

# Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

Professional

## Réinventez votre relation client avec une solution CRM complète et abordable qui vous fera gagner en performance dans tous vos processus d'interaction client.

Dans le contexte économique actuel, il est difficile de se démarquer de la concurrence, et de conserver son avance. À l'heure où l'explosion des communications multiplie les échanges et le volume d'informations à traiter, vous devez parfaitement connaître vos clients et vos marchés, et maîtriser la pertinence de vos données. Pour réussir, il faut vous donner les moyens de réagir rapidement aux besoins fluctuants de vos clients et aux stratégies inédites de vos concurrents. Vous devez pouvoir faire évoluer votre propre stratégie et aussitôt aligner sur celle-ci l'exécution de vos opérations.

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 Professional (anciennement Microsoft® Business Solutions CRM) est une solution complète de gestion de la relation client. Elle offre les outils et les fonctionnalités indispensables à la constitution d'une vue unique et intégrée des clients, depuis les premiers contacts marketing jusqu'à la vente et les services après-vente. Avec ses modules vente, marketing, service client, et ses outils de reporting,

Microsoft CRM 3.0 Professional aide votre entreprise à gagner en performance en renforçant ses relations avec la clientèle et en homogénéisant ses processus métier. Abordable et évolutive, Microsoft CRM 3.0 Professional apporte à votre entreprise des bénéfices tangibles et contribue à améliorer sa rentabilité.

L'interface utilisateur de Microsoft CRM 3.0 Professional s'inscrit dans le prolongement naturel de Microsoft Office et Outlook®, en fournissant un environnement de travail familier et intuitif qui favorise l'acceptation de l'outil par les utilisateurs et accroît leur efficacité au quotidien. Microsoft CRM 3.0 Professional repose sur la plateforme .NET dont la capacité d'évolution et la sécurité sont démontrées. Il exploite les outils et les technologies standards que sont notamment Microsoft SQL Server™, Microsoft BizTalk® Server et Microsoft Visual Studio®. Avec Microsoft CRM 3.0 Professional, vous pouvez tirer parti de vos investissements informatiques existants et de vos compétences internes pour abaisser le coût total de possession de votre application CRM.

### Respect des habitudes des utilisateurs

De riches fonctionnalités CRM au sein de l'environnement Microsoft Office et Outlook.

### Respect du fonctionnement de l'entreprise

Des processus clients cohérents et une analyse des affaires en temps réel

### Respect des exigences du service informatique

Un déploiement rapide, une personnalisation aisée, une administration simple

# Microsoft Dynamics CRM 3.0

## Professional

### Une technologie professionnelle pour des professionnels exigeants

#### RESPECT DES HABITUDES DE TRAVAIL

Microsoft CRM 3.0 Professional s'intègre directement à Outlook et à d'autres applications Microsoft Office, dont Microsoft Office Word, Excel et PowerPoint®, pour laisser vos employés travailler dans un environnement convivial qui leur est déjà familier. Chaque membre de l'entreprise est instantanément autonome sur Microsoft CRM 3.0 Professional, à même de mieux gérer les processus de vente, marketing et service client.

- Gérez et développez vos relations clients plus facilement en allégeant les tâches administratives – envoi et gestion des emails et courriers, enregistrement des contacts professionnels et planification des rendez-vous – sans quitter Outlook.
- Emmenez vos informations clients avec vous grâce à la synchronisation des données et aux options de mobilité. Vos équipes de vente, marketing et service client gardent à portée de main les outils et les informations qu'il leur faut, où qu'ils soient.
- Gagnez en efficacité en exploitant les outils intégrés de définition de processus et d'enchaînements de tâches pour simplifier les activités quotidiennes.
- Personnalisez les espaces de travail en créant des profils qui donnent aux employés un accès instantané aux informations clients et aux fonctions les plus utilisées.

#### RESPECT DU FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE

Chaque entreprise a des processus métiers, une culture et une approche des clients qui lui sont propres. D'une grande souplesse, Microsoft CRM 3.0 Professional peut s'adapter très facilement aux besoins de votre entreprise et fournir une plateforme capable d'évoluer au rythme de vos activités.

- Tenez compte des spécificités de votre entreprise et personnalisez Microsoft CRM 3.0 Professional en fonction de votre secteur d'activité. Grâce à ses outils de conception Web totalement intuitifs, vous pouvez aisément modifier les formulaires, les champs de données et les relations.
- Rationalisez vos processus grâce à des enchaînements de tâches qui permettent de transformer les activités répétitives en un puissant flux d'opérations automatiques.
- Intégrez facilement les applications et les informations à l'aide de services Web pour établir des liens entre les systèmes et plateformes de l'entreprise, ceux des partenaires et des clients.
- Mesurez la performance de vos activités avec des outils de suivi et d'analyse qui aident les dirigeants à piloter leurs affaires et à prendre plus rapidement des décisions judicieuses.

#### RESPECT DES EXIGENCES DU SERVICE INFORMATIQUE

Suite aux fusions, aux acquisitions et aux évolutions des schémas directeurs informatiques, les entreprises sont bien souvent confrontées à la nécessité d'intégrer d'anciennes applications parfois incompatibles. Microsoft CRM 3.0 Professional a été conçu pour vous aider à consolider vos données, quelle qu'en soit l'origine.

Que vous vouliez fiabiliser vos installations ou vos mises à jour, optimiser les performances, simplifier le déploiement ou renforcer la sécurité de votre application CRM, Microsoft CRM 3.0 Professional a toutes les facultés requises pour minimiser les coûts d'administration et d'exploitation. Plateforme évolutive par nature, Microsoft CRM s'adapte facilement aux besoins des équipes de vente, marketing et service client, en s'alignant sur leurs processus spécifiques.

- Assurez la sécurité des informations clients avec une plateforme à tolérance de panne garantissant l'intégrité, la sécurité et la confidentialité des données.
- Montez une plateforme rapidement opérationnelle grâce à des procédures d'installation simplifiées et à des outils de diagnostic et de résolution d'incidents qui vous feront gagner un temps considérable.
- Trouvez vite ce que vous cherchez grâce aux vues et requêtes optimisées, même sur d'importants volumes de données.
- Améliorez la disponibilité de l'application grâce à la tolérance de panne. Déployez Microsoft CRM sur des serveurs Web, bases de données et messagerie en clusters.
- Surveillez l'état de votre environnement CRM grâce aux outils d'administration et de notification centralisés.
- Installez Microsoft CRM automatiquement avec ou sans entrepôt de données local. Le client navigateur sans plug-in permet l'accès à toutes les fonctions de l'outil.

La valeur d'une solution CRM dépend pour beaucoup de son adoption par les équipes de vente, marketing et service client. Après un court apprentissage, vos utilisateurs sauront tirer parti de toutes les fonctionnalités et des avantages de la solution Microsoft CRM 3.0 Professional. De plus, avec une installation et une administration simples, une intégration transparente au système d'information, de hauts niveaux de fiabilité, d'évolutivité et de sécurité, Microsoft CRM 3.0 Professional aide votre entreprise à gagner en efficacité, à maîtriser ses coûts et à accélérer le retour sur investissement de l'application CRM.

## Une solution couvrant tous les aspects du CRM

### VENTES : STIMULEZ LA DEMANDE ET GÉNÉREZ DE NOUVELLES AFFAIRES

Que les processus de vente de l'entreprise soient simples ou complexes, Microsoft CRM 3.0 Professional vous propose des fonctionnalités faciles à utiliser pour aider vos équipes vente et marketing à concentrer leurs efforts sur les cibles à fort potentiel, à mieux gérer les campagnes marketing et à dynamiser les ventes.

- Enrichissez votre pipeline des ventes avec des prospects et des opportunités qualifiés en vous aidant des outils d'analyse et assistants intégrés pour proposer des produits et services complémentaires.
- Optimisez votre stratégie commerciale avec des processus de vente coordonnés incluant des enchaînements de tâches, des étapes de validation, etc.
- Ayez des commerciaux toujours prêts pour leurs rendez-vous en clientèle grâce à un historique complet et à jour des opportunités commerciales, des réclamations et des demandes de chaque client.
- Garantissez la cohérence des échanges avec vos interlocuteurs en fédérant, dans chaque dossier client, l'ensemble des messages reçus et des réponses apportées.

### MARKETING : AYEZ UNE COMPREHENSION PRÉCISE DE VOS CLIENTS POUR PRENDRE DE MEILLEURES DÉCISIONS

Dans un monde où l'information est reine, les entreprises se noient dans un océan de données clients. Pour réussir, il leur faut transformer cette mine d'informations en connaissances stratégiques et aligner leurs activités opérationnelles pour satisfaire les nouveaux besoins et préférences de leurs clients. Avec Microsoft CRM 3.0 Professional, vos équipes vente et marketing accèdent immédiatement aux données clients les plus complètes, où qu'elles soient stockées, et aux outils leur permettant de transformer ces connaissances en action.

- Créez une vue unique de chaque client en rassemblant toutes les informations recueillies par votre entreprise dans un seul emplacement accessible à tous vos collaborateurs.

- Ciblez vos efforts marketing en exploitant les outils de segmentation et de ciblage pour mieux atteindre les clients potentiels.
- Lancez des campagnes marketing intelligentes en adoptant les puissants outils d'analyse de SQL Server (traitement de données et analyse décisionnelle notamment). Profitez des nouvelles fonctionnalités de Microsoft CRM pour créer des modèles de campagnes s'inspirant des campagnes marketing ayant généré le plus d'opportunités.
- Tirez parti des attentes exprimées par vos clients en vous aidant des outils d'analyse et de reporting offerts par SQL Server Reporting Services. Votre entreprise arrive ainsi à mieux connaître ses clients, à satisfaire rapidement leurs demandes et à réagir aux évolutions du marché.

### SERVICE CLIENT : OFFREZ UN MEILLEUR NIVEAU DE SERVICE POUR SATISFAIRE ET FIDELISER VOS CLIENTS

Profitez de chacun des contacts que votre entreprise établit avec ses clients pour les fidéliser en leur offrant des services personnalisés de qualité. Fournir à vos interlocuteurs des informations utiles et ciblées sur les produits et les services qui les intéressent peut faire toute la différence. Aussi, Microsoft CRM 3.0 Professional aide votre entreprise à exploiter toutes les occasions de renforcer la relation client pour favoriser les ventes additionnelles et les ventes croisées.

- Répondez rapidement aux réclamations en fournissant aux clients des réponses en temps réel. Exploitez la base de connaissances intégrée pour accéder instantanément aux manuels, aux questions les plus fréquentes et aux conseils relatifs à la résolution d'incidents.
- Résolvez les problèmes des utilisateurs en tenant compte du niveau de service souscrit. Grâce aux procédures automatiques d'escalade et de routage, les demandes de service sont adressées aux ressources compétentes.
- Planifiez et affectez les ressources en recherchant les professionnels les plus aptes à assurer les services voulus. Avec un accès aux agendas de toutes les ressources, vous pouvez aisément gérer et coordonner les interventions.

# Microsoft Dynamics CRM 3.0

## Professional

### MODULES DE MICROSOFT CRM 3.0 PROFESSIONAL

Vente	Gestion des opportunités	Conversion des prospects en opportunités et suivi sur tout le cycle de vente selon des règles personnalisables, notamment pour l'affectation des opportunités en fonction des territoires.
	Gestion du cycle de vente	Application de processus de vente, de méthodologies et de règles de validation pour suivre et conclure les affaires avec cohérence et efficacité.
	Devis	Création de devis précis à partir d'un catalogue de produits complet où figurent les tarifs, les unités de mesure et les remises.
	Intégration des télécopies	Création, envoi et réception de télécopies à partir du poste de travail des utilisateurs, résultant en un gain de temps significatif pour les équipes.
	Gestion des commandes	Conversion des devis en commandes qui pourront être modifiées et enregistrées avant la génération des factures.
	Gestion de la force de vente	Suivi de la performance des commerciaux et imputation des opportunités conclues sur les quotas individuels.
	Documentation commerciale	Création, gestion et diffusion des supports vente et marketing, notamment brochures, livres blancs, rapports sur la concurrence, etc.
	Gestion des e-mailings	Plus d'efficacité et de productivité grâce au ciblage multi critères des clients et à l'exploitation de modèles d'e-mailings pour l'envoi en masse de messages personnalisés.
Service client	Gestion des incidents et réclamations	Création, affectation et gestion des demandes de service des clients depuis un dossier central, pour chaque client.
	Vue intégrale des données clients	Accès à toutes les informations relatives à un client pour offrir une meilleure compréhension de ses besoins particuliers et pouvoir répondre à toutes les questions liées à son compte.
	Routing automatique et file d'attente	Application de règles de workflow personnalisables pour acheminer automatiquement les demandes de service.
	E-mails de réponse automatique	Génération et envoi de messages de réponse automatique aux demandes des clients, d'après des modèles et des règles de workflow personnalisables.
	Gestion des e-mails	Historisation de toutes les communications avec les clients et suivi automatique de leurs e-mails avec possibilité de les associer aux dossiers clients correspondants.
	Planification des ressources	Gestion et planification aisées des services d'intervention les plus complexes et des ressources associées. Recherche dynamique et affectation des compétences et des équipements.
	Base de connaissances	Possibilité de publier et de consulter des articles et autres informations de support et SAV dans une base de connaissances interrogeable par mots clés.
	Gestion des contrats de service	Création et suivi des contrats de service avec mise à jour automatique des informations associés en cas de résolution des incidents couverts par le contrat.
Marketing	Campagnes marketing	Planification des campagnes marketing en fonction des budgets alloués et des coûts d'exécution, des codes de promotion, des produits cibles, des documents marketing, etc.
	Création de listes	Création et gestion des listes pour des campagnes marketing spécifiques ou en vue d'une utilisation ultérieure. Création des listes d'après des informations clients existantes ou suite à l'importation, dans la base centrale, de contacts provenant de diverses sources externes.
	Recherches avancées	Interrogation des listes pour la recherche de comptes répondant à des critères spécifiques.
	Modèles de campagnes	Création d'une campagne qui servira par la suite de modèle à des campagnes ultérieures.
	Exécution des campagnes	Suivi des activités d'une campagne, importation des prospects, conversion des prospects en opportunités, étude des coûts et des performances de la campagne, etc.
	Suivi de la performance du marketing	Edition de rapports de performance des campagnes, évaluation de l'efficacité des activités marketing d'après les opportunités qui en découlent, comparaison des coûts et des recettes de chaque campagne et analyse globale de la contribution du marketing.

#### CONFIGURATION REQUISE :

- Microsoft Windows® 2000 Server avec Service Pack 2 ou Microsoft Windows Server™ 2003 avec Service Pack 1
- Microsoft SQL Server 2000 avec Service Pack 4 ou Microsoft SQL Server 2005
- Microsoft Exchange 2000 Server ou Microsoft Exchange Server 2003

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LA FAÇON DONT MICROSOFT CRM 3.0 PROFESSIONAL PEUT VOUS AIDER À ENTREtenir DES RELATIONS PROFITABLES AVEC VOS CLIENTS, VISITEZ LE SITE : [www.microsoft.com/france/crm](http://www.microsoft.com/france/crm)