrelationen levande med den inbyggda utskicks-guiden, som gör att du enkelt och regelbundet kan informera om nya produkter och tjänster.

Arbetsprocesser som förenklar

Steg för steg kan du skapa processer, som hjälper till vid fördelning av affärsmöjligheter och påminnelser. Skicka en offert, omvandla den till en order och kontrollera status på fakturor. Eller påbörja, följ upp och avsluta en försäljning med ett effektivt arbetsflöde.

Håll kvar kunder

Försäkra dig om en förlängning av avtal genom automatiska påminnelser om förnyelse. Skapa, ändra och följ upp befintliga kontrakt oavsett om det är till privat- eller företagskunder.

Segmentera kunder och säljare

Riktade budskap ger större framgång. Därför finns verktygen som gör att du lätt skapar och anpassar utskick till

olika kundsegment. Du kan dela in kunder och säljare i olika säljdistrikt och följa upp omsättningen mot företagets fördefinierade mål.

Alla viktiga underlag på fickan

Oavsett var du och dina säljare befinner er kan ni alltid nå Microsoft Dynamics CRM. Med webbläsare, offline eller via mobilen kan ni hitta och uppdatera kunddata samt göra analyser eller skriva ut offerter.

Analys och rapport

Upptäck trender och möjligheter före andra tack vare de flexibla rapporteringsverktygen för försäljning, uppföljning, verksamhet och mål. Du kan även skapa, använda och dela rapporter med dina kollegor för att tillsammans identifiera trender, mäta försäljning och pipeline.

Hitta underlag snabbare

En avancerad sökfunktion ser till att ni snabbt hittar relevant information. Dessutom kan du skapa ett sökbart bibliotek, med allt som behövs för att driva in affärer – marknadsföringsmaterial, broschyrer, faktablad och konkurrentinformation.



ÖKA EFTERFRÅGAN MED EFFEKTIV MARKNADSFÖRING OCH RIKTAD KOMMUNIKATION

Ge din marknadsavdelning viktiga fördelar. Smidiga segmenteringsverktyg och analysmöjligheter gör det enkelt att mäta faktiska resultat i förhållande till marknadsplanen. De heltäckande marknadsfunktionerna i Microsoft Dynamics CRM ger en bättre kundförståelse, så att kampanjerna kan ge högsta möjliga avkastning.

Lär känna kunden på djupet

Den inbyggda analysfunktionen omvandlar kundinformation till en värdefull kunskap om deras behov och hur ni möter dem. Det gör att företaget kan utnyttja en rad möjligheter till ökad försäljning eller korsförsäljning.

Rätt underlag för kampanjer

Segmentera kunderna i olika målgrupper, baserat på kunskap om kunden, demografi och preferenser. Detta är det bästa underlaget för att planera kampanjer, som ger fler nya kunder och fördjupar lojaliteten hos de befintliga.

Smidig kampanjplanering

Med enkla verktyg kan du upprätta budget, fördela arbetsuppgifter och definiera uppföljningsaktiviteter både för dem som svarar på kampanjen och för dem som är passiva.

Mät resultat

Du kan enkelt mäta kampanjens status, svarsfrekvens och kostnaderna förknippade med marknadsaktiviteten.

Skapa ett framgångskoncept

Du får insikt i vilken kanal som gett mest avkastning (t ex e-post, tryck, internetmarknadsföring och telemarketing). På så vis får du ett relevant underlag och kan omvandla framgångsrika kampanjer till mallar, som du återanvänder.

Träffsäkert för rätt målgrupp

Med Microsoft Dynamics CRM kan du hålla reda på hur kunden vill få information t ex via e-post, brev, telefon eller fax. Du

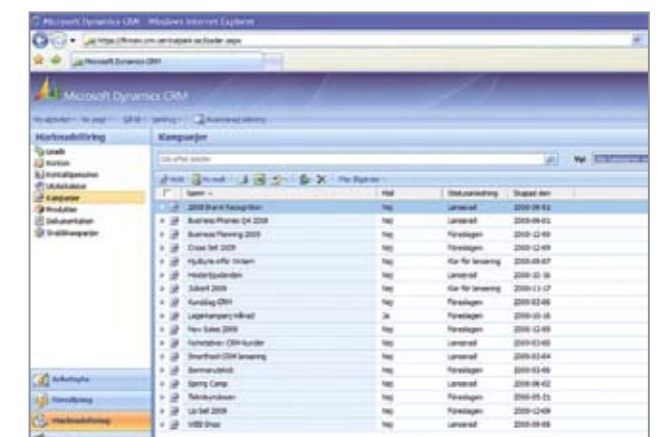
kan då kontakta dem på deras egna villkor. Detta sparar kostnader och ökar träffsäkerheten i marknadsaktiviteterna.

Snygga utskick

Du får de verktyg, som gör att du själv kan skapa professionella och effektfulla e-postmallar.

Agera proaktivt

Med ett klick särskiljer du nya och befintliga kunder samt konverterar prospekt till affärsmöjligheter. Automatiserade arbetsflöden fördelar prospekt till rätt säljare baserade på produkter, säljdistrikt, belopp eller andra kriterier. Du får en total överblick och en kundbild som kan användas proaktivt för erbjudanden om nya produkter och tjänster.



EFFEKTIVARE KUNDSERVICE GER NÖJDARE KUNDER

Vinn konkurrensfördelar med en effektiv kundservice. Investera i en heltäckande lösning som kan formas efter hur just era processer för kundtjänsten ser ut. Med Microsoft Dynamics CRM får du en användarvänlig lösning, som gör det enkelt att ge riktigt bra kundservice.

Kom igång snabbt

Du och dina medarbetare kan välja att arbeta direkt i Outlook eller i olika interna portaler. Oavsett valet innebär den välbekanta Office-miljön att ni snabbt behärskar verktygen. Det spar tid och ökar effektiviteten vid kundhantering oavsett om det gäller e-post, telefon, personlig kontakt och webbsidor med självservice.

Lös problem snabbare

Ge snabbt rätt svar till kunderna. Den inbyggda kunskapsdatabasen med lösningar, vanliga frågor och tips på felsökning löser många problem redan i första skedet. En centraliserad planering och distribution ger dig dessutom en bra överblick för att kunna identifiera och reservera de lämpligaste resurserna för specifika ärenden.

Säkerställ ärendehantering

Garantera att komplicerade ärenden hamnar hos rätt avdelning och rätt resurs genom att upprätta regler för köhantering. Se dessutom till att kunden hålls uppdaterad om ärendestatus med automatiserad e-post eller status via webben.

Mät nöjdhet

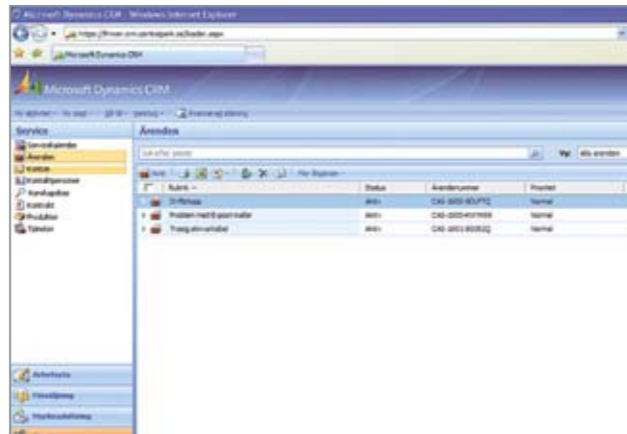
Mät tillfredsställelsen hos dina kunder i alla stadier av kundservicen. Det ger dig det underlag du behöver för att förbättra ärendehantering och öka kundnöjdheten.

Inbyggd telefonlösning

Led automatiskt samtal rätt så att ärenden får en snabb hantering. Microsoft Dynamics CRM integrerar med de flesta telefonsystem från ledande leverantörer.

Samla information

Information, som behövs för att svara på dina kunders frågor, kan finnas utspridd i företagets olika system. Nu kan du och dina medarbetare samla och se alla kunduppgifter på ett och samma ställe.



FÖRSÄLJNING	Affärsmöjligheter	Förvandla prospekt till affärsmöjligheter och övervaka hela försäljningsprocessen.
	Administration av försäljningsprocessen	Använd skräddarsydd workflowhantering och säljmetoder för att säkerställa att alla möjligheter följs upp och avslutas.
	Offerter	Skapa korrekta offerter med hjälp av produktkataloger som stödjer komplexa prislister, enheter och rabatter.
	Orderhantering	Förvandla offerter till ordrar, som kan sparas och modifieras tills de faktureras.
	Styr försäljningskåren	Mät medarbetarnas säljresultat och lönsamhet mot budget.
	Säljverktyg	Skapa, hantera och distribuera försäljnings- och marknadsföringsmaterial, broschyrer, tekniska produktblad och mycket mer.
	Marknadsföring via e-post	Öka produktiviteten genom att segmentera kunderna via olika kriterier, som sedan används för att skicka e-postmallar med specialerbjudanden.
	Dokumenthantering	Skapa dokument med hjälp av mallar samt skicka ut och arkivera all din kunddokumentation.
Historik och påminnelser	Få koll över vad som är sagt, gjort och lovat gentemot just din kund.	

MARKNADS-FÖRNING	Kampanjer	Planera dina kampanjer och dina marknadsstrategier baserade på budgetar, kostnader, offerter, produkter och samarbete med andra.
	Selektera	Gör detaljerade selekteringar för att hitta kunder, som matchar specifika kriterier för olika marknadsföringskampanjer.
	Kampanjmallar	Skapa en kampanj och återanvänd den, som mall för framtida kampanjer.
	Genomförande av kampanjer	Följ upp kampanjaktiviteter, importera prospekt, förvandla prospekt till affärsmöjligheter, håll koll på kostnaderna med mera.
	Utvärdera kampanjer	Mät kampanjens resultat i förhållande till antalet affärsmöjligheter, kostnad kontra resultat och övriga kriterier.

KUNDSERVICE	Handläggning av ärenden	Skapa, tilldela och hantera ärenden från en central plats.
	Komplett bild av kunden	Få överblick över all kundinformation för att bättre förstå kundernas olika behov och ge ett bättre svar.
	Automatisk tilldelning av ärenden	Använd skräddarsydd workflowhantering för en automatisk tilldelning av ärenden till rätt person.
	Automatiska e-postsvar	Använd mallar och arbetsflöden för att generera och skicka automatiska svar på e-postförfrågningar.
	E-posthantering	Ha koll över all kundkommunikation med automatisk koppling till olika e-postmeddelanden.
	Resursallokering	Hantera och planera komplexa serviceuppdrag enkelt. Få fullständig överblick över användningen och effektiviteten hos dina resurser, vare sig det är människor, utrustning eller lokaler.
	Sökbar kunskapsdatabas	Publicera ärendelösningar till en sökbar kunskapsdatabas.
Serviceavtal	Håll koll på avtalen och uppdatera dem automatiskt när ett ärende är löst.	

LÄS MER OM MICROSOFT DYNAMICS CRM

Läs mer om hur Microsoft Dynamics CRM kan fördjupa kundrelationer
och öka produktiviteten på ditt företag: www.microsoft.se/dynamics

Du kan även kontakta oss direkt på telefon 08-563 063 32 eller via mbsiss@microsoft.com