

## Microsoft Dynamics Customer Relationship Manager

Microsoft Dynamics je linija familijarnih i prilagodljivih rješenja napravljenih da rade sa Microsoft softverima, olakšavajući prilagođavanja i smanjujući rizik prilikom implementacije novih rješenja. Dynamics rješenja automatizuju i usmjeravaju finansijske, biznis i prodajne procese u cilju što uspješnijeg vođenja poslovnih procesa.

**Microsoft Dynamics Customer Relationship Manager (CRM)** je softverski paket za upravljanje odnosom sa klijentima, gdje je korisnik fokus softverske aplikacije. Njegova namjena je da pruži što efikasniju korelaciju sa klijentima, od unošenja i kvalifikacije kontakta ili partnera, praćenje i unaprijeđivanje procesa prodaje i marketinških kampanja, kao i održavanje konzistentnosti sistema za podršku korisnicima.



Kako bi poboljšale prodajne rezultate i opstale na izuzetno konkurentnom tržištu, današnje kompanije moraju usvojiti novi način poslovanja, koje se ogleda kroz:

- **Pametnije oglašavanje** sa planiranjem i pokretanjem kampanja uz praćenje rezultata tokom cijelog procesa oglašavanja;
- **Efikasniju prodaju** fokusirajući se samo na bitne činjenice kako bi se posao što uspješnije i brže završio;
- **Brigu o korisnicima** da bi dobili i zadržali klijente pružajući im odgovornu i efektnu uslugu;

Da bi ovo sve bilo ostvarivo nepohodno je imati puni, odnosno 360 stepeni prikaz klijenta. Microsoft Dynamics CRM je jedinstvena platforma na tržištu, koja omogućava pomenuti 360 stepeni prikaz klijenta. Microsoft Dynamics CRM pruža puni prikaz klijenta svim učesnicima u radu sa klijentima, odnosno uposlenim iz odjela prodaje, marketinga i podrške klijentima.



Microsoft Dynamics CRM sa *Sales, Marketing* i *Service* modulima, predstavlja jedinstvenu operativnu platformu koja omogućava upravljanje klijentima, od prvog kontakta, kroz proces prodaje do finalizacije prodajnog ciklusa.

*Automatizacijom prodaje* i omogućavanjem prodajnom timu da stvore jedinstven prikaz kupca, osigurava se kraći prodajni ciklus, kao i veći procenat zatvaranja ciklusa prodaje.

*Automatizacijom marketinga* i iskorištavanjem podataka o klijentima, dobija se bolja slika o tome šta ponuditi klijentu.

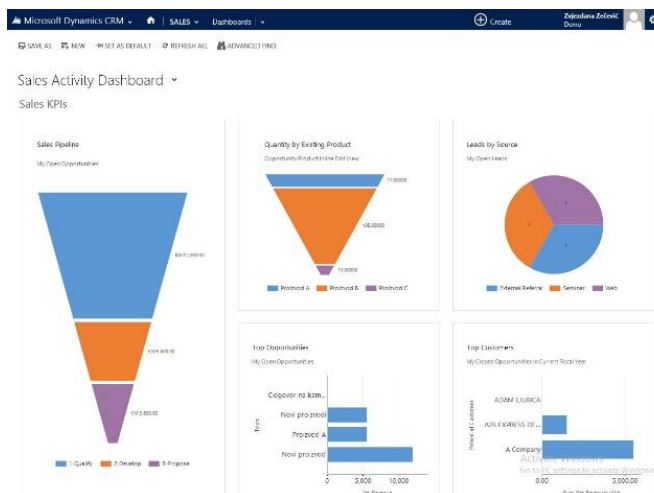
*Automatizacijom servisa* uz kompletan prikaz kartice

klijenta, moguće je brzo i efikasno rješavanje problema, uz višestruku uštedu vremena koje bi se inače potrošilo na rješavanje istih. Na ovaj način se smanjuju troškovi i održava konzistentnost usluge.

Integracijom sa *Društvenim mrežama*, Microsoft Dynamics CRM omogućava kompanijama da poboljšaju korisničko iskustvo i omoguće prepoznavanje trendova, donošenje pametnijih odluka radi boljeg ostvarivanja rezultata i veza.

**Šta CRM može učiniti za moju organizaciju?** CRM može pomoći da se smanje troškovi i poveća profitabilnost organizacijom i automatizacijom poslovnih procesa, bilo da se radi o uslužnim djelatnostima, prodaji ili marketing. CRM rješenja mogu povećati povrat od ulaganja (ROI) kroz automatizaciju marketinga, prodaje i servisa.

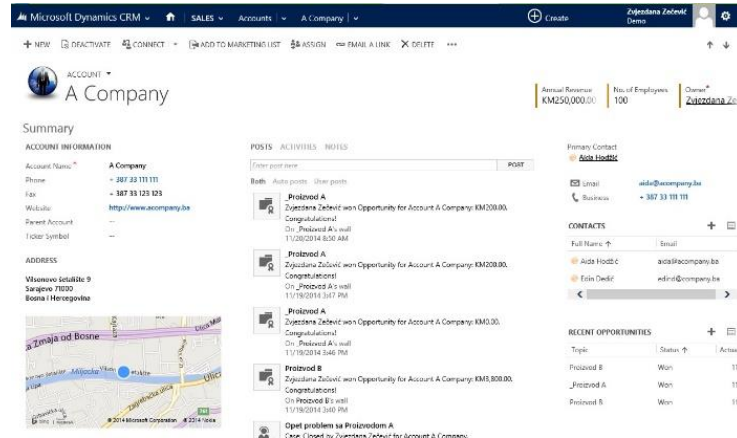
## Microsoft Dynamics CRM moduli



Marketing modul ujedinjuje sve aspekte vođenja marketinških kampanja i grupne komunikacije. Podržava sve procese od planiranja kampanje do mjerenja samog uspjeha kampanje.

- Planiranje i izvođenje kampanje;
- Izvlačenje i filtriranje podataka;
- Analiza i izvještavanje;
- Bilježenje troškova svake pojedinačne kampanje i aktivnosti;
- Kooperacija između Sales / Marketing modula.

Sales modul omogućava korisnicima alat za uspješno upravljanje procesom prodaje, pristup potencijalnim kontaktima u realnom vremenu, identifikaciju potencijalnih kupaca, pa samim tim brže zatvaranje više ponuda



- Upravljanje potencijalnim kontaktima i kupcima;
- Upravljanje kontaktima i partnerima;
- Predviđanje i analiza prodaje;
- Brz pristup proizvodima, cijenama i ponudama.

Service modul omogućava upravljanje i praćenje usluga koje su pružaju klijentima unutar organizacije, osiguravajući predstavnicima korisničkih servisa održavanje konzistentnog sistema za podršku korisnicima.

- Upravljanje slučajevima;
- Upravljanje proizvodima i ugovorima;
- Upravljanje uslugama;
- Analiza i izvještavanje o servisima;

## Microsoft Dynamics CRM kao mobilna aplikacija



Mobilne aplikacije omogućavaju prodajnom osoblju da u svakom trenutku imaju pristup podacima, timovima i kupcima. Microsoft od 2013 verzije nudi i *mobilnu verziju* Dynamics CRMa, pripremljenu za Windows 8, Android i Apple uređaje.

Mobilna Microsoft Dynamics CRM aplikacija omogućava da ostanete povezani i produktivni bez obzira gdje se nalazite, da dođete pripremljeni na svaki sastanak, ažurirate bilješke, zadatke, kontakte, partnere i potencijalne kontakte dok su podaci i detalji još svježiji i relevantni. Podaci su također dostupni za pregledanje i van mreže.

## Microsoft Dynamics CRM modeli

Dynamics CRM je dostupan kao Cloud servis ili instaliran kao on-premise baza podataka.

### Microsoft Dynamics CRM Online

Preko 80% korisnika se odlučuje za CRM cloud rješenja.

Baza podataka je zaštićena Microsoftovim sigurnosnim serverima kojima se može pristupiti preko web konekciju, potrebno je samo povećati broj korisnika ili dodati više CRM mogućnosti kad god je potrebno.

- Brza implementacija CRMa bez potrebe za IT osobljem ili hardverskim resursima;
- Nema potrebe za održavanjem CRM servera;
- Primjenjivanje budućih CRM updatea prije CRM On-premise izdanja;
- Mjesečna pretplata na licence;
- Zaštita podataka na 5 sigurnosnih nivoa i disaster recovery sistema – uključuje ISO27001 i EU standarde;
- Podržana integracija sa Office 365 platformom, Sharepointom, Skypeom i Exchangeom.

## Microsoft Dynamics CRM On-premise

On-premise Dynamics CRM se instalira na vlastiti server dajući potpunu kontrolu pri upravljanju i održavanju baze podataka.

- Iskorištavanje postojećih investicija u hardversku i IT infrastrukturu;
- Zadržavanje potpunog vlasništva nad podacima;
- Puna kontrola nad CRM updateima kao i budućim ažuriranjima;
- Za održavanje CRM može se koristiti vlastito IT osoblje;
- Zaštita od dodatnih troškova ako veličina baze podataka pređe 5GB kao što je slučaj kod CRM Onlinea.