



No atual complexo cenário dos negócios, está cada vez mais difícil conseguir – e manter – uma vantagem competitiva.

Em um mercado que se caracteriza por comunicações globais instantâneas e informações onipresentes, a capacidade de desenvolver um conhecimento aprofundado de seus clientes e seus mercados é algo extremamente crítico. O sucesso depende da capacidade de sua empresa em reagir com rapidez, conhecimento e confiança às constantes mudanças das necessidades dos clientes e às diferentes estratégias dos concorrentes.

O Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 Professional, anteriormente conhecido como Microsoft® Business Solutions CRM, é uma completa solução de gerenciamento do relacionamento com clientes que oferece todas as ferramentas e recursos necessários

para criar e manter uma imagem clara de cada cliente, desde o primeiro contato, ao longo de todo o ciclo de vendas, até o pós-vendas. Com módulos de vendas, marketing e serviços, o Microsoft CRM 3.0 Professional é uma solução ágil, flexível e acessível, criada para que sua empresa possa assegurar melhorias consistentes e mensuráveis em todos os processos de negócios, desenvolver um relacionamento cada vez mais estreito com os clientes e atingir níveis inéditos de rentabilidade.

O Grupo Xtrategus é hoje um dos principais parceiros Microsoft na implementação das solução Microsoft, permitindo a comercialização, instalação, configuração, treinamento, suporte e customização do Microsoft Dynamics CRM. Possuímos uma considerável carteira de clientes que comprovam a eficiência da solução e a capacitação de nossa equipe de Consultores especialistas aptos a implementar as melhores soluções.

# Microsoft Dynamics CRM

O Microsoft Dynamics CRM é uma solução completa para o gerenciamento do relacionamento com o cliente (Customer Relationship Management – CRM) que fornece todas as ferramentas e capacidades necessárias para criar e manter facilmente uma visão dos clientes, desde o primeiro contato, passando pela compra até o pós-venda.

Com módulos de vendas, marketing e serviços, o Microsoft Dynamics CRM é uma solução flexível, rápida e confortável que garante uma melhora consistente em cada processo do negócio, permitindo um estreito relacionamento com os clientes e ajudando a empresa a atingir novos níveis de atendimento.

Através da integração com o Microsoft Outlook, o Microsoft

Dynamics CRM permite uma rápida curva de aprendizado, permitindo que os usuários possam utilizar as funcionalidades do CRM, sem que tenham que aprender novos softwares e interfaces. E com o CRM Mobile Express, os dados estão disponíveis para a equipe de vendas em qualquer lugar.

A experiência de usuário do Microsoft CRM 3.0 Professional foi concebida para ser uma extensão natural do Microsoft Office e do Microsoft Office Outlook®, proporcionando um ambiente de trabalho ao mesmo tempo intuitivo e familiar, que facilita a adoção pelos usuários e garante maior produtividade. Permitindo que sua empresa aproveite todo o potencial de seus atuais investimentos em TI e a experiência de desenvolvimento interno para reduzir seu custo total de propriedade.

## Principais Benefícios da Microsoft Dynamics CRM Solutions

### VENDAS

#### › Gestão de oportunidades

Transforme leads em oportunidades, acompanhando todo o ciclo de vendas com regras personalizáveis de workflow.

#### › Gestão dos processos de vendas

Use regras personalizáveis de workflow e de metodologias de vendas para garantir o acompanhamento das oportunidades e o correspondente fechamento, de forma eficiente.

#### › Cotações

Gere cotações precisas, através de um completo catálogo de produtos que possa suportar níveis complexos de formação de preços, unidades de medida e descontos.

#### › Integração com o fax

Aumente a produtividade de sua empresa, permitindo que os funcionários criem, enviem e recebam mensagens de fax diretamente em seu computador.

#### › Gestão de pedidos

Converta as cotações em pedidos que poderão ser alterados e salvos até o momento de sua cobrança em forma de faturas.

#### › Gestão da força de vendas

Avalie a performance de vendas dos profissionais e faça os devidos créditos para os vendedores, à medida que estes preenchem suas cotas.

#### › Literatura de vendas

Crie, gerencie e distribua materiais de vendas e marketing, incluindo folhetos, artigos técnicos, informações dos concorrentes etc.

#### › Mala Direta por e-mail

Aumente a produtividade das vendas, selecionando os clientes com base em características comuns. Em seguida, utilize modelos prontos para lhes enviar mensagens de e-mail com ofertas especiais.

### SERVIÇOS A CLIENTES

#### › Gestão de incidentes

Crie, atribua responsabilidades e gerencie as solicitações de serviços desde o primeiro contato até a solução completa do caso, a partir de um local centralizado.

#### › Visão completa das informações dos clientes

Visualize todas as informações dos clientes para compreender suas necessidades e responder às dúvidas relacionadas à sua conta.

#### › Gestão automática de filas e roteamento

Use regras personalizáveis de fluxo de trabalho para direcionar automaticamente os pedidos de serviços aos profissionais certos.

#### › Resposta automática por e-mail

Utilize modelos personalizáveis e regras de workflow para gerar e enviar respostas automáticas por e-mail às solicitações dos clientes.

#### › Gerenciamento do e-mail

Mantenha um histórico preciso das comunicações do cliente com sua empresa, através do acompanhamento automático de e-mails de clientes e do recurso que associa cada e-mail com o correspondente registro de cliente.

#### › Agendamento de serviços

Gerencie e agende os serviços mais complexos, com facilidade. Conheça a alocação de recursos e equipamentos, utilização e respectiva eficácia.

#### › Base de conhecimentos com recursos de pesquisa

Publique artigos e outras informações relevantes de suporte em uma base de conhecimentos com recursos de pesquisa.

#### › Contratos de serviço

Gere, mantenha e atualize contratos de serviços, automaticamente, sempre que um caso de suporte é solucionado.

### MARKETING

#### › Campanhas de marketing

Planeje a estratégia das campanhas de marketing com base no orçamento e nos gastos, nos códigos das promoções, nos produtos a serem divulgados, etc.

#### › Criação de listas

Crie e gerencie listas para determinadas campanhas ou para uso futuro. Crie essas listas a partir de informações de clientes já disponíveis na empresa ou importe informações de contatos de várias fontes, inserindo-as em um repositório único.

#### › Qualificação de listas

Consulte listas para localizar contas que atendam a determinados critérios.

#### › Modelos de campanhas

Desenvolva uma campanha e reutilize-a como modelo para campanhas futuras.

#### › Execução de campanhas

Acompanhe as atividades das campanhas, importe os leads, converta os leads em oportunidades, confira os dados sobre custos e performance, etc.

#### › Acompanhamento das informações de marketing

Visualize relatórios de performance das campanhas, avalie seu sucesso com base nas oportunidades, no custo versus o benefício e em outros critérios, e analise os resultados de marketing.

