



Microsoft Dynamics CRM 4.0

Ügyfélkapcsolat-kezelés professzionális megoldással

Az ügyfélkapcsolat-kezelés, illetve CRM tevékenység olyan stratégia, amely a szervezet működésének középpontjába az ügyfelek igényét állítja, ezáltal javítva a jövedelmezőséget és az ügyfélelégedettséget. A Microsoft Dynamics CRM 4.0 integrált ügyfélkapcsolat-kezelő megoldás támogatja ezen célok elérését üzleti alkalmazások használatával. A Microsoft Dynamics CRM 4.0 rendszer segítségével egységes és mérhető fejlődést érhet el mindennapos üzleti folyamataiban. A vállalat értékesítési, marketing- és ügyfélszolgálati eljárásainak továbbfejlesztésére alkalmas eszközök, valamint a Microsoft Office alkalmazásokkal való együttműködés révén a Microsoft Dynamics CRM 4.0 gyors, rugalmas és költséghatékony megoldást kínál.

Ismerős felületek

Microsoft Office kezelőfelületek és felhasználói ergonómia

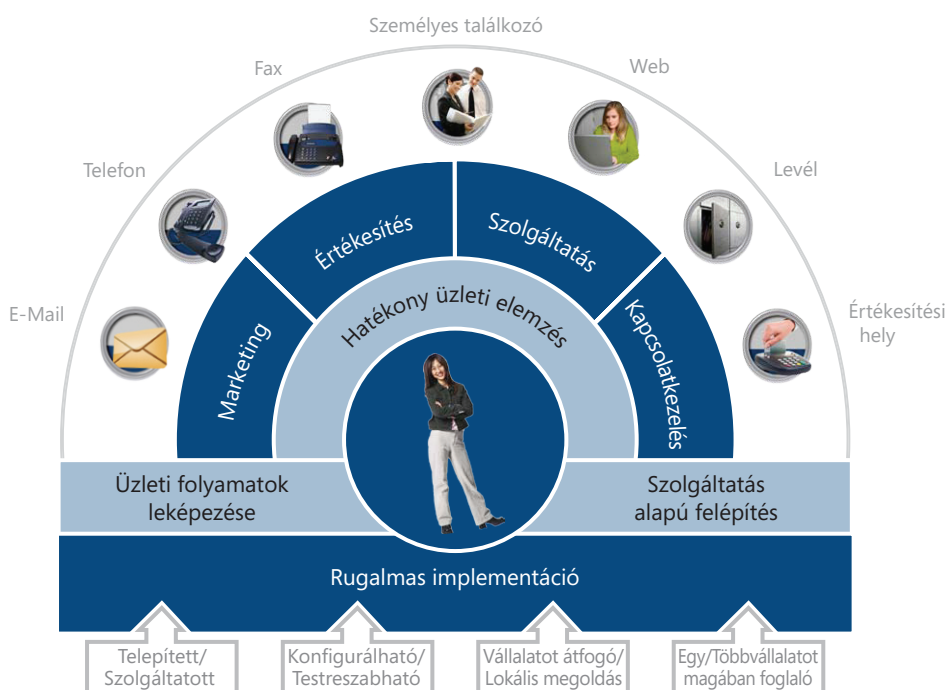
Rugalmas folyamatok

Rugalmas folyamatok, valós idejű üzleti adatok

Illeszkedő háttérrendszerek

Gyors implementáció, egyszerű testreszabás és üzemeltetés

Microsoft Dynamics CRM megoldás



A Microsoft Dynamics integrált, adaptálható ügyviteli megoldáscsalád, amellyel Ön és munkatársai nagyobb magabiztossággal hozhatják meg üzleti döntéseiket. A Microsoft Dynamics megjelenésében és működésében megegyezik a közismert Microsoft szoftverekkel, illetve a pénzügyi folyamatok, ügyfélkapcsolatok és ellátásilánc-folyamatok automatizálásával és racionalizálásával hozzájárul a vállalat sikeres működéséhez.

„A felhasználó elámul, hogy mennyire könnyű egyéni igényeihez igazítani a Microsoft CRM-et. Ez az előnyös tulajdonsága és a betanuláshoz szükséges bizonyíthatóan rövid időtartam teszi lehetővé, hogy üzleti tevékenységünk bővülésével párhuzamosan folyamatosan fejlesszük tovább a rendszert.”

MATUZ GÉZA
ügyvezető igazgató
Buderus Hungária
Fűtéstechnikai Kft.

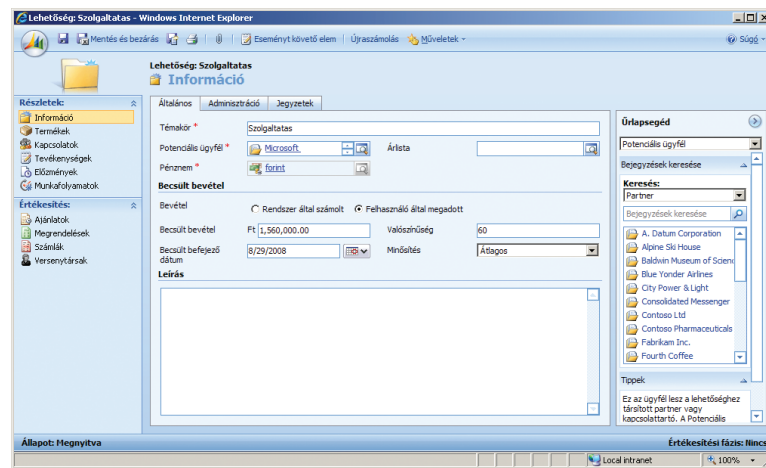
TOVÁBBFEJLESZTETT FELHASZNÁLÓI FELÜLETEK

A Microsoft Dynamics CRM 4.0 korszerűsített kezelőfelülete, a varázslók segítségével kezelhető eszközei, és a Microsoft Office alkalmazásokkal való szoros együttműködés révén a Microsoft Dynamics CRM igazodik a felhasználók munkastílusához, és megkönnyíti a napi feladatok elvégzését.

- **Munkatársai gyorsan hozzáláthatnak a feladatokhoz**, mert a Microsoft Office Outlook 2007 ismerős felületén az ügyfélkapcsolatokat is kezelhetik anélkül, hogy új alkalmazás használatát kellene elsajátítaniuk.
- **Fokozhatja a felhasználók hatékonyságát**, mert a munkafolyamatokat és jelentéseket egyszerűen, varázslókkal kezelhető új eszközökkel hozhatják létre, önállóan, technikai támogatás nélkül.
- **Tényleges eredményeket mutathat fel**, mert a Microsoft Dynamics CRM 4.0 továbbfejlesztett tervezési, előrejelzési és – hálózati kapcsolattal vagy anélkül is működő – jelentéskészítési funkciói segítségével munkatársai megalapozottabban dönthetnek idejük, költségkeretük és az erőforrások felhasználásáról.

A felhasználók munkáját segítő újítások közé tartozik az automatikus kiegészítési funkció, amely meggyorsítja az információk ismételt beírását. További újítás a gyors keresési funkció, a kampányok kötegelt végrehajtásának és lezárásának támogatása, valamint a továbbfejlesztett körlevélkészítés. A felhasználók testre szabhatják a Microsoft Dynamics CRM 4.0 navigációs ablakát a szükséges információk és munkakör-specifikus adatok gyors elérése érdekében.

Tovább fejlődtek a jelentés készítő eszközök, amelyek segítségével a CRM-adatokból informatikai támogatás nélkül hozhatók létre egyedi riportok. Speciális funkciók segítik a felhasználókat a munkafolyamatok létrehozásában, keresésében és megvalósításában. A hálózati kapcsolat nélküli munka során egységesebb felhasználói élményt biztosít az offline jelentéskészítés és testreszabás lehetőségének biztosítása.



Szabadon
testreszabható

FEJLETTEBB EGYÜTTMŰKÖDÉS A MICROSOFT OFFICE ALKALMAZÁSOKKAL

A Microsoft Dynamics CRM 4.0 és a Microsoft Office alkalmazások fejlettebb együttműködése új lehetőségeket biztosít a felhasználók számára a meglévő Office-alkalmazások előnyeinek kihasználásához.

A Microsoft Dynamics CRM 4.0 felhasználói igénybe vehetik a Microsoft Office Excel által funkcióit adatkezelési és karbantartási feladatokhoz. A Microsoft Dynamics CRM rendszerből kinyert adatok Excel munkafüzetbe exportálhatóak, és a módosítások végrehajtását követően az állomány közvetlenül importálható a Microsoft Dynamics CRM adatbázisába.

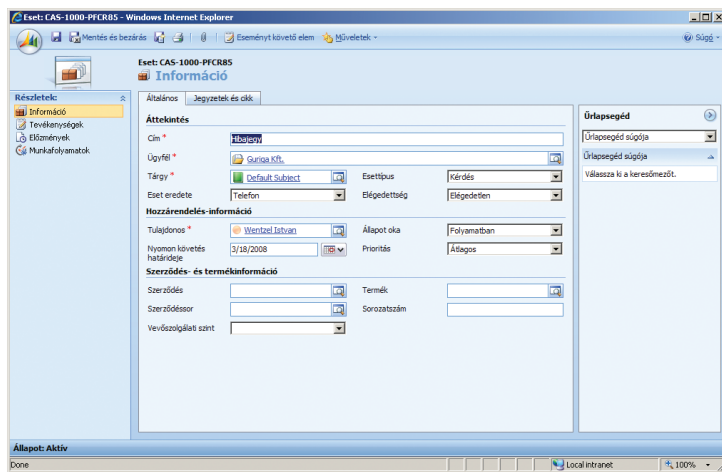
Microsoft Office Outlook levelező rendszer és a Microsoft Dynamics CRM 4.0 integráltan együttműködik az e-mail-ek, feladatok, kapcsolati információk, és naptár bejegyzések összehangolt kezelése során. A megoldás biztosítja a levelező rendszer használata, és az ügyfélkapcsolati munka során rögzített információk folyamatos és teljes körű szinkronizálását.

A GLOBÁLIS ÜZLETI TEVÉKENYSÉG TÁMOGATÁSA

A Microsoft Dynamics CRM 4.0 és a Microsoft Office alkalmazások fejlettebb együttműködése új lehetőségeket biztosít a felhasználók számára a meglévő Office-alkalmazások előnyeinek kihasználásához.

- **Egységes üzleti folyamatokat** alakíthat ki a rugalmas üzleti automatizálási eszközök révén, amelyek a Windows rendszer alapját is képező Windows folyamatkövető alaprendszerre (WWF) épülnek.
- **Globális üzleti tevékenységet folytathat**, mert az alkalmazás több nyelv, pénznem és időzóna teljes körű támogatását biztosítja.
- **Pontosan modellezheti vállalatát** az üzleti objektumok közötti több-több típusú kapcsolatok és az önmagukra hivatkozó üzleti kapcsolatok segítségével, melyek a telepítés után azonnal elérhetők.

A Microsoft Dynamics CRM 4.0 lehetővé teszi a tranzakciók helyi pénznemben történő rögzítését is. A CRM-rendszer tárolja a nemzetközi árfolyamokat, és jelentéskészítési célra automatikusan átváltja a különböző pénznemben megadott összegeket az alapértelmezett pénznemre.



Microsoft Dynamics CRM irányítópultja együttműködik a Microsoft Office Outlook, SharePoint, PerformancePoint™ rendszerekkel

„Célunk és feladatunk, hogy szakmai tapasztalatunk és piaci ismereteink révén a kezdőtől a legfelsőbb vezetői szintig ügyfeink részére minden posztra kiválasszuk a megfelelő személyt, jelöltjeink pedig közreműködésünkkel megtalálják a számukra legkedvezőbb lehetőséget.”

FEICHTINGER MÓNIKA
ügyvezető igazgató
FOCUS Consulting Kft.

RUGALMAS ÜZEMELTETÉSI MEGOLDÁSOK TÖBBVÁLLALATOS TELEPÍTÉSI LEHETŐSÉGEKKEL

Gyakran felmerül az igény, hogy az üzemeltetést végző szervezet több CRM-szoftverfelhasználói csoportot támogasson úgy, hogy azok adatai egymás számára ne legyenek elérhetők, például Microsoft Dynamics CRM-en alapuló szolgáltatások, vagy kapcsolt, de különállóan működő vállalkozások (pl. holding) esetén.

A többvállalatos architektúrára épülő Microsoft Dynamics CRM 4.0 verzió esetében az üzemeltető szervezetek egyazon kiszolgálón a Microsoft Dynamics CRM több különálló példányát futtathatják.

Mivel a Microsoft Dynamics CRM 4.0 támogatja a termék egyazon fizikai hardverre több példányban történő telepítését, egy kiszolgálón több ügyfél vagy gazdasági szervezet is működtethet saját önálló Microsoft Dynamics CRM alkalmazást. Az új megoldás megkönnyíti az ügyfelek kezelését, hatékonyabbá teszi a kiszolgálói hardver kihasználtságát, és csökkenti a teljes üzemeltetési költséget is.

„Egyértelmű volt, hogy a nyomtatott kiadványok, az online tartalmak és szolgáltatások palettája, valamint a termékeként a tízestől a tízezres nagyságrendig változó felhasználószám olyan spektrumot alkot, amely csak a speciális igények mentén rugalmasan alakítható CRM rendszerrel fedhető le sikerrel.”

SZUTOR FERENC
kereskedelmi igazgató
Adverticum Zrt.

MAGASABB SZINTŰ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS, TELJESÍTMÉNY ÉS MÉRETEZHETŐSÉG

A Microsoft Dynamics CRM 4.0 verzióban jelentős fejlesztések valósultak meg a rendelkezésre állás, a teljesítmény, és a méretezhetőség terén egyaránt. A Microsoft Dynamics CRM 4.0 hatékony és megbízható ipari szabványos technológiára épül, így a rendszer képes a vállalattal együtt növekedni és fejlődni.

A Microsoft Dynamics CRM 4.0 támogatja a klaszter megoldásokat – a Microsoft Exchange Server és a CRM Web Services –, valamint a terheléelosztást. A kommunikációban használt elemek teljesítménye és méretezhetősége számos ponton javult, lehetőség van a postaládák párhuzamos feldolgozására és a nagyvállalati üzemeltetés hatékonyabb támogatására. A Microsoft Dynamics CRM 4.0 nagyvállalati hálózati (WAN) környezetekben is kitűnő teljesítményt mutat, ugyanakkor képes alkalmazkodni a korlátozott sebességű működéshez is. Az Microsoft SQL Server tükrözési funkciójának támogatása lehetővé teszi a Microsoft Dynamics CRM adatbázis duplikálását és annak tárolását. Az adatbázis meghibásodása esetén a Microsoft Dynamics CRM rendszer automatikusan átvált a másik rendszerre, így biztosítja a biztonságos és folyamatos működést.

Termék- változatok	<p>A Microsoft Dynamics CRM 4.0 rendszert futtató minden egyes kiszolgálóhoz szerverlicencre van szükség. A Microsoft Dynamics CRM 4.0 háromféle kiadásban érhető el:</p> <ul style="list-style-type: none">• A Microsoft Dynamics CRM 4.0 Workgroup Server kiadás öt felhasználói licenct tartalmaz; több felhasználó kiszolgálására nem alkalmas.• A Microsoft Dynamics CRM 4.0 Professional kiadás gazdag funkciókészletet kínál, és egyetlen ügyfél (vállalat) kiszolgálásához helyezhető üzembe. A licenclhető felhasználók száma nem korlátozott.• A Microsoft Dynamics CRM 4.0 Enterprise kiadás gazdag funkciókészletet kínál, és több ügyfél (vállalat) kiszolgálásához is üzembe helyezhető. A licenclhető felhasználók száma nem korlátozott.
Ügyfélszolgálat	<p>A Microsoft Dynamics CRM 4.0 többnyelvű felhasználói felülettel rendelkezik, amelynek révén a vállalatok ugyanazt a telepített példányt eltérő nyelvű kezelőfelületek segítségével is használhatják.</p>
Rendszer- követelmények	<p>Microsoft Windows Server 2003 Microsoft Exchange Server 2003 a legfrissebb service Pack-kel Microsoft SQL Server 2005 további részletek: http://www.microsoft.com/dynamics/crm/product/systemrequirements.mspx</p>
Támogatás	<p>A terméktámogatási szakemberek és az önkiszolgáló támogatási lehetőségek segítségével a nap minden órájában hozzáférhet a szükséges információkhoz: www.microsoft.com/support</p>