

# Microsoft Dynamics

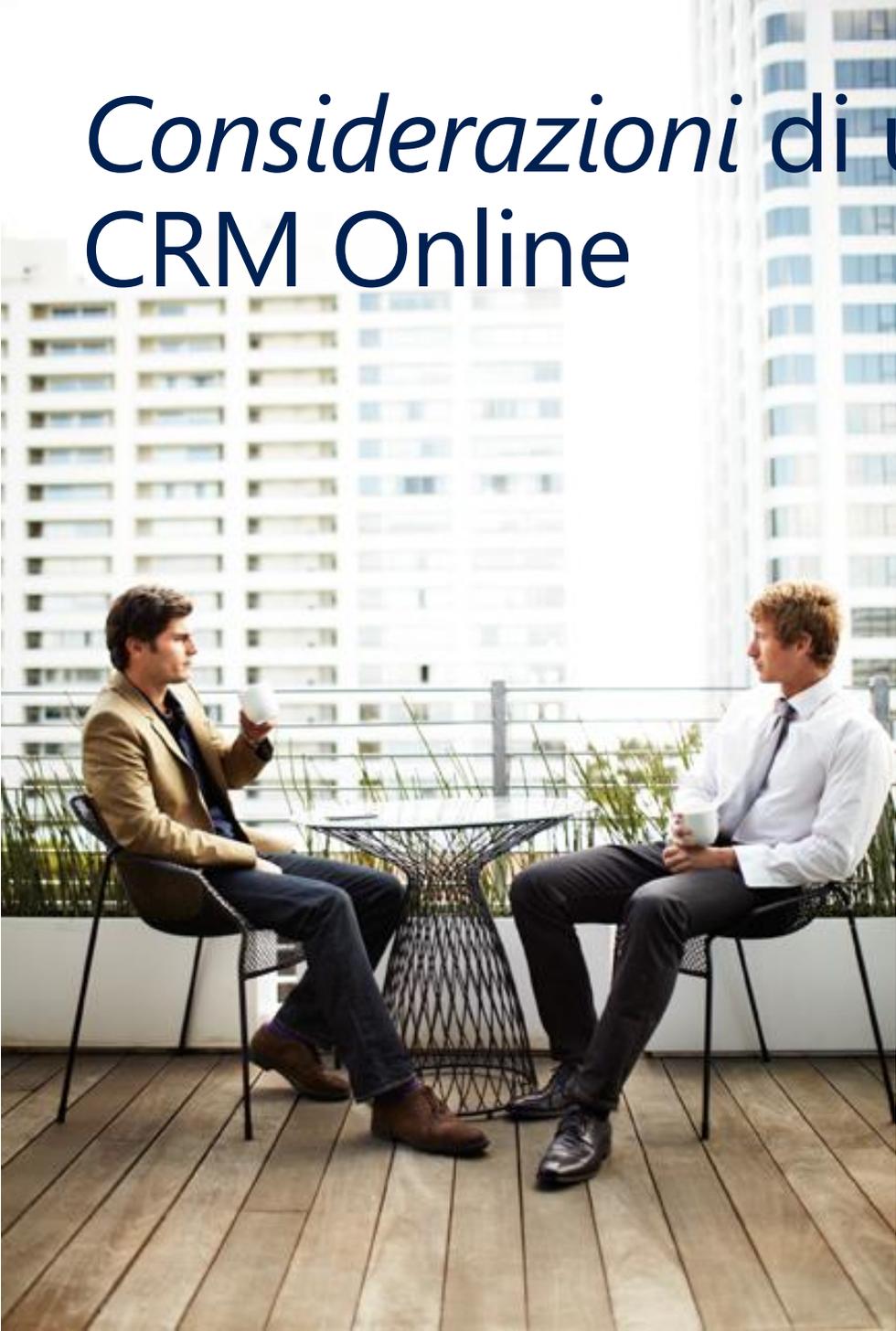


## CRM Online

CR Soluzioni



# Considerazioni di un'azienda senza CRM Online



- "Non ho idea di cosa facciano i miei agenti tutto il giorno" (*direttore vendite*)
- "Facciamo errori tutti i giorni perchè non conosciamo i nostri clienti a 360 gradi" (*responsabile amministrazione*)
- "Non posso vedere con facilità i risultati della campagne" (*direttore marketing*)
- "Credo che investiamo troppe risorse in clienti che ci danno pochi ritorni o addirittura nessuno" (*direzione*)
- "Ci piacerebbe prevedere il volume delle vendite future ed avere dei segnali di attenzione" (*tutti*)

# Cos'è Dynamics CRM Online?

Il Customer Relationship Management è una soluzione software che:

- Aiuta le aziende a migliorare il marketing, le vendite e i servizi forniti ai propri clienti
- Migliora l'organizzazione aziendale
- Aiuta a migliorare il coinvolgimento dei clienti

Funzioni tipiche:

- Automazione della forza vendita
- Automazione del marketing
- Gestione dei servizi per i clienti
- Analisi dei social media



# Quali sono le funzioni aziendali che Dynamics CRM Online supporta?

## Vendite

- Distribuisce i dati dei clienti attraverso il team di vendita
- Analizza i flussi di vendita e i risultati sulla dashboard delle vendite
- Gestisce le vendite in una nuova prospettiva

## Servizi

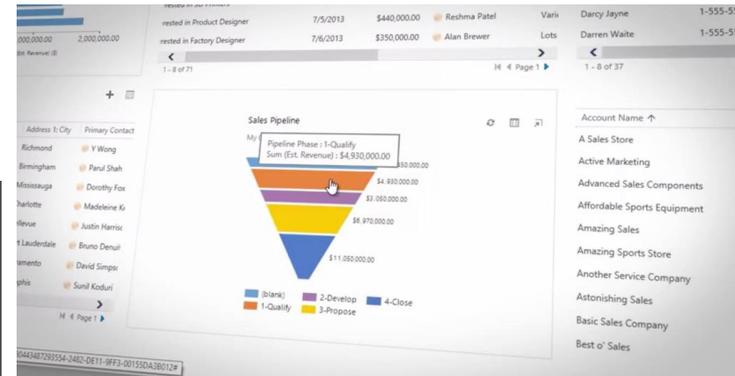
- Tiene traccia dei servizi forniti ai clienti e la sequenza dei loro acquisti
- Migliora l'efficienza della attività di assistenza ai clienti
- Contribuisce ad aumentare il livello della customer satisfaction

## Marketing

- Permette di conoscere i clienti attraverso l'analisi delle loro necessità
- Aumentà la fedeltà dei clienti attraverso campagne mirate
- Misura i risultati attraverso strumenti integrati

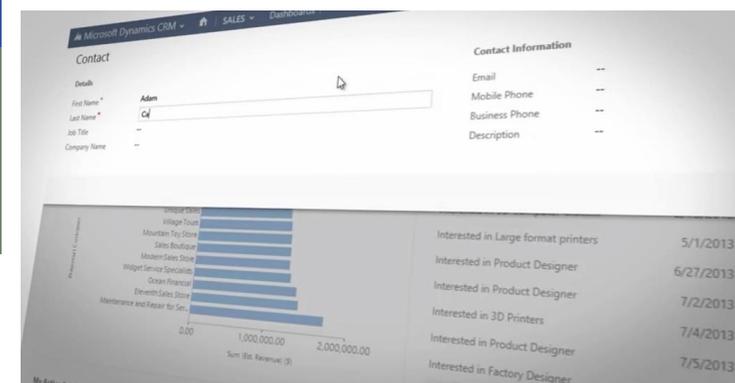
## Produttività

- E' possibile accedere alle informazioni virtualmente da dovunque
- Permette di analizzare le attività attraverso strumenti di Business Intelligence
- Aumenta l'efficienza attraverso l'integrazione con Office 365



The screenshot shows the 'My Open Opportunities' and 'My Open Leads' sections of the Dynamics CRM interface. The 'My Open Opportunities' table lists various opportunities with columns for Topic, Est. Close Date, and Est. Revenue. The 'My Open Leads' table lists leads with columns for Name, Business Phone, and Email.

Topic	Est. Close Date	Est. Revenue	Name	Business Phone	Email
Interested in Building Designer	2/13/2013	\$560,000.00	Adam Carter	1-555-555-0104	adam@northwindtrade...
Interested in 3D Computer-aided...	2/13/2013	\$510,000.00	Allie Bellow	1-555-555-0143	allie@bellow.com
Interested in Large format printers	5/1/2013	\$590,000.00	Ann Beebe	1-555-555-0139	ann@beebe.com
Interested in Product Designer	6/27/2013	\$1,300,000.00	April Meyer	1-555-555-0157	april@meyer.com
Interested in 3D Printers	7/2/2013	\$460,000.00	April Reagan	1-555-555-0106	april@reagan.com
Interested in Product Designer	7/4/2013	\$490,000.00	Ben Miller	1-555-555-0151	ben@miller.com
Interested in Product Designer	7/5/2013	\$440,000.00	Darcy Jayne	1-555-555-0176	darcy@jayne.com
Interested in Factory Designer	7/6/2013	\$350,000.00	Darren Waite	1-555-555-0177	darren@waite.com



# Risultati delle vendite e sfide future

E' necessaria più efficienza e miglioramento della produttività!

---

**60%** delle aziende cerca il miglioramento delle previsioni di vendita e dei processi di vendita.

*Source: CSO Insights*

**72%** delle aziende hanno notato un allungamento del ciclo di vendita.

*Source: IDC Research*

**71%** utilizzano troppo tempo per compiti amministrativi.

*Source: The Economist Intelligence Unit*

**40%** smettono di acquistare da aziende di cui non hanno sensazioni positive.

*Source: Harvard Business Review*

---

# Potenzialità per realizzare grandi risultati



Aumento della soddisfazione dei clienti

L'organizzazione e l'automazione dei processi di vendita stimolano la soddisfazione e la fedeltà dei clienti in termini di vendite, marketing e servizi



Ritorno dell'investimento

Il ritorno dell'investimento avviene attraverso il marketing, l'automazione delle vendite, l'analisi dei dati e l'incremento della produttività

# Dynamics CRM Online indirizza le sfide di business

Nessun limite alla crescita



## Crescita

- Non solo dati ma analisi integrate per vendite e servizi
- Più produttività per la stessa risorsa attraverso processi strutturati
- Potenziamento del personale attraverso l'informazione
- Analisi integrate per fornire al personale più attenzione sulle opportunità di vendita

Costi più bassi per vendite e servizi



## Costi

- Strumenti familiari: Office365 e CRM Online insieme
- Organizzazione semplice dei contatti e delle opportunità di vendita
- Classificazione delle azioni prioritarie e delle migliori opportunità di vendita
- Condivisione in tempo reale delle informazioni dei clienti per fornire la stessa risposta
- Mobilità estesa su qualsiasi device per fornire quotazioni istantanee

Maggiore soddisfazione dei clienti



## Soddisfazione

- Informazioni complete dei clienti per le vendite e per i servizi
- Cronologia degli acquisti e dei servizi per suggerire l'azione successiva
- Visibilità di tutte le azioni e dei contatti
- Creazione, invio e tracciabilità di messaggi personalizzati

# Perchè sentirsi sicuri con Dynamics CRM online



## Affidabile e controllabile

- Più copie dei dati
  - Due copie nei data center primari su sistemi ad alta disponibilità
  - Altre due copie nei data center secondari per la continuità del servizio
- Backup notturni criptati situati in data center sicuri **esterni**
- Ambienti di rilascio e di test degli aggiornamenti
- Rete globale in fibra



## Sicurezza e riservatezza

- Dati posti in data center regionali Microsoft – elevati standard di sicurezza e di gestione
- Dati mantenuti in diversi livelli di sicurezza: fisica, rete, applicazioni, persone
- Tecnici esperti di Microsoft gestiscono i servizi di CRM Online
- Le conformità agli standard industriali mondiali vengono verificate da terze parti



## Trasparenza e disponibilità

- Disponibilità in oltre 131 Paesi e 44 lingue
- Come cliente Microsoft Dynamics CRM Online, può sapere dove risiedono i dati, chi può accedervi, e chi li potrebbe utilizzare
- I Microsoft Operations Center (MOC) si occupano continuamente delle verifiche e delle criticità
- Disponibilità del 99.9% 24x7 garantita da un Contratto di Servizio: **livello di supporto con risoluzione del problema in 10 minuti**

Grazie per l'attenzione

CR Soluzioni  
via F.lli Cairoli, 7  
21055 Gorla Minore (Va)  
[www.crsoluzioni.it](http://www.crsoluzioni.it)  
[r.pisani@crsoluzioni.it](mailto:r.pisani@crsoluzioni.it)  
348 2806975

