

Parliamo dei vostri clienti.

Microsoft®
Business
Solutions
CRM

IL CLIENTE AL CENTRO DEL BUSINESS





L'OBIETTIVO:

Fornire una soluzione CRM che soddisfi le vostre specifiche esigenze aiutandovi a costruire rapporti più proficui con i clienti.

LA MODALITÀ:

Una soluzione di facile utilizzo, flessibile e integrata che consenta a voi ed al personale dell'azienda di avere tutte le informazioni per prendere le migliori decisioni, aumentare il successo delle vendite e fornire ai clienti servizi di qualità superiore.

LA SOLUZIONE:

Microsoft® Business Solutions - CRM



Microsoft® Business Solutions - CRM

LA VISIONE DI MICROSOFT PER L'AMBIENTE DI LAVORO:

connettere il personale alle informazioni, l'azienda ai clienti e connettere tra loro i vari sistemi che consentono all'azienda di operare, indipendentemente dalla piattaforma o dal linguaggio di programmazione utilizzati. Questa è la visione .NET.

Costruito su Microsoft .NET Framework e progettato per garantire un basso costo totale di realizzazione, Microsoft Business Solutions - CRM trasforma il modo con cui la vostra azienda incrementa la profittabilità delle vendite e dei servizi, creando un ambiente di lavoro interconnesso che si estende ai sistemi gestionali e ai servizi Web.

Ma la gestione dei rapporti con il cliente (Customer Relationship Management, o CRM) va oltre la tecnologia: riguarda direttamente i clienti. Microsoft Business Solutions - CRM libera dirigenti, venditori e addetti al Customer Service dal tempo perso nella gestione di vecchie procedure e fornisce loro le informazioni per concentrarsi efficacemente sulle vendite e fornire un servizio di qualità. In tal modo si creano rapporti proficui con i clienti.



IL CLIENTE AL CENTRO DEL BUSINESS

MA



I RAPPORTI CON I CLIENTI SONO IL CUORE DEL BUSINESS: ma gli strumenti necessari per gestire efficacemente tali rapporti sono stati finora concepiti per le grandi società, che dispongono delle risorse per supportare lunghi processi di implementazione e costi elevati per la formazione, la personalizzazione e la manutenzione. Microsoft Business Solutions - CRM offre fin dall'inizio potenti funzionalità: è facile da personalizzare, integrare e mantenere senza costi eccessivi.

Aumentare il successo delle vendite

Abbreviare il ciclo di vendita e aumentare la percentuale di chiusura delle trattative con la gestione dei potenziali clienti, l'automazione dei processi di vendita, la creazione dei preventivi e la gestione degli ordini. Mantenere i contatti con il cliente tramite messaggi di posta elettronica mirati e utilizzare Microsoft Word per creare comunicazioni stampate.

Fornire ai clienti un servizio efficiente e coerente

Il Customer Service può gestire gli interventi dal contatto iniziale fino alla risoluzione del problema, accedere alle informazioni del supporto e rispondere in modo rapido e accurato alle necessità del cliente con la gestione automatica della coda di richieste di supporto.

Prendere decisioni con rapidità e consapevolezza

Microsoft Business Solutions - CRM fornisce report dettagliati e una panoramica completa delle vendite e dell'attività di supporto, in modo da identificare facilmente le opportunità, trend e problemi, in base ai quali prendere decisioni.

Condividere le informazioni

Le funzionalità integrate dei moduli Vendite e Servizio Clienti forniscono al personale una panoramica completa ed aggiornata delle informazioni chiave relative ai clienti, che possono essere condivise per assicurare risposte rapide alle opportunità di vendita e alle richieste di servizio.

Automatizzare i processi gestionali

Il modulo di workflow consente ai responsabili di stabilire processi aziendali coerenti ed efficaci, sollevando il personale dai compiti fastidiosi ed improduttivi e attrezzandolo con strumenti adatti a vendere con efficacia ed a fornire servizi di elevata qualità.

Integrare tutte le parti dell'azienda

Microsoft Business Solutions - CRM è strettamente integrato con Microsoft Office e l'integrazione può essere estesa ad applicativi di terze parti ed ai Web Services.

Assicurare un ritorno rapido degli investimenti

La semplicità di configurazione e la facilità d'uso aiuta il personale ad essere subito produttivo, con un addestramento minimo o addirittura senza la necessità di formazione.



Lavorare da Outlook o dal Web

Con Microsoft Business Solutions - CRM il personale di vendita può accedere alle funzionalità commerciali direttamente da Microsoft Outlook, sia in modalità online, che offline, oppure lavorando da qualsiasi postazione con un browser Web.



ACCESS

MANAGE

AUMENTARE LA PRODUTTIVITÀ DEL PERSONALE



Microsoft Business Solutions - CRM È DI FACILE APPRENDIMENTO E UTILIZZO: offre un'interfaccia intuitiva, una gestione centralizzata delle attività e l'accesso con un semplice click ai report, alle informazioni ed alle funzionalità della vendita e del servizio clienti con un semplice clic.

Visualizzare ed aggiornare informazioni critiche su attività e notizie interne.

Il personale di vendita può lavorare online e offline con Microsoft Outlook.

Gestire compiti, appuntamenti, e comunicazioni da una postazione centrale.

➔ **La Home page di Microsoft Business Solutions - CRM fornisce agli utenti un accesso per visualizzare e gestire informazioni, attività e comunicazioni.**

The screenshot displays the Microsoft CRM interface integrated with Microsoft Outlook. On the left, the Outlook folder list is visible, showing folders for CRM (Home page), Leads, Contacts, Accounts, Opportunities, Competitors, and Products. The main window shows the CRM Home Page for user 'Hasbarg, Katie'. The 'Activities for 7/2/2002' section is prominent, listing activities with columns for Subject, Type, and Due Date.

| Subject | Type | Due Date |
|---------------------------------|-------------|----------|
| Past Due Activities: | | |
| Meet with IT Manager | Appointment | 7/1/2002 |
| Provide quotes | Fax | 7/1/2002 |
| Budget review | Task | 7/1/2002 |
| Activities Due Today: | | |
| Discuss proposal | Phone Call | 7/2/2002 |
| Fax images | Appointment | 7/2/2002 |
| SW District Meeting | Appointment | 7/2/2002 |
| Printer warranty inquiry | Phone Call | 7/2/2002 |
| Activities Due Tomorrow: | | |
| Executive meeting | Appointment | 7/3/2002 |
| Fax image to manufacturer | Fax | 7/3/2002 |
| Send brochures | Email | 7/3/2002 |

Below the activities, there is a 'Useful Information' section titled 'Sales Training on New Products' with a link to <http://www.salestraining.com>. The bottom navigation bar includes links for Home, Workplace, Sales, Service, and Reports.

Potete accedere rapidamente al vostro calendario, alla posta, alle funzionalità di Vendita e del Servizio Clienti ed ai report.



ASSICURARE IL RITORNO DEGLI INVESTIMENTI

Gestire l'azienda più efficacemente

GESTIRE STRUTTURE ORGANIZZATIVE UNICHE, determinare processi aziendali efficienti e gestire il controllo dell'accesso alle informazioni ed ai clienti da parte del personale. Microsoft Business Solutions - CRM consente di gestire l'azienda con efficienza e profitto, utilizzando una soluzione progettata per una rapida installazione, una facile personalizzazione ed un costo complessivo contenuto.

Gestire l'organizzazione

Tracciare rapidamente e con cura le gerarchie organizzative, tenendo conto della molteplicità dei reparti e delle strutture di riferimento complesse.

Gestire ruoli e responsabilità del personale

Microsoft Business Solutions - CRM include sia i ruoli manageriali che quelli del personale addetto alla Vendita ed ai Servizi.

I ruoli sono personalizzabili per attivare il corretto accesso alle informazioni e la gestione dei permessi di accesso ai dati ed alle procedure aziendali.

Favorire la collaborazione tra il personale

Creare gruppi di lavoro e favorire la condivisione delle informazioni relative ai clienti, permettendo al personale di lavorare in maniera coordinata per aumentare l'efficacia delle vendite e fornire un servizio di assistenza ai clienti efficiente e coerente.

Aumentare l'efficienza

Le regole di workflow personalizzabili consentono di automatizzare le procedure di vendita e di servizio risparmiando tempo, assicurando precisione e stabilendo modalità di lavoro coerenti.

Mantenere un accesso alle informazioni riservato e sicuro

Un robusto modello di sicurezza assicura la protezione delle informazioni, il controllo degli accessi ed i livelli di permesso degli utenti.



L'investimento che si ripaga

Il costo complessivo contenuto deriva da un facile set-up, da un avviamento veloce, dalla semplicità di realizzazione delle vostre personalizzazioni e dalla manutenzione. Questo rende Microsoft Business Solutions - CRM la soluzione ideale per l'azienda, sia nel presente che per il futuro e per l'intera vita della vostra azienda.

EMPOWER

PRENDERE DECISIONI RAPIDE E BASATE SULLE GIUSTE INFORMAZIONI

Prevedere, misurare, analizzare

UN RAPPORTO PROFICUO CON IL CLIENTE DIPENDE dalla capacità di misurare la reale attività dell'azienda, di prevedere il fatturato futuro, di individuare l'orientamento del cliente e di valutare i risultati di vendite e servizi. Utilizzando Crystal Enterprise™ per Microsoft Business Solutions - CRM avete a disposizione più di 100 report che aiutano a decidere con maggiore rapidità e consapevolezza, aumentando il successo nelle vendite e assicurando la soddisfazione del cliente.

Con Microsoft Business Solutions - CRM è possibile accedere e analizzare dati provenienti da varie fonti e renderli condivisibili a tutta l'azienda. È possibile esportare i dati dei report in altre applicazioni, come Microsoft Excel, per ulteriori analisi.

Utilizzare i report per:

- Prevedere il risultato delle vendite future.
- Stabilire il valore delle previsioni di vendita.
- Valutare i trend del mercato per individuare potenziali clienti e opportunità.
- Identificare i clienti più rilevanti
- Identificare i prodotti più venduti e determinare quelli problematici.
- Tenere traccia degli interventi di supporto tecnico ed identificare colli di bottiglia o altri problemi.
- Analizzare l'andamento della concorrenza.
- Monitorare le performance del personale di vendita e del servizio clienti.
- Confrontare i risultati degli addetti alle vendite rispetto alle quote assegnate.

Robusti report per misurare e prevedere l'andamento delle vendite.



In Crystal Enterprise per Microsoft Business Solutions - CRM sono inclusi report con analisi dettagliate dell'attività e delle performance per prodotto, per dipendente, zona di vendita, periodo, tempo di risposta e altro ancora.

L'informazione giusta, al momento giusto, nel posto giusto

ACCESSIBILE DA MICROSOFT OUTLOOK E DAL WEB, Microsoft Business Solutions - CRM Sales rende possibile al team di vendite lavorare senza limitazioni, fuori sede o in ufficio, online e offline, sempre con le informazioni complete sui clienti e sui prodotti.

L'integrazione con Microsoft Outlook

Lavorare in modalità online e offline. I contatti, il calendario, le attività e le risorse di posta elettronica di Outlook sono integrate con Microsoft Business Solutions - CRM.

La panoramica completa del cliente

Visualizzare e gestire l'attività dei venditori, la storia del rapporto col cliente, comprese le comunicazioni, i preventivi e gli ordini in sospeso, le fatture, i limiti di credito ed i pagamenti.

L'assegnazione e la gestione dei potenziali clienti

Tenere traccia delle informazioni sui potenziali clienti, qualificare e assegnare le richieste di informazioni. Assegnare anche automaticamente un lead al venditore o al team più adatto, in base alle regole stabilite.

La gestione delle opportunità

Convertire i potenziali clienti in opportunità (trattative) senza la necessità di inserire nuovamente i dati, tenendo traccia, facilmente, delle opportunità per tutto il ciclo di vendita.

La gestione dei processi di vendita

Monitorare il processo di vendita e chiuderlo, seguendo il processo con il workflow che, in base alle regole predefinite, può essere automatizzato.

Il catalogo dei prodotti

Disporre di un catalogo prodotti completo di tutte le funzionalità per gestire strutture prezzi a più livelli, unità di misura, sconti e opzioni di prezzo.

La gestione di preventivi, ordini e fatture

Convertire i preventivi in ordini, modificarli e salvarli per la presentazione al cliente. Con l'integrazione di un'applicazione gestionale, è possibile pubblicare automaticamente in Microsoft Business Solutions - CRM le fatture relative agli ordini.

Le quote di vendita

Utilizzare le quote per valutare i risultati ottenuti dal personale di vendita rispetto agli obiettivi. Un'opportunità (trattativa) può essere automaticamente imputata a credito della quota assegnata al venditore che l'ha generata.

La gestione del territorio

Creare le zone di vendita per i venditori, consentendo loro di gestire e valutare i processi di vendita territoriali, con le regole di workflow ed i report.

I report

Visualizzare, ordinare e filtrare una vasta serie di report per identificare i trend, misurare e prevedere le attività di vendita, seguirne i processi e calcolarne le performance.

La documentazione per le vendite

Creare e conservare una biblioteca di materiali di vendita e marketing, come brochure, schede prodotto e informazioni sulla concorrenza, su cui effettuare le ricerche.

Il monitoraggio della concorrenza

Conservare informazioni dettagliate sulla concorrenza e collegarle alle opportunità e alla documentazione per le vendite, tenendone traccia in base al prodotto, alla zona o ad altri criteri.

Il workflow

Utilizzare le regole di workflow per automatizzare l'assegnazione dei leads (potenziali clienti), le comunicazioni e l'escalation, nonché creare e inviare un riscontro automatico per email alle richieste del cliente.

Corrispondenza

Utilizzare modelli personalizzabili per creare e inviare messaggi di posta elettronica su target di prospect e di clienti. È possibile creare e inviare materiale stampato personalizzato utilizzando Microsoft Word Mail Merge.



Microsoft® Business Solutions - CRM

Disporre di una completa e dettagliata panoramica di ogni cliente. Aggiornare e visualizzare informazioni e attività di vendita e di servizi.

Avere informazioni centralizzate disponibili a tutti sui leads, le opportunità, i clienti, la concorrenza, i prodotti e la documentazione per le vendite.

Tracciare i dati utili per chiudere le trattative, utilizzando maschere video personalizzabili.

The screenshot displays the Microsoft CRM interface. The main window shows a list of accounts with the following data:

| Account | Primary Contact | Telephone | Billing City |
|----------------------|-----------------|----------------|---------------|
| A. Datum Corporation | Stein, Adam | (322) 555-8518 | Atlanta |
| Adventure Works | Bockman, Anne | (628) 555-1665 | San Bernadino |

The secondary window shows the detailed view for 'Account: A. Datum Corporation' with the following information:

- General:** Account Name: A. Datum Corporation, Account Number: 123331, Parent Account: [empty], Primary Contact: Stein, Adam, Relationship Type: Customer.
- Address:** Address Name: A. Datum Corporation, Street 1: One Peachtree, Street 2: Suite 300, Street 3: [empty], City: Atlanta, State/Province: GA, Zip/Postal Code: 88801, Country: USA, Phone: (404) 525-8100, Address Type: Billing, Shipping Method: Airborne.
- Other Fields:** Main Phone: (404) 555-8518, Other Phone: (404) 555-8000, Fax: (404) 555-8099, Web Site: http://www.adatum.cc, Email: datum@corp.com.



ESSERE INFORMATI, AGGIORNATI E COLLEGATI, OVUNQUE VI TROVIATE

Accesso a tutte le funzionalità di vendita, online e offline

PER AUMENTARE IL SUCCESSO NELLE VENDITE, è necessario che il personale possa accedere a precise informazioni sul cliente da qualsiasi angolatura, in qualsiasi momento e ovunque. Microsoft Business Solutions - CRM Sales, integrato con Microsoft Outlook, consente al personale di vendita di lavorare sia online, che offline, garantendo l'accesso a tutte le funzionalità di vendita.

Microsoft Outlook: l'ambiente familiare

Accedere da Outlook alle informazioni e alle funzionalità del modulo Vendite di Microsoft Business Solutions - CRM in modo semplice e rapido.

Lavorare ovunque

Lavorare in modalità offline gestendo clienti, prospect, opportunità, preventivi, ordini, documentazione di vendita e altro ancora. Anche in viaggio è possibile accedere a tutte le funzionalità di vendita.

La posta elettronica integrata e altro ancora

Integrazione di Microsoft Business Solutions - CRM con Outlook: posta elettronica, contatti, attività e appuntamenti.

La sincronizzazione efficace

Anche in modalità offline, Microsoft Business Solutions - CRM Vendite rende disponibili informazioni sempre aggiornate. Se si apportano modifiche ai dati mentre si è scollegati, le nuove informazioni verranno sincronizzate con il server di Microsoft Business Solutions - CRM al successivo collegamento.

Accedere a Microsoft Business Solutions - CRM facilmente e rapidamente dall'elenco delle cartelle Outlook e dalla barra di accesso rapido.

Lavorare offline con informazioni accurate, aggiornate e tutte le funzionalità di vendita.

| Account | Primary Contact | Telephone | Billing City |
|---------------------------|--------------------|----------------|----------------|
| A. Datum Corporation | Stein, Adam | (404) 525-8100 | Atlanta |
| Adventure Works | Bockman, Anne | (628) 555-1665 | San Bernardino |
| Alpine Ski House | Sornsin, Bill | (990) 555-2239 | San Mateo |
| Baldwin Museum of Science | Philips, Carol | (306) 555-6682 | Newark |
| Blue Yonder Airlines | Randall, Cynthia | (938) 555-6576 | Killington |
| Calin Inc | Ralls, Kim | (243) 555-2323 | St. Thomas |
| Carlson, Inc | Bonifaz, Luis | (666) 555-1233 | Barcelona |
| City Power and Light | Rudd, Darlene | (701) 555-1233 | Fargo |
| Coho Vineyard and Winery | Daum, Deanna | (498) 555-2905 | Napa Valley |
| Coho Winery | Ramirez, Francisco | (705) 555-7493 | Sonoma |
| Consolidated Messenger | Yukish, Gary W | (798) 555-6016 | Tilden |
| Contoso, Ltd | Jamison, Jay | (130) 555-2295 | Dallas |
| Datum Consulting | Bockman, Anne | (404) 555-8023 | Atlanta |
| Fabrikam, Inc | Sax, Jenny | (894) 555-3571 | Miami |
| Fourth Coffee | Maffei, John | (516) 555-9808 | New York City |
| Graphic Design Institute | Jacobson, Lisa | (622) 555-1629 | New Orleans |



SERVIZIO CLIENTI

SERV

Fidelizzare il cliente



FORNIRE UN SERVIZIO DI QUALITÀ SUPERIORE AI CLIENTI ED EROGARE PIÙ SUPPORTO SENZA AUMENTARE IL PERSONALE. Il modulo Servizio Clienti di Microsoft Business Solutions - CRM consente al Servizio Clienti di tenere traccia delle richieste del cliente e gestire le chiamate del supporto a partire dal primo contatto fino alla risoluzione del problema.

La gestione delle chiamate

Aprire, assegnare, gestire le chiamate al Servizio Clienti dal primo contatto fino alla risoluzione gestendo le comunicazioni e le altre attività.

Le richieste di servizio

Le richieste al supporto possono provenire anche da un sito Web o via posta elettronica e vengono associate automaticamente al tipo di chiamata corrispondente, favorendo una maggiore precisione ed efficienza nell'elaborazione delle richieste.

La coda d'attesa

Invio delle chiamate ad una coda d'attesa, a cui possano avere facile accesso il singolo tecnico o i team.

L'assegnazione ed il workflow

Utilizzare le regole del workflow per assegnare automaticamente le chiamate alla persona appropriata per la risoluzione, l'escalation o la riassegnazione.

La panoramica completa delle informazioni sul cliente

Visualizzare le informazioni relative al rapporto economico e di comunicazione col cliente, comprese quelle relative a ordini e vendite, per meglio comprendere le esigenze del cliente e dare una risposta appropriata e tempestiva alle sue necessità.

Una base dati per risolvere i casi

Disporre di una base dati di rapida consultazione che contenga la documentazione per risolvere i casi più frequenti di supporto. Le procedure di revisione garantiscono che le informazioni consultabili siano complete, corrette e facilmente rintracciabili.

Il catalogo dei prodotti

All'interno del catalogo generale dei prodotti si possono definire le voci relative ai servizi, complete di tutte le funzionalità per gestire strutture prezzi a più livelli, unità di misura, sconti e opzioni di prezzo.

La gestione dei contratti di assistenza

Con Microsoft Business Solutions - CRM è possibile creare e gestire contratti per i servizi, migliorando così la precisione della fatturazione degli interventi di assistenza. Ogni volta che una chiamata viene chiusa ed il caso risolto, vengono anche aggiornate le informazioni pertinenti al contratto.

La gestione della posta elettronica (comprese le risposte automatiche)

Gestire le comunicazioni con i clienti tenendo traccia dei messaggi di posta elettronica. La posta elettronica in arrivo viene automaticamente associata ai vari clienti. I modelli personalizzabili e le regole di workflow facilitano la creazione e l'invio di risposte automatiche alle richieste dei clienti.

I report

Utilizzare strumenti di reporting per individuare i problemi più frequenti del supporto, valutare le necessità del cliente, tenere traccia delle procedure di servizio e verificarne i risultati.

→ Aumentare la soddisfazione del personale

Il Servizio Clienti lavorerà fin dall'inizio in maniera più rapida ed efficiente, avvalendosi di potenti risorse di informazione, condividendole facilmente e utilizzando procedure automatiche che fanno risparmiare tempo e garantiscono maggiore accuratezza.



Microsoft® Business Solutions - CRM

La casistica di assistenza, le informazioni sui clienti, gli strumenti di risoluzione dei problemi del supporto ed i contratti di assistenza sono centralizzati e di facile accesso.

Visualizzare e tener traccia di tutte le chiamate al supporto, dal contatto iniziale alla risoluzione.

The screenshot displays the Microsoft CRM interface. On the left, a navigation pane lists 'Cases', 'Accounts', 'Contacts', 'Manage KB', 'Contracts', and 'Products'. The main area shows a table of cases with columns for 'Ticket No.', 'Title', 'Priority', and 'Created'. A specific case, 'Case: CAS01001', is highlighted and its details are shown in a separate window. The details window includes sections for 'Assignment Information' (Owner: Hasbarg, Katie; Status Reason: In Progress), 'Customer Information' (Customer: A. Datum Corporation; Contact: Bonifaz, Luis), and 'Overview' (Title: I am having trouble with my printer; Subject: Printers; Description: Paper jamming).

| Ticket No. | Title | Priority | Created |
|------------|-------------------------------------|----------|-----------------|
| C10003 | Error Code 0X8839 - Please help | High | 20020325T21:23: |
| C10005 | I am having trouble with my printer | Medium | 20020325T21:23: |
| C10001 | | | |
| C10007 | | | |
| C10002 | | | |
| C10004 | | | |
| C10008 | | | |
| C10006 | | | |
| C10000 | | | |

Tener traccia dei dati più idonei ad offrire ai clienti servizi efficienti con l'uso di maschere video personalizzabili.



PROGETTATO PER LA FLESSIBILITÀ, L'INTEGRAZIONE ED UN COSTO COMPLESSIVO CONTENUTO

Una soluzione .NET

BASATO SU MICROSOFT .NET FRAMEWORK, Microsoft Business Solutions - CRM consente di usufruire di un'architettura flessibile su più livelli, facilmente integrabile con le altre applicazioni e i servizi Web, e di un ambiente che offre numerose possibilità di personalizzazione compatibili con i successivi aggiornamenti.

- **Costruito su .NET Framework**, Microsoft Business Solutions - CRM è accessibile tramite un client web provvisto di Microsoft Internet Explorer ed un client Microsoft Outlook.
- **I fornitori di software e di sistemi integrati** possono incorporare facilmente la funzionalità dei Web Services di Microsoft Business Solutions - CRM in altri applicativi sviluppati con Microsoft Visual Studio® .NET.
- **Le personalizzazioni vengono migrate automaticamente** durante gli aggiornamenti, consentendo di risparmiare tempo e riducendo i costi di personalizzazione e manutenzione.
- **Grazie a Microsoft SQL Server™ replication** è possibile avere su un Client i dati sincronizzati col database centrale. Questo consente al team vendite di accedere a tutte le funzionalità di vendita sia in modalità online, che offline.
- **Microsoft Business Solutions - CRM cresce con l'azienda** e supporta una vasta serie di personalizzazioni, dalle installazioni più semplici alle più complesse implementazioni di Web Services.
- **Un robusto modello di sicurezza**, basato sul controllo degli accessi e sui permessi utente di Microsoft Active Directory®, garantisce un'efficace gestione della sicurezza degli accessi all'applicativo, alla piattaforma tecnologica ed ai diritti della licenza.



Dotato di supporto per standard aperti come Extensible Markup Language (XML) e Web Services Description Language (WSDL), Microsoft® Business Solutions - CRM consente integrazioni efficienti e convenienti con sistemi aziendali esterni, indipendentemente dalla piattaforma e dal linguaggio di programmazione utilizzati. Come parte della visione .NET, Microsoft Business Solutions - CRM trasformerà le modalità di utilizzo, da parte delle aziende, delle informazioni presenti sul Web, con i Web Services, e vi aiuterà a sviluppare ancor più proficue relazioni con i clienti.

La forza dell'integrazione

CONSENTE DI AVERE UNA PANORAMICA COMPLETA E FACILMENTE CONDIVISIBILE, IN TUTTA L'AZIENDA, DELLE INFORMAZIONI RELATIVE AI CLIENTI. Semplifica le procedure aziendali e si integra facilmente con le applicazioni di terze parti e con i Web Services.

Le funzionalità di integrazione per Microsoft Business Solutions - CRM comprendono:

Microsoft Business Solutions - CRM Vendite e Servizio Clienti

- Quando si inseriscono i dati in Microsoft Business Solutions - CRM, le informazioni vengono aggiornate automaticamente in tutta l'applicazione.
- L'integrazione delle funzionalità Vendite e Servizio Clienti agevola la condivisione delle informazioni di clienti e prodotti in tutta l'azienda.
- Il personale addetto alla vendita può visualizzare le informazioni del Servizio Clienti, come la risoluzione delle chiamate al supporto, che possono influenzare le attività di vendita relative ad una trattativa o ad uno specifico cliente.
- Il personale del Servizio Clienti può visualizzare le informazioni di vendita del cliente, come gli ordini, per individuare le necessità di uno specifico cliente e rispondere meglio alle sue richieste.

Microsoft Office 2003

- Con un client di Microsoft Outlook il personale di vendita è in grado di lavorare online e offline, utilizzando tutte le funzionalità di vendita, compresi gli account, i contatti, le opportunità, i prodotti, la documentazione di vendita, le attività, la posta elettronica e altro ancora.
- L'integrazione con Microsoft Office consente di creare e stampare comunicati utilizzando Microsoft Word Mail Merge e di esportare dati in Microsoft Excel.

Applicazioni di terze parti e servizi Web

- Le funzionalità di Microsoft Business Solutions - CRM possono essere integrate con le API ad altri applicativi di terze parti e Web Services



ecti

➔ **Microsoft Business Solutions - CRM consente di utilizzare Microsoft BizTalk® Server per l'integrazione con altri applicativi. Basato su tecnologia XML offre un affidabile strumento per il mapping dei dati, la conversione e la comunicazione tra sistemi informativi diversi.**



CONNECT



IMPLEMENTARE CON FACILITÀ IN AMBIENTE MICROSOFT



Microsoft Business Solutions - CRM è stato PROGETTATO PER RISPETTARE IL BUDGET e supportare le necessità dell'azienda; è possibile acquistarlo, installarlo e mantenerlo a costi ragionevoli, grazie anche al supporto competente ed esperto fornito dai Partner Microsoft Business Solutions.

- **Installazione rapida**, manutenzione e aggiornamenti facilitati dall'installazione centralizzata e dal setup semplificato.
- **Possibilità di gestire l'organizzazione della vostra azienda** in modo da rispecchiarne la struttura anche se multilivello, o con più business unit, o con filiali.
- **Trasferimento dati da più sorgenti.** Microsoft Business Solutions - CRM è dotato di strumenti per la migrazione dei dati storici da altri applicativi Microsoft Business Solutions e da altre applicazioni CRM.
- **Configurazione di maschere**, impostazioni e interfacce che soddisfano le necessità dell'azienda.
- **Integrazione con soluzioni gestionali nuove** o esistenti, compreso gli ERP Microsoft Business Solutions, applicazioni di terze parti e Web Services.
- **Scalabilità dell'installazione** per adeguarla ai cambiamenti e alla crescita dell'azienda.



Il sostegno di esperti di fiducia

Una rete globale di partner Microsoft Business Solutions offre assistenza concreta per la consulenza, l'avviamento, la manutenzione di Microsoft Business Solutions - CRM, nonché la formazione completa ed il supporto tecnico.

Creare soluzioni personalizzate

Essendo una soluzione .NET, Microsoft Business Solutions - CRM consente agli sviluppatori di realizzare nuove funzionalità all'interno dell'applicazione, integrate con i sistemi aziendali e i Web Services, e di adeguare l'installazione alle crescenti necessità dell'azienda.

Gli sviluppatori possono lavorare con:

- Un'architettura .NET flessibile a più livelli, comprendente chiamate API sicure.
- Un accesso diretto alle API di piattaforma per uno sviluppo rapido della soluzione in Visual Studio .NET
- La documentazione del Software Development Kit (SDK)
- Gli strumenti di integrazione Microsoft BizTalk Server.

PERSONALIZZARE PER SODDISFARE LE NECESSITÀ AZIENDALI



MODELLARE LA SOLUZIONE PER SODDISFARE SPECIFICI BISOGNI ORGANIZZATIVI E DI SETTORE, con facilità e a costi contenuti, con procedure di personalizzazione efficienti che migliorino il ritorno degli investimenti.

Mappare la vostra organizzazione

Utilizzando i semplici strumenti di Microsoft® Business Solutions - CRM, il vostro amministratore di sistema o il vostro partner Microsoft Business Solutions potrà impostare un modello speculare della vostra organizzazione aziendale compresi i riporti gerarchici e l'organizzazione dei reparti.

Definire i permessi di accesso agli utenti

Basandosi sui ruoli ricoperti, definire e configurare per ogni utente un accesso adeguato, garantendo la sicurezza degli accessi ai processi applicativi ed alle informazioni.

Personalizzare le maschere video

Avere la certezza di reperire e visualizzare solo i dati necessari per concludere le vendite e ottimizzare il servizio ai clienti con maschere video facilmente personalizzabili.

Modificare o creare le regole di workflow

Definire le regole del workflow o crearne di nuove per automatizzare le procedure aziendali, come l'assegnazione dei lead ad un venditore e la relativa notifica, la gestione delle opportunità ed il portafoglio trattative, i processi di vendita, la gestione delle chiamate di assistenza ed il trasferimento di dati ad altre applicazioni.



Personalizzare per soddisfare le necessità aziendali.

Risparmiando tempo e denaro potete soddisfare le vostre esigenze specifiche: maschere su misura e viste sui dati subito e senza ricorrere ad un intervento esterno.

Microsoft Customer Relationship Management - Microsoft Internet Explorer

User: Hasbarg, Katie | Home: System Customization

System Customization

What would you like to customize?

- Common Tasks**
 - Server Settings
 - Auto Numbering
- Email Templates**
Create and manage custom templates for email.
- Subjects**
Manage the subject hierarchy for your organization.
- Object Management**
Select one of the Objects below to customize its Forms, Grids and Previews.
 - Accounts
 - Contacts

FormEditor - Microsoft Internet Explorer

Save & Close

General | Details | Administration

Account Information

| | | | |
|-------------------|-------------------|-------------|-------------|
| Account Name | Account Name | Main Phone | Main Phone |
| Account Number | Account Number | Other Phone | Other Phone |
| Parent Account | Parent Account | Fax | Fax |
| Primary Contact | Primary Contact | Web Site | Web Site |
| Relationship Type | Relationship Type | Email | Email |

Address

| | | | |
|----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| Address Name | Address Name | Zip/Postal Code | Zip/Postal Code |
| Street 1 | Street 1 | Country | Country |
| Street 2 | Street 2 | Phone | Address Phone |
| Street 3 | Street 3 | Address Type | Address Type |
| State/Province | State/Province | City | City |
| | | Shipping Method | Shipping Method |

Actions

- Add a Tab
- Add a Section
- Add Fields
- Properties
- Remove

Aggiungere facilmente tab, sezioni e campi alle maschere video.

UNA SOLUZIONE .NET

- Accessibile tramite Microsoft Outlook e il Web.
- Consente di avere una panoramica completa del cliente, una facile condivisione delle informazioni, procedure automatizzate per le vendite ed i servizi, accesso a tutte le funzionalità di vendita tramite Outlook.
- Comprende report completi per la valutazione dei risultati aziendali e la previsione delle attività di vendita.
- Progettato per una rapida installazione, una personalizzazione ed una manutenzione efficiente e dal prezzo contenuto.
- Di facile apprendimento e utilizzo.
- Integrabile con altri applicativi Microsoft Business Solutions, sistemi di terze parti e sistemi basati sul Web.

Microsoft®
Business
Solutions
CRM

**Per maggiori informazioni su
Microsoft Business Solutions - CRM,
visitare il sito:**

microsoft.com/crm

2003 Microsoft Corporation. Tutti i diritti riservati.

Questa brochure ha il solo scopo di fornire informazioni sul prodotto. MICROSOFT NON GARANTISCE, IN MANIERA ESPRESSA O IMPLICITA, LE INFORMAZIONI CONTENUTE IN QUESTA BROCHURE. Microsoft Active Directory, BizTalk, Outlook, Visual Studio e Windows sono marchi o marchi registrati di Microsoft negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Tutti i nomi delle società e dei prodotti citati nel presente documento potrebbero essere marchi di fabbrica dei rispettivi proprietari.

Microsoft®