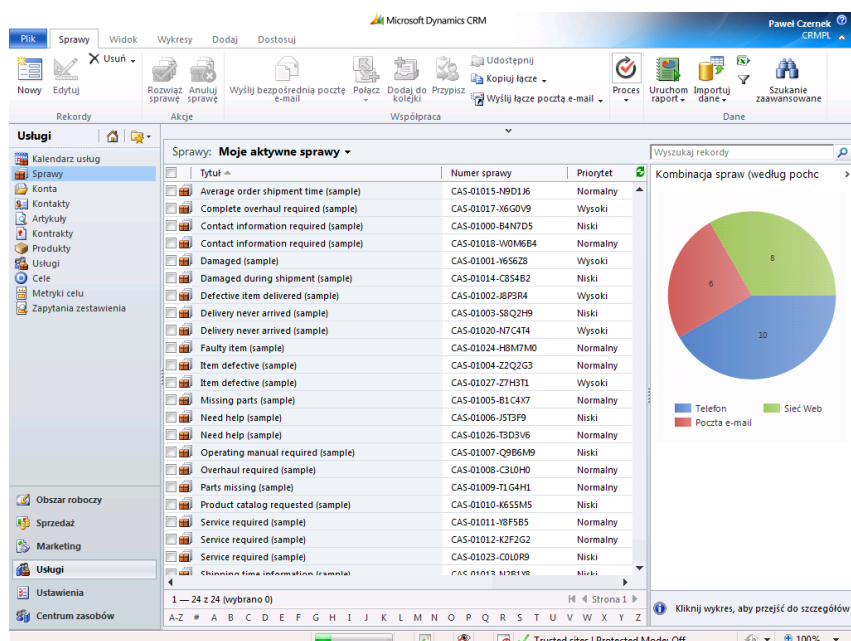




# Microsoft Dynamics CRM

## Zwiększ wydajność usług

Jeśli chcesz świadczyć usługi najwyższej jakości, wyposaż swoich pracowników w narzędzia pomagające im optymalizować procesy związane z zarządzaniem relacjami z klientami, sprzedażą i marketingiem. Użytkownik Microsoft Dynamics CRM® może skorzystać z szerokiej gamy funkcji, takich jak zarządzanie zadaniami, przepływ pracy, pulpit nawigacyjny oraz zarządzanie wiedzą bezpośrednio z poziomu aplikacji Microsoft® Outlook®. Może zatem pracować w intuicyjny i spersonalizowany sposób, a tym samym świadczyć ujednolicone, szybkie i wydajne usługi.



## Stwórz dynamiczną firmę

### Twoi pracownicy: Zwiększ wydajność usług

Użytkownicy chcą dostępu do narzędzi, które są im znane, a także łatwe w użyciu i przydatne. Dzięki powszechnie znanemu interfejsowi programu Microsoft Outlook, formularzom opartym na rolach i wbudowanym funkcjom Microsoft Office, Microsoft Dynamics CRM minimalizuje czas poświęcony na czynności administracyjne i umożliwia twoim specjalistom ds. obsługi klienta koncentrację na ich podstawowym zadaniu — obsłudze klientów.

### Twoje procesy: Zwiększ efektywność usług

Procesy, które są wydajne i spójne, pomagają zwiększać jakość usług, a zarazem minimalizują koszty związane z ich świadczeniem. Dzięki funkcjonalności „przepływu pracy”, interaktywnym skryptom oraz precyzyjnym śledzeniu wyników, Microsoft Dynamics CRM pozwoli pracownikom działu sprzedaży optymalizować proces sprzedaży.

### Twoje środowisko: Działaj precyzyjnie

Klienci i partnerzy oczekują usług szybkich, precyzyjnych i dopasowanych do ich potrzeb. Dzięki przekrojowemu widokowi danych o kliencie, wszechstronnemu systemowi zarządzania zadaniami, wnikliwym analizom oraz wielokanałowej pomocy technicznej twoi specjaliści ds. obsługi klienta mogą współpracować z klientami w precyzyjny i spójny sposób.

Usprawnij podział zadań, stosując intuicyjny interfejs użytkownika, który ułatwi wykonywanie podstawowych czynności i umożliwi wydajną wizualizację danych, czyniąc z nich informacje przydatne w działaniu.

„Dzięki Microsoft Dynamics CRM udało nam się ograniczyć eskalację zadań o 80% oraz zmniejszyć koszty każdego zadania o 22%. System bardzo pomógł nam w zwiększeniu poziomu zadowolenia klientów oraz redukcji współczynnika ich odplywu.”

UMAIR CHAUDHARY  
dyrektor generalny  
Barclays Bank LP, rejon ZEA  
i Zatoki Perskiej



„Po godzinie od instalacji Microsoft [Dynamics] CRM jeden ze sprzedawców zadzwonił do nas, zgłaszając problem. Za pomocą jednego kliknięcia przedstawiciel obsługi klienta uzyskał dostęp do pełnej historii tego klienta oraz wszystkich związanych z nim danych. Dzięki temu w precyzyjny i błyskawiczny sposób skutecznie rozwiązał problem i zamknął sprawę.”

BEDE BRAEGELMANN  
kierownik projektu  
ds. sprzedaży, usług  
i marketingu,  
Polaris Industries



„Microsoft Dynamics CRM pomógł naszej firmie zmniejszyć odplyw klientów aż o 50% poprzez udostępnienie rozwiązania, dzięki któremu mogliśmy ujednoczyć sposób interakcji z klientami i wymiany danych między oddziałami.”

DAN ROSMAN  
wiceprezes ds. IT  
Jelly Belly

## DOBRCZE ZNANY: NATURALNE I SPERSONALIZOWANE FUNKCJE OBSŁUGI KLIENTA

**Usprawnione zarządzanie zadaniami:** Skorzystaj z intuicyjnych funkcji zarządzania zadaniami, aby usprawnić ich tworzenie, śledzenie, rozwiązywanie i przekazywanie.

**Natywny klient programu Outlook:** W celu zwiększenia wydajności zarządzaj kontaktami, kalendarzem, zadaniami serwisowymi oraz pocztą elektroniczną za pomocą dobrze znanego interfejsu programu Microsoft Outlook.

**Zaawansowana personalizacja:** Poświęćaj mniej czasu na poszukiwanie informacji, a więcej na obsługę klientów — korzystaj z widoku osobistego, list najczęściej używanych elementów oraz znakowania rekordów.

**Pełna historia interakcji:** Monitoruj szczegóły każdej interakcji, w tym również ofert, zamówień, umów i zadań, abyś mógł zawsze świadczyć właściwe usługi w odpowiednim czasie.

**Reakcja serwisu:** Zadbaj o szybsze i bardziej wydajne reakcje dzięki wbudowanemu scalaniu wiadomości, szablonom oraz możliwości konwersji wiadomości e-mail w zadania za pomocą jednego kliknięcia.

## INTELIGENTNY: INFORMACJE, KTÓRE SĄ SZCZEGÓŁOWE I UŻYTECZNE

**Harmonogram usług:** Zarządzaj harmonogramem usług świadczonych w terenie oraz obiektami i zasobami dzięki funkcji zintegrowanego harmonogramu usług.

**Historia zakupów:** Monitoruj historię zakupów, kontaktów oraz terminów kluczowych odnowień, aby agenci mogli podejmować działania i oferować stosowne usługi lub produkty.

**Wnikliwa analiza usług:** Ułatwaj dostęp do informacji dzięki konfigurowalnym lub gotowym do pracy w standardowej konfiguracji pulpitem nawigacyjnym, szczegółowym analizom oraz wbudowanym funkcjom wizualizacji danych.

**Zarządzanie kolejkami usług:** Twórz kolejki dla każdej jednostki, a także każdego użytkownika lub zespołu i usprawniaj zarządzanie stanem prac w celu zwiększenia wydajności.

**Inspekcja kartoteki obsługi:** Uzyskaj lepszy wgląd w działania związane z usługami i pomocą techniczną i spełnij wymogi umów dotyczących poziomu usług (SLA) dzięki inspekcjom obejmującym cały system.

**Wspomagany proces usług:** Usprawnij rozwiązywanie oraz przekazywanie zadań dzięki wspomaganym dialogom, zautomatyzowanym procesom oraz regułom formatowania warunkowego.

**Zarządzanie celami usług:** Na bieżąco monitoruj cele usług — takie jak obsługa pierwszego połączenia, średni czas trwania połączenia i wiele innych — dzięki wszechstronnym funkcjom zarządzania celami.

## POŁĄCZONY: OBSŁUGA OPARTA NA WSPÓŁPRACY I GOTOWOŚCI

**Scentralizowane zarządzanie dokumentami:** Zarządzaj zadaniami, kontaktami, FAQ i innymi obszarami za pomocą wbudowanego narzędzia do zarządzania dokumentami Microsoft SharePoint®.

**Zarządzanie wiedzą:** Podnoś kwalifikacje pracowników obsługi klienta poprzez tworzenie, wyszukiwanie i wymianę wiedzy dzięki wspólnej bazie wiedzy.

**Zarządzanie zespołem ds. usług:** Usprawniaj wewnętrzną współpracę i skoordynowane rozwiązywanie problemów dzięki funkcjom zarządzania zespołem oraz narzędziom do komunikacji w czasie rzeczywistym.

**Samobsługa w Internecie:** Zapewnij klientom dostęp do samodzielnego wyszukiwania odpowiedzi, tworzenia własnych zadań oraz planowania wizyt serwisowych za pośrednictwem Internetu — 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

**Ujednoczony pulpit:** Użyj narzędzia CRM, aby stworzyć jednolity pulpit usług, który łączy aplikacje serwisowe w ramach jednego, usprawnionego interfejsu.



## ZACZNIJ JUŻ DZIŚ

Wypróbuj Microsoft Dynamics CRM już dziś:

<http://crm.dynamics.com>

Poznaj Microsoft Dynamics CRM Marketplace:

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

Dołącz do społeczności Microsoft Dynamics CRM

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