



# Microsoft Dynamics CRM

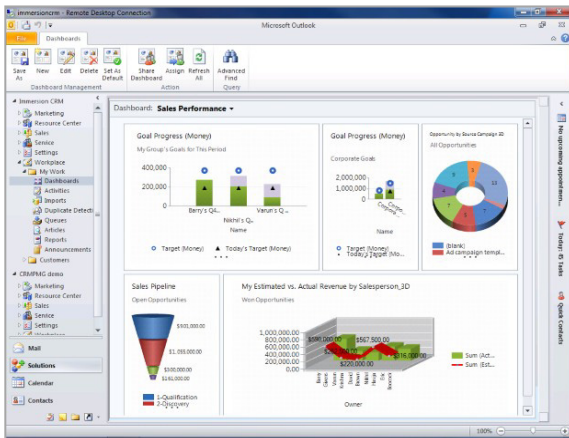
*The power of productivity*

Mettete insieme le applicazioni Microsoft® Office® con la soluzione Microsoft Dynamics® CRM e renderete più efficaci le strategie di marketing, darete un nuovo impulso alle vendite e garantirete una maggiore interazione fra le attività di customer service. Microsoft Dynamics® CRM fornisce la possibilità di accedere alle informazioni sui clienti mediante un'interfaccia familiare come quella di Microsoft Outlook®, garantendo una veloce adozione della soluzione.

La versione cloud di Microsoft Dynamics CRM offre le stesse funzioni della versione on premise, accesso immediato a tutte le informazioni e ai processi in qualsiasi momento, costi stimabili basati sull'uso e un contratto SLA con livelli di servizio garantiti.

*The Power of Productivity:*

- **Familiar:** uso intuitivo ed efficace
- **Intelligent:** analisi in tempo reale e processi aziendali semplificati per ottimizzare il processo decisionale e aumentare l'efficienza operativa
- **Connected:** collegamenti tra persone, processi ed ecosistemi per valorizzare le relazioni



**Aumento della produttività e rapida adozione della soluzione grazie a un'esperienza utente come quella di Outlook e dashboard aggiornate in tempo reale.**

## Scegliete il Business Dynamics

### Marketing: strategie più efficaci

Con Microsoft Dynamics CRM renderete più efficace la strategia di marketing della vostra organizzazione con strumenti di segmentazione flessibili, funzionalità di gestione delle campagne e analisi della redemption.

### Vendite: maggiore volume d'affari

Con Microsoft Dynamics CRM avrete più tempo da dedicare alle vendite, perché ridurrete notevolmente quello impiegato nelle attività di routine. Sfruttando funzionalità come il rilevamento dei lead e delle opportunità, ma anche le procedure di approvazione semplificate e le previsioni di vendita in tempo reale, otterrete un aumento delle vendite e della percentuale di trattative chiuse garantendo il completo supporto end-to-end.

### Customer service: clienti soddisfatti

Grazie a Microsoft Dynamics CRM offrirte ai clienti un servizio impeccabile e aumenterete la loro fedeltà. La gestione semplificata dei casi e dei processi di escalation migliora la condivisione delle informazioni e consente una gestione più efficiente dei clienti, pur mantenendo contenuti i costi del servizio.

### CRM esteso: relazioni di valore

La flessibilità e l'estendibilità di Microsoft Dynamics CRM migliora le vostre relazioni. Creerete rapidamente soluzioni di settore d'impresa e applicazioni aziendali personalizzate direttamente in Microsoft Dynamics CRM, senza compromettere funzionalità, budget o tempi di realizzazione.

*Per i nuovi utenti Microsoft Dynamics CRM risulta facile da usare grazie alla sua interfaccia grafica simile a Office Outlook. Con Microsoft Dynamics CRM saremo in grado di gestire il 20% in più di richieste da parte dei clienti, senza aumentare le risorse dedicate all'assistenza clienti."*

PATRICK COLBERT  
Responsabile CRM e  
Loyalty Hard Rock  
International



*"Grazie a Microsoft Dynamics CRM, abbiamo ottenuto un aumento del 20% delle vendite. La percentuale di risoluzione dei problemi alla prima chiamata è addirittura del 95%. Inoltre siamo al primo posto nella classifica di soddisfazione dei clienti a livello nazionale."*

JÓHANN HARALDSSON  
Responsabile Sistemi  
aziendali per i partner  
Vodafone Iceland



*"Possiamo concentrarci sulla nostra attività principale, ovvero fornire assistenza continua ai pazienti con patologia arteriosa periferica, anziché occuparci della gestione di un'infrastruttura IT. Grazie ai servizi online, siamo più operativi, veloci e al passo con il rapido sviluppo di cui siamo testimoni."*

JOHN ROMANS  
CEO  
BioMedix



## FAMILIAR: UNA SOLUZIONE INTUITIVA E PERSONALIZZATA

**Client Outlook di ultima generazione:** gestione di tutti i messaggi di posta elettronica, delle riunioni, dei contatti e delle informazioni sui clienti direttamente da Microsoft Outlook.

**Interfaccia utente Office Fluent:** aumento della produttività grazie ai riquadri di anteprima, le barre multifunzione contestuali e le principali funzionalità di Office, come la stampa unione e l'importazione/esportazione da Microsoft Excel®.

**Visibilità dell'intera catena del valore:** miglioramento di ogni tipo di interazione con i clienti, dalle campagne di marketing, al processo di vendita, fino alla risoluzione dei problemi, grazie a una visione a 360 gradi.

**Personalizzazione avanzata:** esperienza CRM adattata alle esigenze degli utenti grazie ai moduli role based, le visualizzazioni personalizzate, la gestione dei preferiti.

**Flessibilità:** elevato livello di personalizzazione in base alle esigenze specifiche di ogni organizzazione attraverso strumenti intuitivi e wizard di configurazione.

## INTELLIGENT: INFORMAZIONI SPECIFICHE E ACCURATE

**Analisi contestuale:** visione completa del business con dashboard in tempo reale predefinite o configurabili, analisi drill-down e potenti strumenti di visualizzazione dei dati contestuale.

**Processi guidati:** semplificazione dei processi di approvazione, aumento della coerenza e corretta applicazione delle best practice con finestre di dialogo e workflow.

**Identificazione azioni mirate:** più facile individuazione delle nuove opportunità e tendenze, grazie a strumenti di segmentazione intuitivi, regole di formattazione condizionale e reporting avanzato.

**Rilevamento degli obiettivi:** valutazione immediata degli obiettivi aziendali, come lead di marketing, rapporti di vendite e percentuale di risoluzione dei problemi alla prima chiamata.

**Efficienza operativa:** più efficienza operativa e miglioramento del flusso delle informazioni con strumenti di importazione e pulizia dei dati, revisione delle attività e sicurezza a livello di campo.

## CONNECTED: ORGANIZZAZIONE BASATA SUI PROCESSI COLLABORATIVI

**Raccolte di documenti contestuali:** gestione della produzione di materiale di marketing, proposte di vendita e contratti con i clienti grazie alla gestione integrata dei documenti.

**Collaborazione:** aumento della collaborazione interna e migliore gestione del lavoro grazie alla condivisione di dati e processi a livello di team, alle code di lavorazione e agli strumenti di comunicazione in tempo reale.

**Relazioni di business:** identificare nuovi rapporti d'affari e valutare l'impatto online grazie alle funzioni di connessione e ai Social Connector.

**Portali:** semplici processi di gestione degli eventi e migliore supporto ai processi self-service grazie all'interazione con i portali.

**Mobilità:** aumento della produttività del personale fuori sede, grazie all'accesso semplificato a dati e processi CRM e alla possibilità di lavorare offline e tramite qualsiasi dispositivo mobile con accesso Web.

**Soluzioni a valore aggiunto:** individuazione delle soluzioni e delle competenze dei partner Microsoft tramite Microsoft Dynamics Marketplace.

## CRM VUOL DIRE SCELTA E FLESSIBILITÀ

È possibile abbonarsi a Microsoft Dynamics CRM Online, installare Microsoft Dynamics CRM direttamente nella vostra organizzazione o scegliere una soluzione in hosting presso un partner. Grazie alle funzionalità di Microsoft Dynamics CRM Online, potrete trarre vantaggio dall'investimento di 2,3 miliardi di dollari effettuato da Microsoft nell'infrastruttura cloud e iniziare subito a usare la soluzione leader di mercato.

## INIZIATE ADESSO

Provate Microsoft Dynamics CRM:

<http://crm.dynamics.com>

Esplorate Microsoft Dynamics CRM Marketplace:

<http://www.microsoft.com/dynamics/marketplace>