



Microsoft Dynamics CRM Enterprise

使用Microsoft Dynamics™ CRM 4.0讓企業對客戶有完整而統一的了解

提供員工所需的工具和資訊，讓他們建立起對客戶的360度觀點；使用高度彈性的客戶關係管理 (CRM) 平臺，讓它能夠和企業的業務一起調整、成長，和擴充。Microsoft Dynamics CRM 4.0 是一套建立在高度彈性化平台上的商業軟體，能夠輕鬆隨企業改變而調整的解決方案。

具備有效的管理功能，並有隨選(on-demand)、內部部署(On-premise)，及兩者混合等三種部署模式可供選擇，藉以協助企業快速獲得投資報酬，有效降低成本。不論是地區性的企業或是全球性的大型企業，都能提供企業級的效能與延展性。

Microsoft Dynamics CRM 可以幫助企業：

- 360度的觀點全方位了解客戶
- 確保企業員工的採用
- 快速適應業務變化
- 加速專案導入完成和投資報酬

符合員工的工作方式

在員工所熟悉的 Microsoft® Office中使用豐富的CRM功能。

符合企業的營運模式

彈性的設計和一致的流程，即時觀看商業動態。

符合技術的發展趨勢

快速部署，易於自訂，容易管理

Microsoft Dynamics CRM 4.0 套件



「我們的CRM使用率比以前的銷售自動化系統高出四倍之多。由於工作方式的簡化，我們的團隊也更樂於把 CRM 當作日常工作的工具。」

JOHN JASSMANN
BEECHER CARLSON 建築集團
美國全國業務主管

達到可靠的使用者使用率

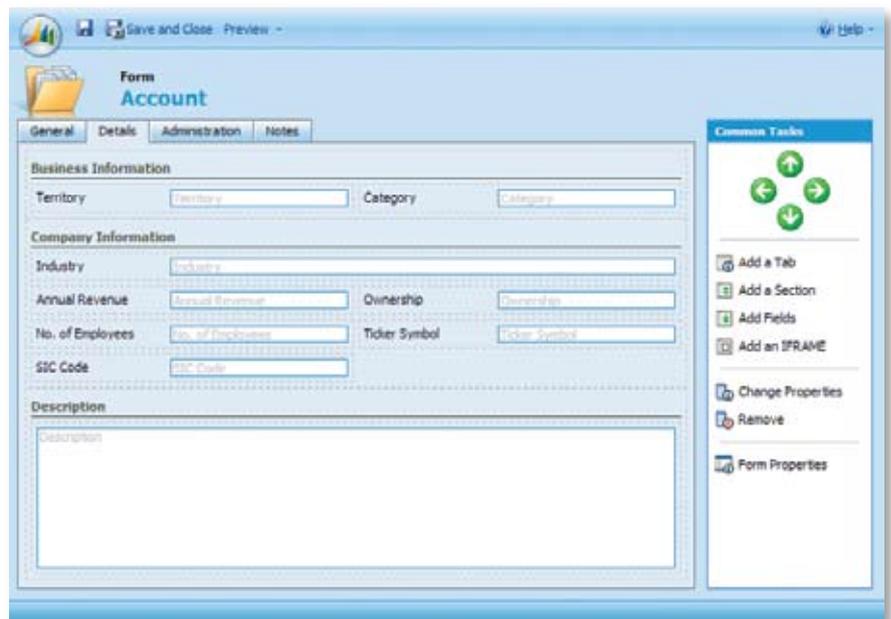
以使用者日常工作中最熟悉的應用軟體，提供角色式 (role-based) 控管的資訊存取，以及客戶管理功能。

- **高使用率**：與使用者所熟悉的 Microsoft Office 辦公室生產軟體整合。
- **提升使用者生產力**：提供易於使用的報表、視覺化，及客戶管理功能，將客戶資訊整合到單一介面。
- **降低教育訓練成本**：在使用者已經在使用的工具裡整合 CRM 功能，讓使用者立即上手。
- **隨時隨地的工作環境**：支援行動使用者及離線存取 CRM 功能，以及從一致化資料產生報表。

快速適應業務變化

微軟CRM解決方案彈性的設計可隨著企業一起成長和改變，協助企業快速適應市場的瞬息萬變。通過滑鼠點選即可進行自訂，快速部署一套符合自己業務需求，且可以完全升級的 CRM 應用系統。

- **快速的改變**：採用視覺化工具，讓業務部門在業務分析層級上快速自訂 Microsoft Dynamics CRM。建立和變更實體(entities)、表單 (forms)、工作流程等諸多元素，以滿足不斷變化的業務需求。
- **深入的改變**：利用標準的 .NET 開發工具和 IT 技能，快速而有效的設定可升級的自訂選項。利用原生的 SOA 架構和標準的網路服務，統一企業所有應用的客戶流程。
- **徹底的改變**：Microsoft Dynamics CRM超越傳統 CRM 範疇，能夠做為關係管理 (relationship management) 解決方案的平臺使用。



滑鼠點選即可自定選項

360度的觀點全方位了解客戶

將分散的資料變成有用的資訊——也就是讓最需要的最終使用者可輕易取得資料。整合儲存於企業各處各種資料，無論這些資料儲存在內部應用系統(如ERP)、客戶支援系統(如線上客戶服務)，或使用者的桌上型電腦，讓一般的 CRM 使用者都能夠輕鬆執行報表以及有用的分析。

- **透視業務狀況：**精靈式的報表產生工具讓使用者不需 IT 人員協助即可即時取得資訊，透視業務狀況。
- **提供有用的商業智慧：**結合可預測的分析和商業自動化，讓使用者可以存取所需的資訊，以360度的全方位觀點了解客戶。
- **降低成本：**利用 Microsoft SQL Server 和 Microsoft Excel 等標準 Microsoft 產品內的強大商業智慧技術，讓成本降到最低。

加速專案導入完成和投資報酬

快速的導入上線讓業務、IT、和財務部門更快得到投資報酬，以及較低的總體擁有成本。效率化的安裝方式和簡易的管理功能，有助於讓系統快速投入使用。

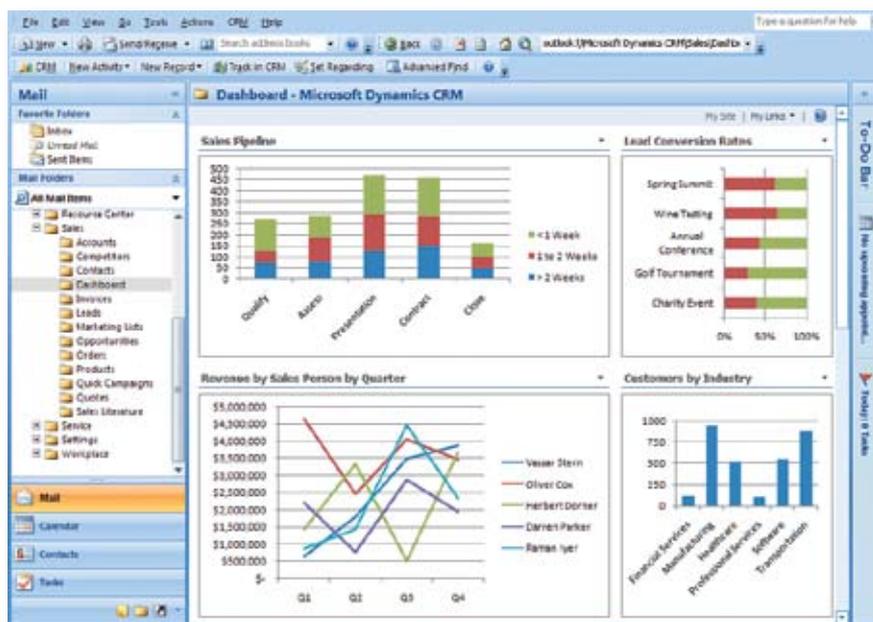
- **發揮微軟產品和技術的最大綜效：**緊密整合其他 Microsoft 軟體和服務，包括統一的安全功能、補強、配置管理、自動化部署，以及監控和診斷工具，讓你的技術投資得到最大綜效。
- **無縫互通：**藉由原生性的SOA及標準化網路服務，與既有的應用無縫互通。
- **彈性的部署選項：**包括隨選(on-demand)、內部部署 (on-premise)、混合式，以及自行代管等四種可選擇的建置模式，都使用共同的架構和資料模式。還可隨時更改選擇，或者在公司內部代管以取得完全的掌控性和彈性度。

「由於Microsoft Dynamics CRM 緊密整合我們所使用的其他微軟軟體，包括Microsoft SQL Server™、Microsoft Office Outlook®、Word、Excel®，及 SharePoint® Server，Cypress Care 終於擁有屬於全企業的客戶管理能力。」

MARCDATELLE

CYPRESS CARE

總裁



Microsoft Outlook 中的分析儀表板介面

「為了讓公司能有效控管總體的客戶知識，我們全球各地的辦公室需要一套共同的 CRM 解決方案。我們的客戶遍佈全球，需要對他們有統一的觀點，以便提供更有效的服務。」

JENNIFERGRASSAN
 JONES LANG LASALLE
 美洲 CRM 系統專案經理

可用性、效能，和延展性

高延展性可滿足最大型的全球化部署，特別是對 CRM 解決方案的高可用性及其回應能力等要求。彈性的選項讓企業可以完全掌控大量資料和交易的負載平衡與叢集，也可以根據速度和頻寬需求進行配置和最佳化。更重要的是，它非常經濟，只需要使用 Microsoft 標準的技術工具和技能。

- **效能最佳化**：所採用的技術利用了現有的技能和標準最佳化技術，包括 Microsoft Internet Information Services、Microsoft SQL Server® 資料庫軟體和 Microsoft Exchange Server。
- **符合頻寬需求的配置**：可彈性的選擇回應效能所需的傳送網路，可透過區域網路 (LAN) 或廣域網路(WAN)。
- **橫向擴展和縱向擴展**：可彈性的利用負載平衡、Web farm clustering、Exchange clustering、SQL Server mirroring，滿足大型和小型企業部署的不同需求。
- **部署的延展性**：可供選擇的隨選、內部部署，和混合等三種模式，都以共同的資料模式和服務網格架構為基礎。

Microsoft Dynamics CRM 業務架構



欲進一步了解Microsoft Dynamics CRM，
 歡迎連絡Microsoft 代表或上網：
<http://www.microsoft.com/taiwan/dynamics/crm/product/overview.mspx>