

УПРАВЛІННЯ ВІДНОСИНАМИ
З КЛІЄНТАМИ

Microsoft®
Business
Solutions

Microsoft®
Business
Solutions
CRM

**ЗРОБІТЬ СВОЮ КОМПАНІЮ
ЗРУЧНОЮ ДЛЯ КЛІЄНТІВ**





Управління відносинами з клієнтами (Customer Relationship Management — CRM)

- CRM — БІЗНЕС-СТРАТЕГІЯ, що дає змогу компанії бути конкурентоспроможною на ринку, зосереджуючись на потребах клієнтів.
- CRM — СТРАТЕГІЯ, яка ґрунтується на розумінні вчинків та потреб клієнтів і основним завданням якої є залучення нових й утримання наявних клієнтів, а також підвищення їхньої прихильності та задоволеності результатами співпраці.
- CRM — СТРАТЕГІЯ підвищення якості обслуговування клієнтів, застосування якої дає змогу збільшити частку компанії на ринку.

Використовуючи в організації стратегію CRM та інструменти, необхідні для її реалізації та підтримки, ви зробите взаємовідносини зі своїми клієнтами більш ефективними, значно скоротите витрати на залучення нових і утримання наявних клієнтів, отримаєте додаткові конкурентні переваги.

З розвитком компанії контролювати всіх її клієнтів стає все складніше. Однак відстежити наявну інформацію про клієнтів та перетворити її на потужний засіб для збільшення своїх конкурентних переваг — завдання цілком реальне. Виконати його можна за умови, що ви маєте повну історію взаємовідносин з кожним клієнтом, можете побудувати «панорамний» огляд продажів йому товарів та проаналізувати його купівельну спроможність. Лише у цьому разі можна збільшити обсяги продажів, підвищити прихильність клієнтів та досягти максимальної ефективності під час роботи з ними.



Microsoft CRM

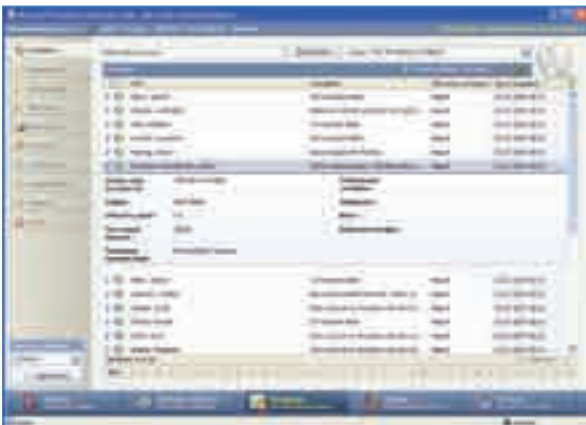
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ВІДНОСИНАМИ З КЛІЄНТАМИ, яка дає змогу збільшити конкурентоспроможність та ефективність вашого бізнесу.

Легке у використанні рішення, відмінними рисами якого є невисока сукупна вартість володіння та можливість швидкого повернення інвестицій, що підтверджено результатами впровадження сотень проектів у всьому світі.

Система, яка увібрала в себе **найсучасніші технології** Microsoft та багаторічний досвід управління тисяч компаній у всьому світі.

Масштабоване рішення для компаній, у яких чисельність користувачів складає від 5 до 500 осіб. У разі необхідності кількість робочих місць у системі можна значно збільшити. Вже сьогодні у світі успішно функціонують інсталяції на 1500 користувачів.

Рішення **повністю адаптоване** для використання в країнах СНД. Інтерфейс користувача та довідкова система Microsoft CRM надаються російською мовою.



➔ **Інтуїтивно зрозумілий інтерфейс Microsoft CRM**

ЗОСЕРЕДЬТЕСЯ НА КЛІЄНТІ

ДОБРЕ НАЛАГОДЖЕНІ ВІДНОСИНИ З КЛІЄНТАМИ – ОСНОВА УСПІХУ ВАШОГО БІЗНЕСУ



Система Microsoft CRM характеризується потужною функціональністю, необхідною для управління відносинами з клієнтами. На відміну від складних, важковпроваджуваних рішень, Microsoft CRM відзначається простотою налаштування, легкістю інтеграції з іншими системами й низькою загальною вартістю володіння.

Збільшіть обсяг продажів

За допомогою Microsoft CRM ви швидше закриваєте угоди та залучаєте нових клієнтів, оскільки система надає у ваше розпорядження зручний інструмент для створення комерційних пропозицій та контролювання замовлень.

Забезпечте своїм клієнтам першокласний сервіс

Співробітники відділу обслуговування клієнтів за допомогою Microsoft CRM можуть ефективно управляти запитами. Маючи доступ до інформації в єдиній базі даних та використовуючи засоби автоматичної маршрутизації запитів, що містяться у листах очікування, фахівці відстежують запит від моменту першого звернення клієнта до остаточного вирішення проблеми, швидко й точно відповідають на запитання клієнтів,

Приймайте правильні та своєчасні рішення

Microsoft CRM надає деталізовані звіти та забезпечує розгорнуту інформацію з питань продажів та сервісної підтримки. Завдяки цьому ви зможете легко виявити проблеми, швидко знайти методи їхнього вирішення та визначити основні напрями подальших дій.

Надайте співробітникам доступ до актуальної інформації про клієнтів

Інтегровані модулі «Автоматизація продажів» та «Обслуговування клієнтів» у Microsoft CRM забезпечують працівників актуальною та досить повною інформацією про головних клієнтів. Менеджери можуть самостійно надавати необхідні й важливі відомості для загального доступу, що дозволяє швидше здійснювати продажі та опрацьовувати сервісні звернення.

Автоматизуйте бізнес-процеси

Вбудований у систему механізм Workflow з попередньо настроєними шаблонами й правилами дає змогу задати ключові процеси у продажах та сервісному обслуговуванні. Завдяки цьому працівники отримують ще один інструмент для підвищення ефективності продажів та покращення сервісу.

Інтегруйте своє рішення з іншими програмними продуктами

Microsoft CRM легко інтегрується з Microsoft Office, з рішеннями Microsoft Business Solutions, а також із програмними продуктами сторонніх розробників та веб-сервісами.

Забезпечте швидке повернення інвестицій

Система Microsoft CRM проста у налаштуванні, має інтуїтивно зрозумілий інтерфейс та зручні засоби навігації. Ваші працівники можуть швидко розпочати роботу в системі, не проходячи спеціального курсу навчання. Перебудовувати бізнес-процеси компанії теж не доведеться.

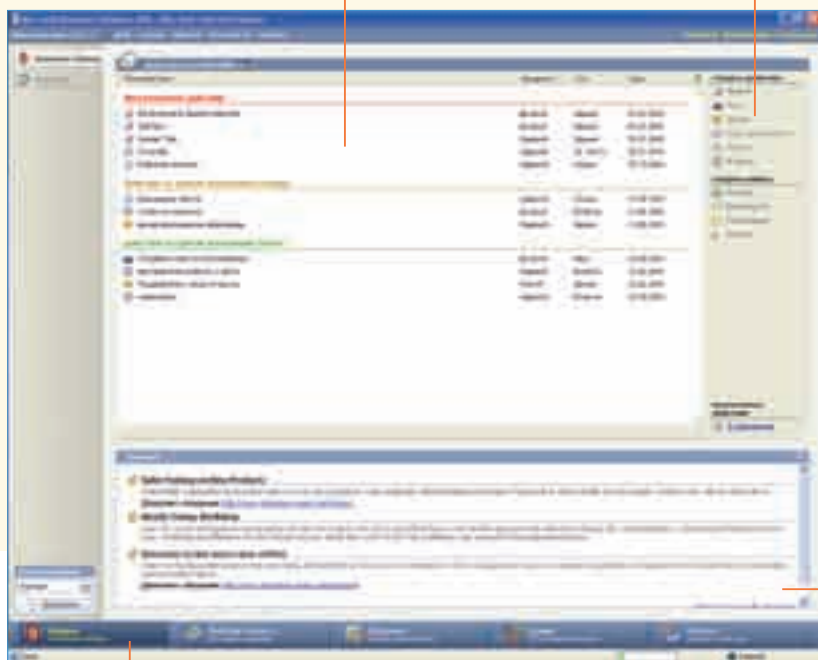
ВЛІННЯ



Стартова сторінка Microsoft CRM

Вся поточна інформація подана на стартовій сторінці

Швидке створення необхідних дій



Актуальна інформація, яка постійно оновлюється

Швидкий доступ до інформації



УПРАВЛЯЙТЕ КОМПАНІЮ ЕФЕКТИВНО



СТРУКТУРА КОЖНОЇ КОМПАНІЇ УНІКАЛЬНА, а отже, потребує спеціального програмного рішення, що забезпечує ефективність бізнес-процесів і дає змогу здійснювати контроль за взаємодією співробітників із клієнтами. Використовуючи Microsoft CRM, ви легко адаптуєте рішення з урахуванням всіх особливостей вашої компанії та відповідно до вимог свого бізнесу.

Управляйте організаційною структурою компанії

У Microsoft CRM ви зможете створити організаційну структуру, яка точно відобразить внутрішню структуру вашої компанії, зокрема всі підрозділи і розгалужену схему підпорядкування.

Контролюйте роботу працівників за допомогою ролей

Ви маєте можливість настроїти в Microsoft CRM ролі для працівників відділів продажів, сервісного обслуговування й керівників всіх рівнів та забезпечити для кожної ролі доступ до необхідної інформації.

Покращуйте взаємодію між співробітниками

Система Microsoft CRM дає можливість об'єднувати співробітників у окремі групи та надавати їм однакові права доступу до інформації про клієнтів. Це забезпечує більш тісну спільну роботу, підвищення ефективності продажів і покращення якості сервісного обслуговування.

Збільшуйте ефективність роботи працівників

Використовуючи настроювані механізми Workflow, які надає Microsoft CRM, можна автоматизувати процеси продажів і сервісного обслуговування. Попередньо створені сценарії дій дозволяють збільшити точність та скоротити час виконання операцій, організувати узгоджену роботу фахівців.

Забезпечте захист інформації про клієнтів

Надійна модель безпеки, реалізована в Microsoft CRM, гарантує високий ступінь захисту інформації. Можливість доступу до даних залежить від того, які функції в системі виконує певний співробітник.





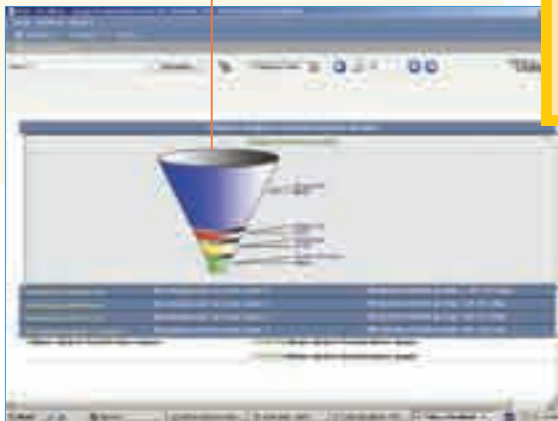
ПЛІДНІСТЬ ВІДНОСИН З КЛІЄНТАМИ великою мірою залежить від вашого вміння визначати ефективність свого бізнесу, прогнозувати прибутки, окреслювати напрями та специфіку діяльності клієнта, оцінювати ефективність продажів та сервісу. Вбудовані механізми створення різноманітних звітів у Microsoft CRM допоможуть вам приймати правильні й своєчасні рішення і тим самим забезпечити успіх свого бізнесу та прихильність клієнтів.

Великий набір стандартних звітів, реалізованих у Microsoft CRM, а також можливість створення й налаштування додаткових звітів для проведення комплексного аналізу даних дають змогу отримувати й аналізувати інформацію з необхідним ступенем деталізації. Для виконання додаткового аналізу дані можуть бути експортовані до іншого застосування, наприклад до Microsoft Excel.

Використовуйте стандартні звіти Microsoft CRM:

- прогноз майбутніх обсягів продажів;
- визначення рейтингу головних клієнтів;
- визначення популярних товарів із зазначенням проблемних областей;
- аналіз дій конкурентів;
- моніторинг ефективності діяльності менеджерів у галузі продажів та сервісної підтримки клієнтів;
- воронка продажів.

Воронка продажів



Графічний звіт, що відображає обсяг потенційних угод на кожному з етапів продажів

ЗБІЛЬШИТЬ ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРОЦЕСУ ПРОДАЖІВ



МОДУЛЬ «АВТОМАТИЗАЦІЯ ПРОДАЖІВ» Microsoft CRM дає змогу менеджерам відділу продажів, незалежно від їхнього місцезнаходження, через Інтернет або Microsoft Outlook отримувати доступ до необхідної інформації про клієнтів, а також про продукцію та послуги, які пропонуються.

Модуль «Автоматизація продажів» охоплює всі аспекти роботи відділу продажів:

- надає детальну інформацію про компанії-клієнти, контакти, а також дані про конкурентів;
- дає змогу відстежувати та оновлювати інформацію про потенційних клієнтів і можливості продажів;
- містить інформацію про продукцію й довідник маркетингової літератури;
- зберігає історію всіх пропозицій, замовлень та рахунків.

Контролюйте процес продажів

У Microsoft CRM ви можете контролювати процес продажів, використовуючи настроювані бізнес-правила. Автоматизувавши процес продажів, ви підвищите ефективність роботи своїх працівників.

Використовуйте рішення, інтегроване з Microsoft Outlook®

Інтеграція з Microsoft Outlook дасть змогу вашим працівникам користуватися знайомим для них інтерфейсом цього застосування, забезпечить повний доступ до необхідної інформації та функцій як в онлайн-овому, так і в офлайн-овому режимі.

Отримуйте вичерпну інформацію про клієнтів

Ви можете отримати всю наявну інформацію про будь-якого клієнта, клацнувши мишею лише на одній кнопці у вікні програми. Маючи відомості про історію купівель, кредитний ліміт, історію оплат та іншу інформацію, ви зможете проаналізувати, запланувати і провести ефективну маркетингову кампанію.

Аналізуйте ринок

У Microsoft CRM ви можете стежити за діяльністю конкурентів, збирати про них інформацію, необхідну для визначення поточних можливостей продажів, та аналізувати її.

Використовуйте стандартні форми звітності

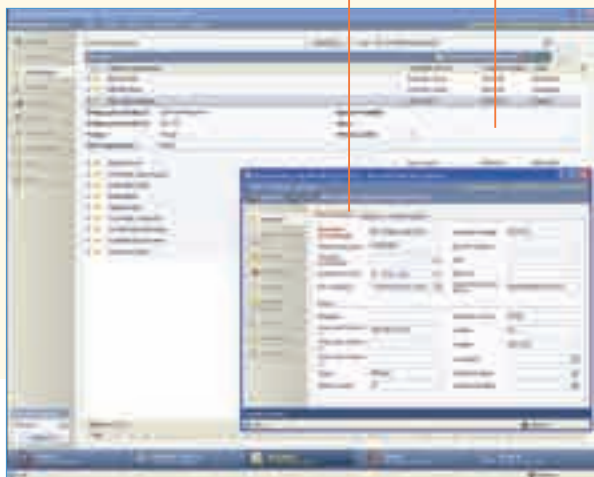
Форми звітності, передбачені в Microsoft CRM, дають змогу швидко переглядати й сортувати великі обсяги даних, аналізувати різноманітні показники та тенденції, прогнозувати подальшу діяльність компанії.

Швидко створюйте та відправляйте повідомлення клієнтам

Завдяки можливості прив'язки електронної кореспонденції до певного клієнта або звернення ви можете використовувати настроювані шаблони для підготовки та відправлення електронної пошти наявним і потенційним клієнтам.

Наочно подана детальна інформація про клієнтів

Вся інформація зберігається централізовано



Модуль
«Автоматизація продажів»
Microsoft CRM

Управляйте замовленнями

У Microsoft CRM реалізована можливість автоматичного (без додаткового ручного введення інформації) переведення комерційної пропозиції клієнту в замовлення. Це замовлення у разі необхідності можна коригувати та зберігати до моменту підтвердження.

Визначаєте права доступу до інформації

Ви можете розмежувати права доступу до системи, надавши, наприклад, право працювати з даними, що стосуються певного регіону, лише тим менеджерам, які працюють із клієнтами з цього регіону. Якщо ж ви вирішите, що в інтересах бізнесу надати певні дані всім менеджерам для загального користування, то це неважко зробити, змінивши відповідні настройки рішення. Система розмежування прав доступу забезпечує ефективний механізм захисту даних.

Використовуйте каталог продукції та бібліотеку

Реалізовані у рішенні каталог продукції та бібліотека інформаційних матеріалів і допоміжної літератури забезпечують працівникам своєчасну допомогу в організації процесу продажів. Ви можете використовувати повний каталог продукції зі складним багаторівневим механізмом ціноутворення і знижок, створити й оновлювати бібліотеку, що містить матеріали із продажів та маркетингу (брошури, офіційні видання, книги, публікації про конкурентів тощо).

ВДОСКОНАЛЮЙТЕ РІВЕНЬ СЕРВІСУ



МОДУЛЬ «ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ» Microsoft CRM спрощує процедуру обробки звернень працівниками сервісних підрозділів. Вони можуть управляти запитами з моменту першого контакту з клієнтом аж до прийняття рішення та здійснювати ефективне повноцінне обслуговування з урахуванням усіх вимог клієнтів.

Забезпечте прихильність клієнтів

Система Microsoft CRM допоможе вам надати своїм клієнтам чудове сервісне обслуговування та підвищити продуктивність роботи компанії, не збільшуючи штату працівників.

Збережіть вигідних клієнтів

Microsoft CRM допоможе виявити серед ваших клієнтів найбільш прибуткових, проаналізувавши з цією метою історію відносин із ними, інформацію про купівлі та укладені контракти, і надати таким клієнтам ексклюзивний сервіс.

Створіть лист очікування

На підставі інформації про ступінь важливості клієнта в системі може бути створений лист черговості обробки запитів. Для забезпечення чіткого розподілу обов'язків між менеджерами компанії використовуйте реалізовані в Microsoft CRM правила маршрутизації звернень, ескалації або перенаправлення запитів до більш компетентного співробітника.

Управляйте сервісними контрактами

Можливості створення й обробки сервісних контрактів в Microsoft CRM, а також управління ними дають змогу спростити процедуру виставлення рахунків за сервісними запитами. Кожного разу, коли запит закривається, сервісний контракт, який стосується цього звернення, автоматично зберігається в системі.

Управляйте запитами

Управління зверненнями й сервісними запитами в системі дасть вам можливість назначити відповідального менеджера, який буде супроводжувати клієнта з моменту першого звернення до остаточного вирішення проблеми. Використання функції маршрутизації запитів допоможе працівникам значно зменшити обсяг рутинної роботи.

Утримайте цінних співробітників

Ваші працівники неодмінно оцінять зручність роботи в Microsoft CRM. Це дасть вам змогу утримати кращих співробітників, забезпечити прихильне ставлення до себе, а отже, зробити свій бізнес більш ефективним.

Використовуйте зручну базу знань

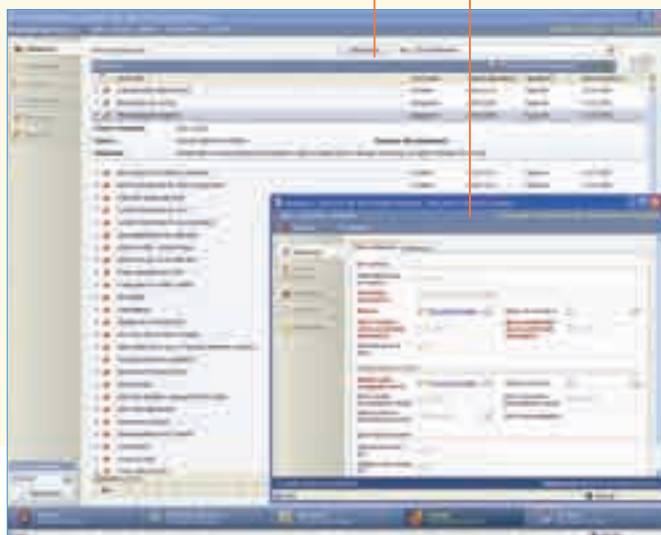
До складу Microsoft CRM входить база знань, яка допоможе фахівцям вашої компанії швидко й точно вирішувати завдання, пов'язані з підтримкою клієнтів. База знань компанії — дуже цінний інструмент, що містить найактуальнішу інформацію, накопичену багатьма співробітниками, дає змогу акумулювати знання і таким чином сприяє підвищенню компетентності фахівців.

Використовуйте каталог продукції

Реалізований у Microsoft CRM каталог продукції підтримує багаторівневий механізм ціноутворення і знижок та надає низку додаткових можливостей.

Зручна пошукова система

Вичерпна інформація
про сервісні контракти



Модуль
«Обслуговування
клієнтів»
Microsoft CRM

Управляйте електронними розсилками

Засоби управління електронними розсилками, що забезпечують, зокрема, автоматичні відповіді на повідомлення, дають змогу автоматично відстежувати всі листи, які надійшли електронною поштою, та підтримувати постійний зв'язок із клієнтами. Кожне вхідне повідомлення автоматично приєднується до файла з інформацією про клієнта. Настроювані шаблони, що містяться в системі, значно спрощують та полегшують процес створення та відправки відповідей.

Створюйте звіти

Реалізовані в Microsoft CRM засоби створення звітів зручні для роботи та інтуїтивно зрозумілі. Використання звітів дає змогу швидко здійснювати обробку наявних у компанії даних. Аналіз діяльності, визначення тенденцій, прогноз розвитку та динаміка зміни показників лояльності клієнтів — ось лише частина завдань, які можна виконати за допомогою наявних в системі або розроблених з урахуванням ваших потреб звітів.

Community National Bank, США



Проект з впровадження Microsoft CRM у банку здійснила компанія Solonis, яка має статус Microsoft Gold Certified Partner та досвід встановлення систем управління в банках та фінансових установах. У ході проекту впроваджено два модулі: «Автоматизація продажів» та «Обслуговування клієнтів».

Потреба банківського бізнесу в рішеннях, які допомагають управляти відносинами з клієнтами, очевидна. Ця проблема стосувалася і середнього за масштабами Community National Bank (CNB). Банк має три філії, 6 тисяч клієнтів та оборот 160 млн доларів, і його керівництво всіляко намагалося збільшити ефективність праці персоналу та розширити асортимент пропонованих послуг. Створений ще в 1878 році, CNB успішно працював протягом усього періоду своєї діяльності. «Для утримання і зміцнення позицій нам важливо зосередитися на клієнтах та їхніх потребах, намагатися підвищити їхню задоволеність послугами, які ми надаємо, і активно використовувати можливості перехресних продажів», — зауважив Дон Куханст, виконавчий директор банку. В банку необхідно було систематизувати дані про потенційних клієнтів, їхні потреби та історію замовлень. Компанія для управління відносинами з клієнтами обрала рішення Microsoft CRM.

Після впровадження Microsoft CRM працівники банку отримали можливість:

- здійснювати спільний доступ до інформації про клієнтів;
- групувати клієнтів за придбаними товарами та отриманими послугами;
- контролювати всі сервісні звернення і за дуже короткий час відповідати на запити;
- виявляти індивідуальні потреби клієнтів та враховувати їх під час надання послуг.

Етап впровадження системи в центральному офісі банку тривав 2 місяці. За цей період були проаналізовані й настроєні бізнес-процеси, виконана необхідна доробка деяких функцій системи та форм введення даних, підготовлені додаткові звіти. «Наші співробітники стали працювати більш професійно, — зазначає керівництво банку. — У кожного з менеджерів кількість клієнтів, які цікавляться нашими пропозиціями, зросла в середньому до 22 осіб (раніше таких клієнтів було не більше 3). Уже за перші півроку було реалізовано 55% нових можливостей з майже трьох з половиною тисяч передбачених у системі.»

Наступним етапом проекту, який планується реалізувати найближчим часом, є інтеграція Microsoft CRM з діючою в банку системою обслуговування кредитних карток.



Одна з провідних на північноамериканському ринку кредитна компанія AAA Mortgage була заснована в середині 1990-х років. Компанія успішно розвивалася, і протягом невеликого періоду часу її керівництво відкрило три офіси. Понад 40 співробітників працювали над формуванням пропозицій і наданням інформації про умови кредитування. Система, яка для цього використовувалася, повільно працювала і не підтримувала одночасну роботу великої кількості користувачів.

Партнером з упровадження була обрана компанія I.V.I.S., Inc., фахівці якої в співробітництві з групою AAA Mortgage (до складу «внутрішньої» групи увійшли технічний керівник проекту, адміністратор баз даних та керівник одного з бізнес-підрозділів) протягом трьох тижнів здійснили всі операції, пов'язані з адаптацією та впровадженням рішення. Було проведено чотиригодинний тренінг для персоналу, результати якого продемонстрували його підготовленість до роботи в системі.

Майже одразу після впровадження системи керівництво AAA Mortgage змогло оцінити її ефективність під час проведення складних маркетингових кампаній, зокрема можливість скорочення витрат на ці кампанії. Завдяки Microsoft CRM вдалося збільшити кількість запитів, які щоденно обслуговуються, що в підсумку забезпечило понад півмільйона додаткового прибутку на рік.

Дослідницька компанія Nuclear Research виконала розрахунки строків повернення інвестицій. Строк повернення інвестицій, вкладених у проект з упровадження Microsoft CRM, складає менше 3 місяців, а прогнозований показник повернення інвестицій (ROI) становить 393% на рік.

На початку 2003 року компанія AAA Mortgage провела тендер на розробку проекту з впровадження CRM-рішення. Компанія обрала систему Microsoft CRM, узявши до уваги декілька факторів:

- система характеризувалася оптимальним співвідношенням ціна/функціональність;
- Microsoft CRM давала змогу використовувати вже наявні в компанії системи, а отже, зберегти раніше інвестовані в IT кошти;
- у Microsoft CRM реалізована підтримка XML та веб-сервісів, що формує підґрунтя для подальшого розвитку рішення;
- інтерфейс системи повністю ідентичний інтерфейсу Microsoft Outlook, тобто звичний та зрозумілий для користувачів, що дає змогу скоротити витрати на навчання.

ВИКОРИСТОВУЙТЕ ПЕРЕВАГИ ІНТЕГРАЦІЇ



ПОВНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО КЛІЄНТІВ, яку можна отримати у Microsoft CRM, здійснивши інтеграцію системи з наявними в компанії застосуваннями сторонніх розробників та веб-сервісами, дає змогу оптимізувати бізнес-процеси.

Використовуйте інтегроване рішення

Тісна інтеграція модулів Microsoft CRM «Автоматизація продажів» та «Обслуговування клієнтів» забезпечує можливість швидко знаходити і використовувати необхідні дані про клієнтів, товари та послуги. Зокрема, менеджери відділу продажів можуть переглянути інформацію про надані клієнту послуги (вона міститься в модулі «Обслуговування клієнтів»), щоб уникнути проблем під час подальшого спілкування з ним. Після введення нових даних у будь-який із модулів Microsoft CRM здійснюється автоматичне оновлення всієї інформації в системі.

Використовуйте можливості інтеграції з Microsoft Outlook

Завдяки інтеграції Microsoft CRM із застосуванням Microsoft Outlook менеджери з продажів мають доступ до всієї інформації про клієнтів та продукти, а також до каталогів і електронної пошти. Інтегроване з Microsoft Office рішення дає змогу створювати друковані документи, формувати листи клієнтам, використовуючи функцію злиття документів Microsoft Word, а також експортувати дані до Microsoft Excel.

Інтегруйте Microsoft CRM із зовнішніми програмами та веб-сервісами

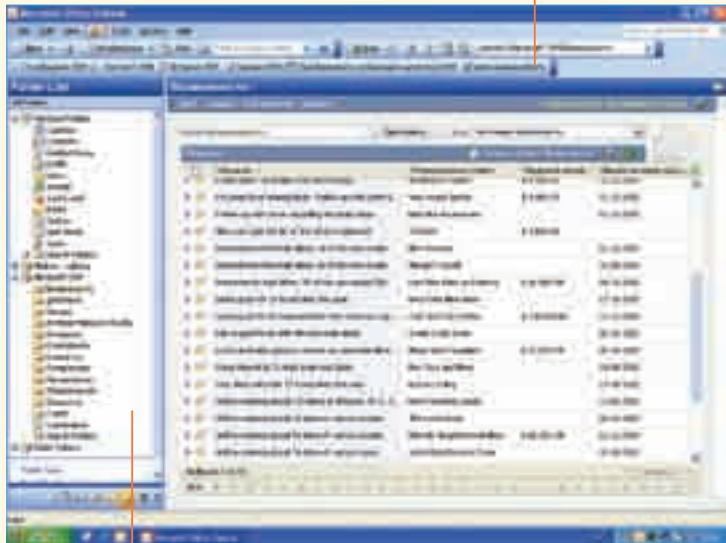
Microsoft CRM має гнучку, багатозарову архітектуру, що добре інтегрується з іншими програмами та веб-сервісами. Система легко піддається оновленню, завдяки чому суттєво зменшуються витрати компанії на підтримку та адаптацію рішення.





Outlook-клієнт для Microsoft CRM

Можливість
автономної роботи



Швидкий доступ
до даних



СКОРИСТАЙТЕСЯ МОБІЛЬНІСТЮ СИСТЕМИ



ОПЕРАТИВНИЙ ДОСТУП ДО ІНФОРМАЦІЇ, яка зберігається в Microsoft CRM, може забезпечуватися за допомогою мобільних пристроїв Windows Mobile™ Pocket PC 2003 та Microsoft Windows Mobile Pocket PC 2003 Phone Edition.

Характер роботи працівників відділів продажів і сервісу вимагає, щоб вони завжди були в курсі справ, стежили за інформацією про потенційні продажі та поточні сервісні запити. Ваші співробітники можуть працювати більш ефективно, отримуючи актуальні дані з системи за допомогою мобільних пристроїв.

Інтерфейс Microsoft CRM Mobile простий та наочний, і співробітники зможуть користуватися ним без додаткового навчання. За допомогою функції синхронізації даних мобільних пристроїв ви можете так настроїти систему, щоб отримувати лише необхідну інформацію, завдяки чому працювати з системою буде набагато зручніше.



Інтерфейс
Microsoft CRM
для iPaq



Microsoft CRM базується на платформі .NET, що дає змогу використовувати переваги найсучасніших інтернет-технологій для розвитку ефективних відносин з клієнтами.

Завдяки технологіям, на яких базується рішення, ви маєте можливість масштабувати функціональність Microsoft CRM і збільшувати кількість користувачів у системі відповідно до темпів розвитку бізнесу та ваших потреб.

Microsoft CRM — це рішення для бізнесу, розроблене на платформі Microsoft .NET Framework. Завдяки цьому існує можливість ефективно та з мінімальними фінансовими витратами інтегрувати зовнішні джерела даних та систему управління відносинами з клієнтами. Технологічна платформа рішення дозволяє за рахунок використання веб-сервісів, ресурсів операційних систем та засобів розробки повністю позбутися традиційних бар'єрів на шляху до інтеграції.

У Microsoft CRM використовуються такі сучасні засоби, як мова XML і веб-сервіси, SOAP та ASP.NET, що забезпечує гнучкість системи й значно полегшує роботу з нею. До того ж Microsoft CRM тісно інтегрована з іншими технологіями Microsoft, які складають IT-інфраструктуру компанії, зокрема з Active Directory, Microsoft Exchange Server, Microsoft SQL Server, Microsoft Internet Information Services. Таким чином, для побудови багатофункціонального інтегрованого рішення, яке акумулюватиме всі переваги сучасних технологій, вам достатньо лише скористатися Microsoft CRM.

В основі схеми ліцензування Microsoft CRM лежить модель Модуль/Користувач.

Виходячи з потреб бізнесу і розмірів своєї компанії, ви можете придбати ліцензії на серверні модулі: «Автоматизація продажів», «Обслуговування клієнтів» або «Пакет модулів» (до складу останнього входять два перші функціональні модулі), а також необхідну вам кількість ліцензій для користувачів у конфігурації Standard або Professional.

Функція	Модуль/Користувач
Управління контактами/контрагентами	
Календар (Щоденник)	
Примітки та прикріплення файлів	
Персональні розсилки	
Управління діями та завданнями	
Пошук (Розширений пошук)	
Звіти	
Управління користувачами і компанією	
Утиліти та засоби настроювання	
Управління можливостями	
Управління інтересами	
Злиття листів/кореспонденції	
Управління продажами за територіальним принципом	
Outlook-клієнт для модуля «Автоматизація продажів»	
План продажів	
Комерційні пропозиції, замовлення, рахунки	
Настроювання бізнес-процесів (Workflow)	
Каталог продукції	
Відслідковування конкурентів	
Література з питань продажу (Sales Literature)	
Управління процесом продажу	
Маршрутизація інтересів	
Управління інцидентами	
Управління базою знань	
Листи очікування звернень і дій	
Управління електронною поштою з автоматичними відповідями	
Каталог продукції	
Міграція даних	
Управління сервісними контрактами	
Ліцензія на використання модуля «Автоматизація продажів» на одному сервері	
Ліцензія на використання модуля «Обслуговування клієнтів» на одному сервері	
Ліцензії на використання модулів «Автоматизація продажів» та «Обслуговування клієнтів» на одному сервері	

Microsoft®
Business
Solutions
CRM

Більш докладну інформацію
про наші рішення
ви знайдете за адресою:

www.microsoft.com/rus/BusinessSolutions

Додаткову інформацію про Microsoft CRM,
функціональні та технологічні характеристики
системи, про можливості її придбання та схеми
ліцензування ви знайдете,
звернувшись на сайт:

www.microsoft.com/rus/BusinessSolutions/Solutions/CRM