

# CRM-ÉRTÉKESÍTÉS ÉS MARKETING

A rendszer pontos és teljes körű ügyfeladatokat biztosít, melyek alapján hatékonyan meg lehet célozni a kívánt ügyfélszegmenseket.

## Főbb előnyök

- Sikeresebb ügyfélkapcsolat-kezelés (CRM)
- Az ügyfeleket érintő döntések jobb megalapozása
- Az adott környezethez illeszthető megoldás

## A kívánt ügyfélkör pontos behatárolása

Az értékesítési és marketingtevékenységek sikerének kulcsát a jókor meghozott helyes döntések jelentik. A megalapozottabb üzleti döntések előfeltétele a pontosan behatárolt ügyfélkört megcélzó marketingtevékenység és értékesítés.

E célkitűzés elérését segítik a CRM – Értékesítés és marketing megoldás nyújtotta pontos és teljes körű információk. A rendszer segítségével a vállalatok

- növelhetik hatékonyságukat,
- javíthatják versenyhelyzetüket,
- bővíthetik forgalmukat.

## Pontos adatok

A rendszer biztosítja a korábbi eladások és marketingkampányok, valamint a jövőbeni értékesítési lehetőségek fontos adatait. Pillanatok alatt megválaszolja az olyan kérdéseket, mint például „mikor beszéltem legutóbb az X vállalattal?” vagy „mikor rendelt legutóbb az Y ügyfél?”.

## A fontos ügyfelek körének behatárolása

Az ügyfelekre vonatkozó percrekészt és pontos információk birtokában jobb döntéseket tud hozni. Eldöntheti, mely ügyfelekre kell azonnal odafigyelni, s melyek várhatnak. Csoportosíthatja is ügyfeleit a velük való kapcsolat vagy további – Ön által megadható – kritériumok szerint. Pénzügyi és ügyfeladatai mindig pontosak, és gyorsan meghozhatja a stratégiai döntéseket.

## A korábbi és a jövőbeni tevékenységek áttekintése

A CRM – értékesítés és marketing segítségével kereskedői nyomon követhetik és alakíthatják az értékesítési ciklusokat. Egyetlen gombnyomással lekérdezheti, hogy melyik ügyfelének mit, mennyit és milyen feltételekkel adott el. Pontosán

áttekintheti várható szállításait, és ennek megfelelően tervezhet.

### A rutinfeladatok automatizálása

Vállalatának ügyintézői az ügyletek minden lépésénél színvonalas kiszolgálást biztosítanak az ügyfélnek, és munkájuk is hatékonyabbá válik, mivel nem terhelik őket időt rabló folyamatok. Az ügyfelek és a tevékenységek adatait a CRM – értékesítés és marketing és a Microsoft Outlook között mindkét irányban automatikusan frissítheti.

### Hatékonyabb tervezés

Hatékony tervezéssel javíthatja értékesítési és marketingakcióinak eredményességét. A CRM – értékesítés és marketing percrekész, pontos és azonnal elérhető adatokat szolgáltat. Ha például egy üzleti lehetőség kapcsán további adatokra kíváncsi, azokat az érintett ügyfél nevének egy része alapján is lekérdezheti.

### Az eredmények mérése

A rendszer segítségével mérhető a marketingakciók összesített eredményessége. Megtudható, hogy egy adott akció mennyire volt sikeres, és kiértékelhető a vállalat egészének teljesítménye is.

### Az üzleti tevékenység pontos átlátása

Ügyfeleinek pontos adatai alapján elemezheti és felmérheti a várható keresletet, és ennek megfelelően tervezhet. Lemérheti kampányainak sikerét, és a pontos ismeretek alapján meghatározhatja a konkrét piaci szegmenseket és üzleti lehetőségeket.

### Az ügyfelek megtartása

Sokkal olcsóbb egy meglévő ügyfelet megtartani, mint egy újat szerezni. A nem teljesen elégedett ügyfél jó eséllyel legközelebb már mástól fog rendelni. Az ügyfelek pozitív és következetes hozzáállást várnak el.

### Személyre szabott ügyfélkezelés

A CRM – értékesítés és marketing segítségével adott szempontok alapján csoportosíthatja ügyfeleit. Személyre szabott módon tarthat kapcsolatot velük, és egyéni jellemzőikhez igazodó

marketingtevékenységet folytathat tetszés szerinti nyelven. Például kidolgozhat egy olyan értékesítési akciót, amely bizonyos vásárlási szokásokkal jellemezhető ügyfélkört céloz meg.

### Minden munkatárs ügyfélszakértővé válhat

A CRM – értékesítés és marketing használatával az ügyféllel való kapcsolat minden lépése során kimagaslóan színvonalas szolgáltatást nyújthat. Cégének ügyintézői mindig és minden ügyfélről pontos és részletes adatokat kaphatnak, hiszen a CRM – értékesítés és marketing rendszerben még az ügyféllel váltott elektronikus levelek is rögzíthetők, ami lehetővé teszi a vállalat munkatársai közötti tudásmegosztást. Minden alkalmazott tökéletesen fogja ismerni minden egyes ügyfél adatait, ami lehetővé teszi az ügyfelek minden eddiginél jobb kiszolgálását.

### FORDULJON HOZZÁNK

Ha további felvilágosításra van szüksége a Microsoft Dynamics NAV rendszerrel kapcsolatban, vegye fel a kapcsolatot a Microsoft hivatalos megoldáspartnerével. Képzett szakembereik készen állnak, hogy megtervezzék az Ön vállalatának egyedi igényeit kielégítő megoldást. További információkat talál weboldalunkon is:

<http://www.microsoft.hu/Dynamics>

### A Microsoft Dynamics rövid bemutatása

A Microsoft Dynamics a Microsoft vállalatirányítási és ügyfélkapcsolat-kezelő szoftverekkel, és a kapcsolódó megoldásokkal foglalkozó termékcsaládja. Ezek a rendszerek a kis-, közepes-, és nagyméretű szervezeteket támogatják az ügyvitel automatizálásában, a nyereségesebb működésben és növekedésük felgyorsításában. A Microsoft Dynamics alkalmazásai átfogóan optimalizálják a vállalatok stratégiai folyamatait a pénzügy, az üzleti adatelemzés, a humán-erőforrások, a projektvezetés, az ügyfélkapcsolat-kezelés, a helyszíni szervizelés, az ellátásilánc-kezelés, az e-kereskedelem és a termelésirányítás terén. Azáltal, hogy alkalmazottaik, ügyfeleik és beszállítóik korszerű megoldásokkal kommunikálhatnak és működhetnek együtt egymással, a vállalatok időben reagálhatnak, megalapozott stratégiákat dolgozhatnak ki és azokat kellő gyorsasággal hajthatják végre.

A Microsoft Dynamics termékcsaládot a vállalatmérettől függő igényeknek megfelelően tervezték, fejlesztették, hogy támogassa akár a KKV szektor résztvevőit, akár pedig kielégítse a közepes és nagyvállalatok igényeit. Zökkenőmentesen együttműködnek a Microsoft más alkalmazásaival és technológiáival (pl. Office, Windows, SQL Server, BizTalk, SharePoint). A megoldáscsomag forgalmazásáról hivatalos értékesítési partnereink hálózata gondoskodik. Partnereink az ügyfelek igényeihez szabott speciális szolgáltatásokat és támogatást biztosítanak.

**Címünk:**

Microsoft Magyarország Kft.  
1031 Budapest  
Graphisoft park 3. (Záhony utca)

<http://www.microsoft.hu/Dynamics>

# Összefoglaló adatlap

<b>Ügyfélkezelés</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Áttekinthetően nyilvántarthatja ügyfelei és ügyintézőik adatait</li><li>▪ Automatikus figyelmeztetést kap már létező ügyféladat ismételt bevitelekor</li><li>▪ Kategorizáló kérdések alapján csoportosíthatja ügyfeleit</li><li>▪ Személyre szabhatja ügyfeleinek kezelését</li></ul>
<b>Ügyfelek csoportosítása</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ügyfeleit különböző csoportokba sorolhatja, és marketingüzeneteit az adott ügyfél egyedi igényeihez igazíthatja</li><li>▪ A csoportokba sorolás tetszés szerinti szempontok alapján történhet, például a forgalom volumene szerint</li><li>▪ A csoportosításnál két válasz pontértékének súlyozásával egy harmadik szempontoz is értéket rendelhet</li></ul>
<b>Kampányirányítás</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ A különböző marketingakciókkal szelektíven célozhatja meg a kialakított ügyfélcsoportokat</li><li>▪ Ügyfeleit szabadon megválasztható kritériumok – például forgalom, ügyfélcsoport vagy interakciók – szerint szegmentálhatja</li><li>▪ A már definiált csoportosításokat ismételten felhasználhatja: például előírhatja automatikus frissítésüket új ügyféladat beírása esetén, vagy utólagos tevékenységek – például egy direct mail akció kiértékelése – céljából „befagyaszthatja” a csoportot</li><li>▪ Többnyelvű sablonok segítségével különböző nyelveken szólíthatja meg ügyfeleit</li><li>▪ A definiált ügyfélcsoportnak Microsoft Word dokumentumban automatikusan generált körlevelet küldhet</li></ul>
<b>Értékesítési lehetőségek nyilvántartása</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nyomon követheti az értékesítési lehetőségeket</li><li>▪ Az értékesítési folyamatot különböző fázisokra bonthatja</li><li>▪ Áttekintheti a kínálózó és tervezett értékesítési lehetőségeket</li></ul>
<b>Feladatkezelés</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Megszervezheti értékesítési és marketingtevékenységeit</li><li>▪ Teendőlistákat hozhat létre a jobb munkabeosztás érdekében</li><li>▪ Feladatokat oszthat le a programban nyilvántartott felhasználóknak vagy felhasználócsoportoknak</li><li>▪ Egyszerre több teendőlistán alapuló tevékenységeket definiálhat</li><li>▪ Személyes célú teendőlistákat is összeállíthat az ügyfeleket nem érintő tevékenységekhez</li></ul>

# Összefoglaló adatlap

<b>Dokumentumkezelési és kapcsolati napló</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Naplózhatja az ügyfelekkel való kapcsolat különböző eseményeit, például a telefonhívásokat, a megbeszéléseket vagy a leveleket. Ha egy ilyen kapcsolati eseményhez dokumentum is tartozik, azt ügyfelenként külön helyre mentheti el, és külön nyilvántarthatja</li><li>▪ Rögzítheti és nyilvántarthatja a más alkalmazásterületeken kezdeményezett kapcsolati eseményeket, például az ügyfeleknek küldött leveleket</li><li>▪ Az ügyfelet a számítógépen tárolt névjegyre kattintva egyetlen gombnyomással felhívhatja; ehhez mindössze egy a TAPI (Telephony Application Programming Interface) szabvánnyal kompatibilis távközlési eszköz szükséges</li></ul>
<b>Ügyféladatok keresése</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Végigkeresheti bármely ügyfél összes adatát, ha egy értékesítési lehetőségnek, egy címnek vagy egy megjegyzésnek szeretne utánanézni</li><li>▪ Ha az ügyfél nevét hiányosan vagy hibásan írja be, a keresés akkor is megtalálja a keresett adatot</li></ul>
<b>E-mail naplózó a Microsoft Exchange-hez</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Naplózhatja minden e-mailben kapott és küldött üzenetét</li><li>▪ Naplózhatja a Dynamics NAV vagy a Microsoft Outlook programokból küldött üzeneteit</li><li>▪ Elektronikus üzeneteit ezzel a szerver alapú megoldással egy jól adminisztrálható környezetben tarthatja nyilván</li></ul>
<b>Együttműködés az Outlook-klienssel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ A teendőtlisták és ügyfelek Dynamics NAV rendszerben kezelt adatait szinkronizálhatja a megbeszélések, feladatok és ügyfélkapcsolatok Microsoft Outlookban kezelt adataival</li><li>▪ Ha az egyik programban létrehoz, módosít, elvet vagy töröl egy rekordot, ez a változtatás automatikusan megtörténik a másik programban is</li><li>▪ Ügyfeleinek adatait hálózati kapcsolat nélkül is elérheti</li><li>▪ Amikor ismét bejelentkezik a hálózatba, kötegelten módokon frissítheti az adatokat</li></ul>