

Microsoft Dynamics CRM



「對 Polaris 而言，Microsoft Dynamics CRM 是一個真正的全新平臺，讓客戶服務和銷售團隊得到成長的同時，也能彼此緊密合作，這都是過去的舊應用系統所無法做到的。」

BEDE BRAEGELMANN

POLARIS

銷售、服務和行銷專案經理

使用Microsoft Dynamics™ CRM贏得客戶關係，提高獲利

Microsoft Dynamics CRM是一款同時擁有行銷、銷售，及服務功能的完整客戶關係管理(CRM)套件。快速、熟悉的介面，及彈性化等特性可以幫助各種規模的企業發掘、贏得，及促進可帶來獲利的客戶關係。Microsoft Dynamics CRM是透過提供專業服務的通路合作夥伴所提供，可與使用者所熟悉的Microsoft®產品互通，藉以簡化作業流程。

行銷：創造需求

為行銷專業人員所提供的資料清理(data cleansing)和市場區隔工具、活動管理功能，以及深入的行銷分析，有助於提高行銷計劃的成效，創造需求，改進關鍵績效指標的追蹤。Microsoft Dynamics CRM具備完整、綜合的行銷功能，讓您更瞭解客戶，進一步將資源鎖定在擁有最大投資報酬的領域。

銷售：加速成交

將日常銷售流程簡化與自動化的工具，讓銷售人員一眼即可了解客戶，進一步幫助縮短銷售週期，提高成交率，並增加回客率(customer retention)。Microsoft Dynamics CRM讓銷售人員能夠快速以線上或離線方式存取客戶資料及歷史記錄，讓工作更聰明，能有更多時間用於銷售上。精靈式的溝通工具，能即時將新產品和服務資訊傳達給潛在客戶和現有客戶。

客戶服務：快速回應

將客戶資訊、案件管理、服務歷史，和服務支援知識直接傳送到客戶服務專員的電腦上，讓他們取得所需的工具，以提供一致而有效率的服務，從而提高客戶忠誠度與獲利能力。Microsoft Dynamics CRM所提供的完整客戶服務解決方案具有使用者所熟悉的介面，可以完全配合服務支援流程自訂選項，而且沒有使用者數量的限制。

彈性的選擇

彈性的選擇是Microsoft Dynamics CRM成功的基礎。不管是內部安裝(on-premise)或是隨選部署(on-demand)，都採用統一的程式碼設計，客戶可以根據具體的業務和 IT 需求選擇合適的部署模式，同時未來也可依業務或 IT 環境的變化而彈性更改部署模式。



「Microsoft Dynamics CRM給我們更好的客戶相關知識，讓銷售團隊到後勤部門之間資訊流的傳遞更有效率，由於效率的提升，進一步提高我們的競爭力、客戶服務水準，及降低成本。」

PETER GLÜCK

VOLVO

CONSTRUCTION EQUIPMENT IT 經理

符合員工的工作方式

Microsoft Dynamics CRM具有的簡化使用者介面、精靈式工具，以及與Microsoft Office系統的緊密整合，完全符合企業員工的工作方式。

- **快速上手：**在使用者熟悉的Microsoft Office Outlook®環境裡，有助於加快使用率，並充分運用你的CRM解決方案。
- **增強使用者能力：**利用Microsoft Office Word和Microsoft Office Excel®試算表等熟悉的工具，在精靈式工具引導下使用者即可建立自己的儀表板及個人化工作流程，不需要依靠外部的技術支援。
- **角色式的存取：**根據不同的角色權限，讓使用者依他所希望的方式，存取他所需要的資訊，無論是線上或離線作業。

符合企業的營運模式

Microsoft Dynamics CRM提供企業建置及自訂CRM系統的選擇與彈性，協助打造最適合公司業務的解決方案。

- **商業流程設計與自動化：**使用Microsoft Windows® Workflow Foundation平臺所內建的彈性、易於使用的工具，一致化企業的作業流程(line-of-business, LOB)。
- **處理全球業務：**完整支援多時區的多國語言和貨幣換算，讓您在參與全球市場競爭的同時，能夠掌控成本。
- **IT和商業模式一致化：**利用隨選即改的自訂方法、可延伸的資料模式，及和映射(mapping)工具，打造最適合公司商業和員工作業模式的解決方案。

符合技術的發展趨勢

Microsoft Dynamics CRM以可靠的業界標準技術為基礎，是一款適應性強、價格合理的CRM系統，可隨著公司業務的發展而一同成長和改變。

- **快速實現投資報酬：**在先進效能的架構上採用業界的標準技術所打造，減少部署和維護所需的工作。
- **保護你的IT投資：**使用彈性的技術，不將企業綁死，未來可輕鬆升級、轉移，或擴展到新的業務集團、地理位置，或營業項目。
- **連結其他技術：**內建與其他內部及外部系統的整合技術，有助於降低運營成本，以及快速存取其他功能。

有關 MICROSOFT DYNAMICS CRM 的更多資訊

欲進一步了解Microsoft Dynamics CRM的行銷、銷售，及服務等相關功能，歡迎上網：<http://www.microsoft.com/taiwan/dynamics/crm/product/overview.mspx>