

MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS-NAVISION

MICROSOFT® BUSINESS SOLUTIONS-NAVISION® ZARZĄDZANIE WSPÓŁPRACĄ

GWARANCJA DOSTĘPU DO KOMPLETNYCH I DOKŁADNYCH INFORMACJI DAJE CI MOŻLIWOŚĆ KONCENTROWANIA SIĘ NA WYBRANYCH SEGMENTACH KLIENTÓW.

Kluczowe korzyści:

Zwiększenie skuteczności działania systemu CRM

- Podejmowanie właściwych decyzji dotyczących klientów na podstawie wyczerpujących informacji
- Dostosowanie rozwiązań do wymagań procesów zachodzących w firmie

Preferowane segmenty klientów jako główny obszar zainteresowania

W sprzedaży i marketingu kluczową umiejętnością jest podejmowanie właściwych decyzji w odpowiednim czasie. Aby usprawnić proces podejmowania decyzji biznesowych, należy skoncentrować się na zarządzaniu i kontrolowaniu działań marketingowych i sprzedaży w ujęciu całościowym.

Zarządzanie Współpracą pozwala na uzyskiwanie pełnych i wiarygodnych informacji, dzięki czemu można poddać szczególnej uwadze wszelkie interakcje w obrębie preferowanych segmentów klientów. Moduł ten umożliwia:

- Zwiększanie produktywności
- Podnoszenie poziomu konkurencyjności
- Rozwój działalności

Dostęp do dokładnych informacji

Pracownicy będą mieli dostęp do ważnych informacji dotyczących poprzednich kampanii sprzedaży i akcji marketingowych. Ponadto uzyskają dane o przyszłych możliwościach pojawiających się na rynku. W ciągu krótkiego czasu będzie można uzyskać odpowiedzi na pytania takie jak: „Kiedy ostatnio kontaktowano się z firmą A?” czy też „Jaka jest data ostatniego zamówienia ze źródła B”?

Identyfikowanie kluczowych klientów

Będąc w posiadaniu dokładnych i aktualnych informacji o wszystkich kontaktach, możesz podejmować lepsze decyzje. Możesz identyfikować klientów wymagających natychmiastowej uwagi i tych, którymi można zająć się później. Możliwe jest nawet klasyfikowanie klientów na podstawie ich wzajemnych powiązań i innych dowolnie wybranych kryteriów. Dane o podmiotach na rynku oraz informacje finansowe będą zawsze dokładne, dzięki czemu można podejmować szybkie i trafne decyzje strategiczne.

Przegląd czynności przeszłych i przyszłych

Zarządzanie Współpracą ułatwia personelowi sprzedaży śledzenie cykli sprzedaży i tworzenie ich struktur. Wystarczy kliknąć odpowiedni przycisk, aby szybko zapoznać się z dokładnymi informacjami o sprzedaży dotyczącej poszczególnych kontaktów. Dzięki temu możesz uzyskać czytelny obraz elementów procesu sprzedaży, którymi musisz się zająć. Na tej podstawie możesz odpowiednio korygować swoje plany.

Automatyzacja rutynowych zadań

Wysoki poziom obsługi interakcji biznesowych zależy nie tylko od pracowników. Każda interakcja może stać się bardziej efektywna dzięki zautomatyzowaniu czasochłonnych procesów. Z tego względu należy rozważyć możliwość skorzystania z funkcji automatycznego transferu danych klientów i informacji o czynnościach. Pozwala to na przesyłanie danych między modułem Zarządzanie Współpracą i programem Microsoft Outlook.

Bardziej efektywne planowanie

Dzięki efektywnemu planowaniu możesz zwiększyć sprzedaż w ramach kampanii marketingowych. Zarządzanie Współpracą dostarcza łatwo dostępne, dokładne i aktualne informacje. Aby zapoznać się na przykład ze szczegółowymi informacjami o nadarzającej się możliwości, nie musisz nawet znać dokładnej nazwy klienta.

Pomiar wyników

Możesz również mierzyć ogólne wyniki prowadzonych kampanii. Ułatwia to ocenę skuteczności wybranej kampanii, a także oszacowanie ogólnej efektywności działania firmy.

Analiza i rozpoznawanie procesów biznesowych

Czytelne zestawienie informacji o kontaktach ułatwia analizowanie i rozpoznawanie przyszłego popytu, a w konsekwencji odpowiednie planowanie. Możesz mierzyć skuteczność własnych kampanii i mieć stały dostęp do informacji pozwalających na zidentyfikowanie określonych segmentów i możliwości.

Utrzymywanie klientów

Utrzymanie pozyskanego już klienta jest o wiele tańsze niż zdobycie nowego. Nie dbając o zapewnienie pełnej satysfakcji klientów ryzykujesz, że klient odejdzie do konkurencji. Należy pamiętać o tym, czego oczekują

klienci: jest to pozytywne nastawienie, które nie ulega zmianie wraz z upływem czasu.

Personalizacja relacji

Zarządzanie Współpracą ułatwia identyfikowanie określonych segmentów w obrębie bazy danych kontaktów. Możesz personalizować sposób obsługi poszczególnych kontaktów (w dowolnie wybranym języku) i koncentrować się na marketingu indywidualnym. Oznacza to przykładowo, że na podstawie informacji o dokonanych wcześniej zakupach możesz wybrać określoną grupę kontaktów, do których chcesz skierować kampanię sprzedaży.

Każdy pracownik może być ekspertem względem potrzeb klienta

Zarządzanie Współpracą pomaga zapewnić wysoką jakość obsługi w każdej interakcji z klientem. Pracownicy Twojej firmy mogą w każdej chwili uzyskać dostęp do dokładnych i szczegółowych informacji o każdym kontakcie. W Zarządzaniu Współpracą można nawet rejestrować wiadomości e-mail przesyłane między pracownikiem i danym podmiotem, co pozwala na udostępnianie przekazywanych informacji wszystkim pracownikom. Dzięki temu każdy pracownik staje się ekspertem mającym bogatą wiedzę o poszczególnych kontaktach, a poziom obsługi Twoich klientów będzie się stale zwiększał.

Kontakt z partnerem

Aby uzyskać więcej informacji o Microsoft Business Solutions - Navision, skontaktuj się z lokalnym partnerem Microsoft Business Solutions. Partnerzy posiadają odpowiednie kwalifikacje, aby zaprojektować rozwiązanie spełniające określone potrzeby biznesowe. Możesz również odwiedzić naszą witrynę:

<http://www.microsoft.com/poland/BusinessSolutions>

Microsoft Business Solutions — informacje

Microsoft Business Solutions, będąca częścią firmy Microsoft, oferuje szeroki zakres zintegrowanych aplikacji i usług, które zostały zaprojektowane jako rozwiązania wspomagające małe i średnie firmy oraz korporacje w dążeniu do nawiązania bliższych relacji z klientami, pracownikami, partnerami i dostawcami. Aplikacje Microsoft Business Solutions optymalizują strategiczne procesy biznesowe w ramach przeprowadzania analiz, a także zarządzania finansami, zasobami ludzkimi, projektami, relacjami z klientami, serwisem u klienta, łańcuchem zaopatrzenia, handlem elektronicznym,



produkcją i handlem detalicznym. Dzięki swojej konstrukcji aplikacje te zapewniają użytkownikom dostęp do informacji niezbędnych do osiągnięcia sukcesu w biznesie. Więcej informacji o produktach Microsoft Business Solutions możesz znaleźć pod adresem:

<http://www.microsoft.com/poland/BusinessSolutions>

Adres:

Microsoft Business Solutions Polska Sp. z o. o.

Al. Jerozolimskie 195 A

02-222 Warszawa

Tel. + 48 (22) 594 10 00

Fax. + 48 (22) 594 14 01

<http://www.microsoft.com/poland/BusinessSolutions>

Kluczowe funkcje	Opis
ZARZĄDZANIE KONTAKTAMI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zarządzanie informacjami o firmach i osobach kontaktowych. ▪ Automatyczne powiadamianie po wprowadzeniu informacji o istniejącym już kontakcie (kontrola duplikatów). ▪ Tworzenie kategorii kontaktów przy użyciu pytań definiujących profile. ▪ Personalizacja podejścia do kontaktów.
KLASYFIKACJA KONTAKTÓW	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klasyfikacja kontaktów przez tworzenie ich kategorii oraz dostosowywanie wiadomości marketingowych do indywidualnych potrzeb klientów. ▪ Automatyczne grupowanie kontaktów w obrębie różnych klas na podstawie kryteriów wybranych przez użytkownika, na przykład według przychodu. ▪ Ocena kontaktów na podstawie wag dwóch pytań zmierzających do wyznaczenia wartości trzeciego pytania (obsługa zależności pytań).
ZARZĄDZANIE KAMPANIAMI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizowanie kampanii na podstawie segmentów utworzonych przez użytkownika. ▪ Tworzenie segmentów kontaktów na podstawie wybranych kryteriów (takich jak sprzedaż oraz interakcje i profile kontaktów). ▪ Wielokrotne korzystanie z istniejących segmentów. Obejmuje to na przykład ustalanie, czy segment ma być zawsze aktualizowany po wprowadzeniu nowych informacji o kontakcie oraz czy konkretne grupy mają być „zamrażane” w odniesieniu do przyszłych działań, takich jak marketing bezpośredni. ▪ Udostępnianie szablonów wersji językowych, które mogą być używane do obsługi docelowych grup kontaktów w różnych językach. ▪ Prowadzenie korespondencji seryjnej z klientami wybranego segmentu przy użyciu dokumentów programu Microsoft Word.
ZARZĄDZANIE MOŻLIWOŚCIAMI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Śledzenie możliwości sprzedaży. ▪ Dzielenie procesów sprzedaży na etapy. ▪ Zarządzanie informacjami o możliwościach w obrębie procesu sprzedaży.
ZARZĄDZANIE ZADANIAMI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizowanie zadań związanych ze sprzedażą i marketingiem. ▪ Tworzenie własnych list czynności do wykonania. ▪ Przypisywanie zadań do innych użytkowników i zespołów użytkowników zarejestrowanych w programie. ▪ Tworzenie działań składających się z kilku czynności do wykonania. ▪ Tworzenie wewnętrznych czynności do wykonania, które nie dotyczą kontaktu.
ZARZĄDZANIE DOKUMENTAMI I REJESTROWANIE INTERAKCJI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rejestrowanie interakcji z kontaktami, między innymi rozmów telefonicznych, spotkań oraz korespondencji. Jeżeli w wyniku interakcji utworzony został dokument, możliwe jest zapisanie go jako część informacji o odpowiednim kontakcie, a następnie śledzenie procesów związanych z dokumentem. ▪ Rejestrowanie interakcji wykonywanych w innych obszarach aplikacji, z uwzględnieniem dokumentów wysyłanych do kontaktów. ▪ Nawijanie połączenia telefonicznego przez kliknięcie przycisku na karcie kontaktu oraz używanie urządzeń telekomunikacyjnych zgodnych ze standardem TAPI (Telephony Application Programming Interface).
WYSZUKIWANIE KONTAKTÓW	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wyszukiwanie wszystkich informacji dotyczących kontaktu, takich jak możliwość, adres lub komentarz. ▪ Dostęp do funkcji logiki rozmytej, dzięki której można pobierać informacje o kontakcie, nawet jeśli jego nazwa została wpisana błędnie.
REJESTROWANIE WIADOMOŚCI E-MAIL W PROGRAMIE MICROSOFT EXCHANGE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rejestrowanie całej korespondencji prowadzonej przy użyciu poczty e-mail – zarówno wiadomości przychodzących, jak i wychodzących. ▪ Rejestrowanie wiadomości wysłanych z systemu Navision lub przy użyciu programu Microsoft Outlook. ▪ Korzystanie z rozwiązania opartego na serwerze, które umożliwia przechowywanie wiadomości e-mail w ich naturalnym środowisku.
INTEGRACJA Z KLIENTEM PROGRAMU OUTLOOK	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Synchronizacja czynności do wykonania i kontaktów systemu Navision ze spotkaniami, zadaniami i kontaktami w programie Microsoft Outlook. ▪ Automatyczne aktualizowanie danych jednego programu po utworzeniu, zaktualizowaniu, anulowaniu lub usunięciu rekordów w drugim programie. ▪ Możliwość przeglądania informacji o kontaktach podczas pracy w trybie offline. ▪ Aktualizowanie informacji przy użyciu zadania wsadowego po ponownym przejściu do trybu online.

Wymagania systemowe

**DO KORZYSTANIA ZE
WSZYSTKICH FUNKCJI
WYMIENIONYCH W TYM
ARKUSZU FAKTÓW WYMAGANE
SĄ NASTĘPUJĄCE MODUŁY I
TECHNOLOGIE:**

- Serwer Microsoft Exchange (wersja 5.5 lub nowsza z dodatkiem Service Pack 4) na potrzeby rejestrowania wiadomości e-mail programu Microsoft Exchange.
System Microsoft Business Solutions-Navision obsługuje 32-bitową technologię graficzną oraz wielozadaniowe środowisko klient-serwer. Obsługiwane są następujące systemy operacyjne:
Klient 32-bitowy: Windows XP, Windows 2000, Windows NT i Windows 98.
Serwer: Serwer bazy danych systemu Navision Windows 2000, Windows NT, IBM AIX, IBM OS/400.
Microsoft SQL Server dla Microsoft Business Solutions-Navision: Każdy system operacyjny umożliwiający pracę programu MS SQL Server 2000.

© 2003 Microsoft Business Solutions Polska. Wszelkie prawa zastrzeżone. Microsoft, Great Plains, Navision i FRx są zastrzeżonymi znakami towarowymi lub znakami towarowymi firmy Microsoft Corporation, Great Plains Software, Inc., FRx Software Corporation lub Microsoft Business Solutions ApS bądź ich filii w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach. Firmy Great Plains Software, Inc., FRx Software Corporation i Microsoft Business Solutions ApS są oddziałami firmy Microsoft Corporation. Nazwy rzeczywistych firm i produktów wymienionych w tym dokumencie mogą być znakami towarowymi ich odpowiednich właścicieli. Przykładowe firmy, organizacje, produkty, nazwy domen, adresy e-mail, logo, osoby i zdarzenia opisane w tym dokumencie są fikcyjne. Istnienie jakiegokolwiek związku z rzeczywistymi firmami, organizacjami, produktami, nazwami domen, adresami e-mail, logo, osobami lub zdarzeniami nie jest zamierzone.