



MICROSOFT DYNAMICS CRM

Microsoft Dynamics CRM è la soluzione rapida da implementare e facile da utilizzare con funzionalità specifiche per le principali esigenze dei reparti di vendita, marketing e servizio clienti delle piccole e medie aziende.

Tutte le aziende applicano politiche di CRM, ma senza l'adozione di strumenti informatici dedicati e centralizzati è impossibile sviluppare e misurare azioni a livello aziendale. Rendere più efficaci le strategie di marketing, dare un nuovo impulso alle vendite e garantire una maggiore interazione fra le attività di customer service: con Microsoft Dynamics CRM anche le piccole e medie imprese hanno a disposizione una piattaforma per il Customer Relationship Management potente e versatile. Microsoft Dynamics CRM consente di ridurre i costi e aumentare la redditività: grazie all'organizzazione e l'automatizzazione dei processi aziendali oggi è possibile garantire la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente. La soluzione CRM offre una visione completa di ogni cliente affinché i dipendenti possano prendere decisioni strategiche rapide e informate relative a vendita, marketing e servizio clienti. Utilizzata in modo integrato con le applicazioni di produttività Microsoft Office, 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.

go CRM  IT's for your business

 Microsoft Dynamics

**Il kit Dygroup di avviamento
al CRM per la PMI italiana**

Il business con Dynamics CRM

Marketing: strategie più efficaci

È possibile rendere più efficace la strategia di marketing di ogni organizzazione con strumenti di segmentazione flessibili, funzionalità di gestione delle campagne e analisi della redemption.

Vendite: maggiore volume d'affari

Si rende disponibile più tempo da dedicare alle vendite, perché si riduce 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, è possibile ottenere un aumento delle vendite e della percentuale di trattative chiuse garantendo il completo supporto end-to-end.

Customer service: clienti soddisfatti

È più facile offrire ai clienti un servizio impeccabile e aumentare 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 relazioni. È possibile creare rapidamente soluzioni di settore d'impresa e applicazioni aziendali personalizzate direttamente in Microsoft Dynamics CRM, senza compromettere funzionalità, budget o tempi di realizzazione.

Vantaggi offerti da Microsoft Dynamics CRM

Accesso agli stessi vantaggi nell'ambito di vendita, servizio clienti e marketing con Microsoft Dynamics CRM Online, On-Premises o distribuzione basata su partner, inclusi:

- Integrazione con Microsoft Outlook.
- Destinazione e segmentazione clienti.
- Collaborazione in tempo reale mirata alla vendita con funzionalità di presenza, conferenza Web e IM integrate.
- Funzionalità di vendita mirate con visualizzazioni e dashboard on line.
- Coinvolgimento e supporto clienti multicanale.
- Automatizzazione e gestione call center.
- Supporto per telefonia e tecnologia CTI.
- Funzionalità per dispositivi mobili.
- Interazione con social media.
- Gestione della casistica e Knowledge Management.
- Automatizzazione dei flussi di lavoro.
- Funzionalità di pianificazione.
- Automatizzazione marketing e gestione campagna multicanale.
- Strumenti di analisi comportamentale e di marketing, dashboard.
- Applicazioni incentrate su processi e risultati.
- Esperienze utente guidate, contestuali e social.
- Piattaforma aperta, agile e flessibile.

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 favoriti.

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

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.

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.

Punti di forza di Microsoft Dynamics CRM

- Ha l'interfaccia più nota e utilizzata dagli utenti aziendali: quella di Microsoft Office Outlook
- È integrato con Office Excel, il più diffuso strumento di reporting operativo, e con il gestionale Microsoft Dynamics NAV
- Permette di personalizzare l'accesso alle diverse funzionalità distinguendo per ruoli aziendali
- È fruibile in modalità Cloud, hosting e on premise, in base alle necessità del cliente, mantenendo tutte le funzionalità

Coperture funzionali

- Marketing
- Vendite
- Assistenza post-vendita
- Servizi a associati
- Servizi ai Cittadini (RP e punti di ascolto)
- Telemarketing con integrazione a centraline telefoniche

Supporto per Microsoft Dynamics CRM Online

Strumenti e accesso online gratuito per comprendere il funzionamento del software, ottenere il massimo dalla soluzione e migliorare costantemente le prestazioni aziendali.

- **Massimizzare il valore della soluzione.** Formazione e-learning illimitata per la soluzione in uso.
- **Incrementare la produttività aziendale.** Accesso a strumenti e risorse 24 ore su 24, incluso supporto autogestito, accesso semplificato alla Knowledge Base e passaggi per la risoluzione dei problemi per agevolare la soluzione rapida dei problemi.
- **Usufruire di supporto ampliato per la risoluzione dei problemi.** Accesso illimitato al servizio di supporto Microsoft con tempo di risposta garantito di otto ore per la risoluzione dei problemi. Servizio attivo durante le normali ore di lavoro dei centri operativi locali.

goCRM 



Il kit Dygroup di avviamento al CRM per la PMI italiana

Le competenze e l'esperienza Dygroup in un package di progetto unico: la garanzia di un risultato senza difficoltà e costi imprevisti.

goCRM - Semplice e razionale: gestisci le attività, controlla e sviluppa gli affari rapidamente:

- forza di vendita
- monitoraggio del business
- assistenza del cliente

Dygroup

Sedi operative

Avellino - Bergamo - Bologna - Brindisi - Cento - Cesena - Firenze - Milano - Padova - Roma - Torino - Udine - Vigevano

info@dygroup.it
www.dygroup.it