



# *Microsoft Dynamics CRM*

*Ενισχύστε την παραγωγικότητα της επιχείρησής σας*

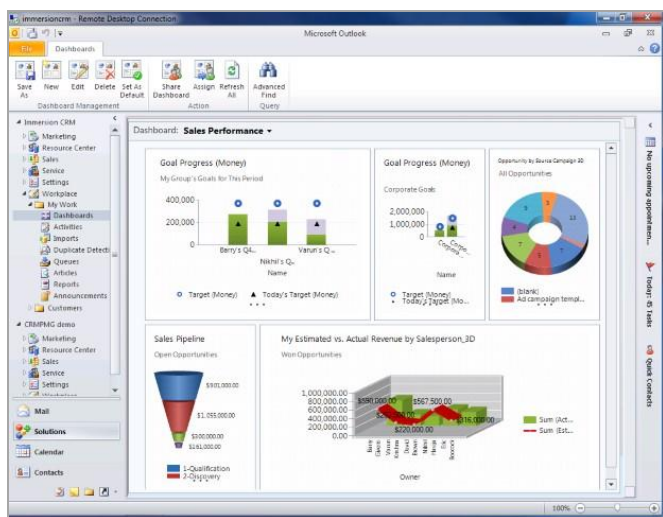


Συνδυάστε γνώριμες εφαρμογές του Microsoft® Office με ένα ισχυρό λογισμικό CRM για να βελτιώσετε την αποτελεσματικότητα του μάρκετινγκ, να αυξήσετε τις πωλήσεις και να βελτιώσετε την απόδοση της εξυπηρέτησης πελατών. Το Microsoft Dynamics® CRM παρέχει στους επαγγελματίες πρόσβαση σε πληροφορίες πελατών μέσω της γνώριμης εμπειρίας του Microsoft Outlook®, εξασφαλίζοντας έτσι άμεση προσαρμογή του χρήστη και γρήγορα αποτελέσματα.

Επιπλέον, με το Microsoft Dynamics CRM Online, μπορείτε να απολαύσετε το ίδιο ισχυρό λογισμικό CRM σαν υπηρεσία cloud από τη Microsoft, που σας δίνει τη δυνατότητα για άμεση πρόσβαση από οποιοδήποτε σημείο, προβλέψιμη τιμολόγηση ανάλογα με τη χρήση (pay as you go) και ένα χρηματοδοτούμενο συμβόλαιο διασφάλισης επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών (SLA).

Ενισχύστε την παραγωγικότητά σας με μία λύση CRM, η οποία είναι:

- **Γνώριμη**—λογισμικό που ενισχύει τους ανθρώπους σας μέσω μιας φυσικής, παραγωγικής και διαφωτιστικής εμπειρίας.
- **Ευφυής**—δυνατότητες ανάλυσης σε πραγματικό χρόνο και εκσυγχρονισμένες επιχειρησιακές διαδικασίες, που επιτρέπουν τη λήψη ενημερωμένων αποφάσεων και την αύξηση της λειτουργικής αποδοτικότητας.
- **Συνδεδεμένο**—συνδέσεις μεταξύ ανθρώπων, διαδικασιών και οικοσυστημάτων που επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να μεγιστοποιήσουν την αξία σχέσεων και συστημάτων.



**Αυξήστε την παραγωγικότητα και την προσαρμογή με τη φυσική εμπειρία του Outlook και τους πίνακες σε πραγματικό χρόνο του Microsoft Dynamics CRM.**

## Γίνετε μία Δυναμική Επιχείρηση

### Μάρκετινγκ: Μεγιστοποιήστε την απόδοσή σας

Βελτιώστε την αποτελεσματικότητα του οργανισμού σας σε επίπεδο μάρκετινγκ με το Microsoft Dynamics CRM. Προσφέρετε στους επαγγελματίες του τμήματος μάρκετινγκ ευέλικτα εργαλεία καταμερισμού, απλοποιημένες δυνατότητες διαχείρισης καμπάνιας, εύκολη-εύχρηστη παρακολούθηση ανταπόκρισης και εργαλεία διαφωτιστικής ανάλυσης που βελτιώνουν την απόδοση του μάρκετινγκ.

### Πωλήσεις: Κλείστε περισσότερες συμφωνίες

Αφιερώστε περισσότερο χρόνο στις πωλήσεις και λιγότερο σε διαχειριστικές εργασίες με το Microsoft Dynamics CRM. Εκμεταλλευτείτε την πλήρη ορατότητα σε επίπεδο lead-to-cash, τη δυνατότητα παρακολούθησης υποψήφιων πελατών και ευκαιριών, τις εκσυγχρονισμένες εγκρίσεις και τις προβλέψεις πωλήσεων σε πραγματικό χρόνο για να αυξήσετε τις πωλήσεις και τα ποσοστά επιτυχίας.

### Εξυπηρέτηση: Ικανοποιήστε τους πελάτες

Δημιουργήστε ελκυστικές εμπειρίες εξυπηρέτησης πελατών που εξασφαλίζουν την πίστη των πελατών, με το Microsoft Dynamics CRM. Δώστε στους ανθρώπους σας περισσότερες δυνατότητες με εργαλεία που απλοποιούν τη διαχείριση υποθέσεων, εκσυγχρονίζουν τις κλιμακώσεις, βελτιώνουν την κοινή χρήση γνώσεων και επιτρέπουν την αποτελεσματικότερη διαχείριση λογαριασμών, ενώ παράλληλα βοηθούν στον περιορισμό του κόστους εξυπηρέτησης πελατών.

### Εκτεταμένη λύση CRM: Βελτιστοποιήστε όλες τις σχέσεις

Χρησιμοποιήστε την εγγενή ευελιξία και δυνατότητα επέκτασης του Microsoft Dynamics CRM για να μεγιστοποιήσετε την αξία όλων των σχέσεων. Δημιουργήστε γρήγορα προσαρμοσμένες επιχειρηματικές εφαρμογές και λύσεις για τον κλάδο σας χωρίς κανένα συμβιβασμό στις δυνατότητες, στον προϋπολογισμό ή στο χρόνο παράδοσης, απευθείας μέσα από το Microsoft Dynamics CRM.

“Το Microsoft Dynamics CRM είναι εύκολο στην εκμάθηση για τους νέους χρήστες, καθώς η εικόνα και η αίσθηση του λογισμικού θυμίζουν το Office Outlook. Με το Microsoft Dynamics CRM, θα μπορέσουμε να έχουμε 20% ετήσια αύξηση του όγκου των αιτημάτων που δεχόμαστε από πελάτες, χωρίς να χρειαστεί να αυξήσουμε το προσωπικό της ομάδας εξυπηρέτησης πελατών.”

PATRICK COLBERT  
Διευθυντής CRM και πίστης πελατών  
Hard Rock International



“Με το Microsoft Dynamics CRM, αυξήσαμε τις πωλήσεις μας κατά 20%, επιτύχαμε το εκπληκτικό ποσοστό του 95% στην επίλυση προβλημάτων με την πρώτη κλήση και κατακτήσαμε μια κορυφαία θέση στον εθνικό δείκτη ικανοποίησης πελατών.”

JOHANN HARALDSSON  
Υπεύθυνος συστημάτων  
επιχειρηματικής υποστήριξης  
Vodafone Iceland



“Μπορούμε να επικεντρωθούμε στις βασικές μας δραστηριότητες, γεγονός που μας βοηθά να έχουμε μια συνέχεια στη φροντίδα για την αντιμετώπιση της περιφερικής αρτηριακής νόσου, αντί να επικεντρωνόμαστε στη διαχείριση της υποδομής IT. Επιπλέον, οι online υπηρεσίες μας βοηθούν να οργανωνόμαστε και να κινητοποιούμαστε ταχύτερα, αλλά και να διαχειριζόμαστε αποτελεσματικότερα την ταχεία ανάπτυξη.”

JOHN ROMANS  
CEO



BioMedix

## ΓΝΩΡΙΜΟ: ΜΙΑ ΦΥΣΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΛΥΣΗ CRM

**Outlook Client επόμενης γενιάς:** Διαχειριστείτε όλα τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τις συναντήσεις, τις επαφές και τις πληροφορίες για τους πελάτες από ένα σημείο, με το πρόγραμμα Microsoft Outlook Client.

**Office-Fluent UI:** Βελτιώστε την παραγωγικότητα με πλαίσια προεπισκόπησης, συναφείς κορδέλες (ribbons) του Office και βασικές λειτουργίες του Office όπως το mailmerge και η εισαγωγή / εξαγωγή αρχείων Microsoft Excel®.

**Ορατότητα Lead to Cash:** Μεγιστοποιήστε το όφελος από κάθε επαφή που έχετε με πελάτες, από το μάρκετινγκ μέχρι την υπόσχεση για πωλήσεις και την επίλυση κάθε προβλήματος, με τη δυνατότητα ολοκληρωμένης προβολής πελατών (360-μοιρών).

**Εξελιγμένες δυνατότητες προσαρμογής:** Χρησιμοποιήστε τις φόρμες βάσει ρόλων, τις προσωπικές προβολές, το καρφίτσωμα αρχείων και τις λίστες με τα στοιχεία που χρησιμοποιήθηκαν πρόσφατα, για να προσαρμόσετε την εμπειρία CRM στις ανάγκες κάθε χρήστη.

**Ευελιξία:** Προσαρμόστε και επεκτείνετε γρήγορα τη λύση CRM ώστε να ικανοποιεί τις ξεχωριστές ανάγκες της επιχείρησής σας, με χρήση της δυνατότητας προσαρμογής με drag-and-drop και εύχρηστα εργαλεία προγραμματισμού.

## ΕΥΦΥΕΣ: ΔΙΑΦΩΤΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

**Συναφείς αναλύσεις:** Οπτικοποιήστε την επιχείρηση με έτοιμους ή προσαρμόσιμους πίνακες σε πραγματικό χρόνο, δυνατότητες μετάβασης από συγκεντρωτικά δεδομένα σε αναλυτικότερα και μια ισχυρή δυνατότητα οπτικοποίησης σχετικών δεδομένων.

**Καθοδηγούμενες διαδικασίες:** Εκσυγχρονίστε τις εγκρίσεις, ενισχύστε τη συνοχή και εφαρμόστε τις καλύτερες πρακτικές με καθοδηγούμενους διαλόγους και ευέλικτες ροές εργασιών.

**Γνώσεις που επιτρέπουν τη δράση:** Αναγνωρίστε πιο εύκολα νέες ευκαιρίες και τάσεις με εύχρηστα εργαλεία κατηγοριοποίησης, κανόνες μορφοποίησης υπό όρους και ισχυρές δυνατότητες δημιουργίας αναφορών.

**Παρακολούθηση στόχων:** Παρακολουθήστε και μετρήστε την πρόοδο βασικών επιχειρηματικών στόχων, όπως ευκαιρίες πώλησης σε επίπεδο μάρκετινγκ, ποσοτώσεις πωλήσεων και ποσοστά επίλυσης προβλημάτων με την πρώτη κλήση, μέσα από την ολιστική δυνατότητα διαχείρισης στόχων.

**Λειτουργική απόδοση:** Εξασφαλίστε λειτουργική αποδοτικότητα και βελτιώστε τη ροή των πληροφοριών με εργαλεία εισαγωγής και καθαρισμού δεδομένων, έλεγχο δραστηριοτήτων και λειτουργίες ασφάλειας σε επίπεδο πεδίου.

## ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΟ: ΕΝΑΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΙΚΟΣ ΚΑΙ ΕΝΩΜΕΝΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ

**Βιβλιοθήκες συναφών εγγράφων:** Διαχειριστείτε τη δημιουργία υλικού μάρκετινγκ, προτάσεων για πωλήσεις και συμβολαίων με πελάτες μέσα από τις ολοκληρωμένες δυνατότητες διαχείρισης εγγράφων και δημιουργίας εκδόσεων.

**Ομαδοποίηση:** Προάγετε την εσωτερική συνεργασία και βελτιώστε τη διαχείριση της κατάστασης εργασίας με τις δυνατότητες ομαδικής

ιδιοκτησίας εγγραφών, ολοκληρωμένες ουρές αναμονής και εργαλεία επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο.

**Επιχειρηματικές συνδέσεις:** Αναγνωρίστε νέες επιχειρηματικές συνδέσεις και μετρήστε την online επιρροή με τη λειτουργία Συνδέσεις και το Social Connector.

**Πύλες:** Εκσυγχρονίστε τις διαδικασίες διαχείρισης συμβάντων και επιτρέψτε την αυτοεξυπηρέτηση των πελατών με τις ισχυρές λύσεις πύλης.

**Κινητικότητα:** Μεγιστοποιήστε την παραγωγικότητα του προσωπικού σας όταν βρίσκεται εκτός γραφείου, με τις δυνατότητες εύκολης πρόσβασης στα δεδομένα και τις λειτουργίες CRM με χρήση ενός προγράμματος πελάτη offline ή οποιασδήποτε φορητής συσκευής με δυνατότητα πρόσβασης στο web.

**Λύσεις επιπρόσθετης αξίας:** Βρείτε λύσεις και τεχνογνωσία μέσα από το Microsoft Dynamics Marketplace και διαχειριστείτε λύσεις άμεσα μέσα από το Microsoft Dynamics CRM.

### ΜΙΑ ΛΥΣΗ CRM ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΚΑΙ ΕΥΕΛΙΞΙΑ

Γίνετε συνδρομητής του Microsoft Dynamics CRM Online, εγκαταστήστε το Microsoft Dynamics CRM στο σύστημά σας ή επιλέξτε μία λύση φιλοξενίας σε κάποιον συνεργάτη. Εκμεταλλευτείτε την επένδυση ύψους 2,3 δισεκατομμυρίων δολαρίων που έκανε η Microsoft στις υποδομές cloud και ξεκινήστε να χρησιμοποιείτε τη λύση CRM με άμεση πρόσβαση στο Microsoft Dynamics CRM Online. Επιλογή και ευελιξία σημαίνει ότι μπορείτε να επιλέξετε τις μεθόδους πληρωμής και παράδοσης που ταιριάζουν καλύτερα στη δική σας επιχείρηση.

### ΞΕΚΙΝΗΣΤΕ ΣΗΜΕΡΑ

*Δοκιμάστε σήμερα το Microsoft Dynamics CRM:*

<http://crm.dynamics.com>

*Εξερευνήστε το Microsoft Dynamics CRM Marketplace:*

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

*Γίνετε μέλος της κοινότητας του Microsoft Dynamics CRM:*

<http://crm.dynamics.com/en-us/communities/crm-community.aspx>