



行銷自動化

使用Microsoft Dynamics™ CRM發揮行銷效益，成功吸引客戶

提供行銷人員強大的資料清理和市場區隔 (segmentation) 工具、領導級的活動管理功能，以及深入的行銷分析，增加行銷計劃的有效性，提高效率，以及更好的關鍵評量標準追蹤。Microsoft Dynamics CRM 4.0 商用軟體提供完整、綜合的行銷功能，幫助你有效地鎖定客戶。

「微軟不只幫助我們了解自己的能力，還讓我們知道可以向客戶推銷的新機會，讓我們與客戶的溝通更加有效。」

DAVID JOHNSON

仲量聯行

(JONES LANG LASALLE)

資訊長

Microsoft Dynamics CRM For Marketing



以上的功能圖示說明了Microsoft Dynamics CRM如何幫助企業有效管理行銷活動，並將行銷組合最佳化。

「Microsoft Dynamics CRM 幫助我們能與客戶有良好的溝通，給他們真正想要的創新產品，讓我們能夠提供更好的服務。在建置 Microsoft Dynamics CRM 後，預計未來兩到三年內將為 Cold Stone Creamery 節省數百萬美元。」

HEATHER DORR

酷聖石冰淇淋
(COLD STONE CREAMERY)
行銷資訊系統資深經理

規劃更加前瞻

利用深入的分析，將客戶資訊轉化為清楚而可執行的知識，幫助公司快速回應不斷變化的客戶喜好，以及市場新興的商機。

清楚了解客戶

深入的市場區隔工具以完整的客戶、銷售，及人口統計學等資訊為基礎，讓你以360度的全方位觀點了解客戶。

正確行銷組合

使用報表和分析功能，評估印刷品、電子郵件、網路，和其他行銷方法的效果，以便將精力集中到最有效的行銷管道。

工作管理更容易

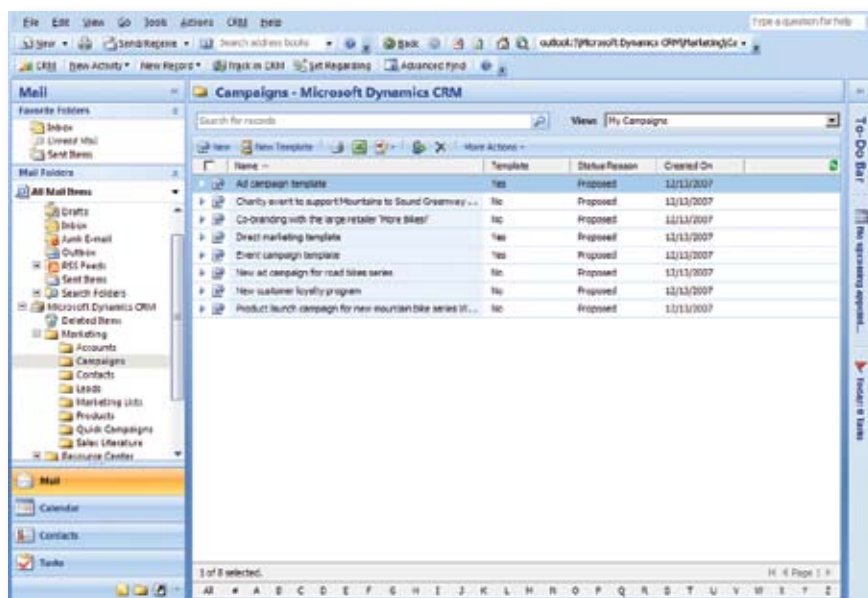
以 Microsoft® Office Outlook® 2003,2007 自然延伸的方式，為行銷人員提供客戶關係管理 (CRM) 功能，讓他們能夠從單一的商業應用軟體上管理客戶電子郵件、會議、工作，及連絡人。使用 Microsoft Office Word 2007合併列印功能，快速建立行銷的溝通。

活動執行更聰明

使用智慧名單和市場區隔功能找到潛在客戶 (prospects)，留住現有客戶，並將成功的活動案例轉成範本，便於重覆使用。

即時的可見度

利用深入的報表和分析功能，即時追蹤每次活動的回應率，評量其興趣程度 (interest levels)，並監控每次的活動成本。



使用自訂的範本就可輕鬆設計、執行和追蹤行銷活動。

提出前瞻性的建議

全方位考慮每位客戶的喜好、關係，和購買歷史，預測他們的未來需求，進行有效的交叉銷售(cross-sell)和升等銷售(up-sell)，並提高客戶的忠誠度。

開發更有效的名單

建立名單：以客戶、聯絡人，或潛在商機(leads)為基礎，自動建立靜態或動態的名單。使用進階尋找 (Advanced Find)功能，根據各種使用者條件找出潛在客戶。在確定抓到正確的資料之後，利用資料匯入精靈(Data Import Wizard)匯入名單。

大量完成工作：為了讓系統運作能夠得到最佳化的效能，支援批次作業在非高峰營運時間進行資料及目標客戶的匯入。

提高資料準確性：自動檢查並移除名單中的重複記錄，以提高回應率和行銷活動效果。輕鬆定義如何處理重複資料的規則。

管理許可式行銷：確保名單是建立在客戶許可(permission)基礎上所產生的，從一開始就要有全部連絡記錄的原始加入/退出(opt-in/ opt-out)追蹤，以避免不必要的惡性循環，並改進回應率。

更好的行銷活動管理

活動生命週期管理：定義整個行銷活動生命週期中的相關工作、執行項目，和行銷文件。編列預算，針對回應者(respondents)及未回應者(non-respondents)定義後續的行動。

提升品牌價值：跨團隊與跨事業單位的協同合作，以維持及提高品牌的一致性和影響力。

熟悉的使用者介面：透過Office Outlook 2003,2007和Microsoft Dynamics CRM之間的無縫整合，自動同步化電子郵件資訊、工作，和聯絡人詳細資料。使用 Office Word 2007合併列印功能快速建立和寄出溝通訊息，同時可以在全世界的任何地方利用 Web-based 的介面進行合併列印的範本管理。

追蹤回應：藉由追蹤每次行銷活動的回應，推動封閉迴路活動(closed-loop campaign)的執行。只需幾次的滑鼠點選，就可將電子郵件回應轉為潛在商機或商機，篩選潛在商機，甚至做更多的工作。

監控結果：產生即時而詳細的績效報告，追蹤各項關鍵的表現因子，包括投資報酬、回應率，以及每個回應的成本。

快速推出行銷活動

規劃和執行行銷活動：可以利用預先定義好的系統範本(未來的行銷活動中也可反覆使用)，或者也可以從頭自行建立一個全新的行銷活動。安排行銷活動的執行事項，是要立即執行或未來特定時間執行；強大的多國語言和多國貨幣功能，能夠在世界任何地方推出行銷活動。

清楚的溝通：建立專業化設計的電子郵件模板，輕鬆推出郵件合併式的溝通訊息。根據你所設定的規則，聰明的將電子郵件自動轉換成聯絡人、潛在商機，和明確商機。

定義活動事項：選擇行銷活動中的執行事項，如電子郵件訊息、電話、傳真，或會議，並將它們分配給適當的人員。

「Microsoft Dynamics CRM讓Pumpkin Patch能夠推出更精準而有效的直銷活動，提供更高水準的客戶服務，並獲得更高的客戶滿意度。」

BRUCE WALKLEY

PUMPKIN PATCH

總經理

「我們不用再打數百通
電話向公司代表詢問
行銷活動的進展，改
用 Microsoft Dynamics
CRM 大量電子郵件系統
來完成這些專案後，
省時又省錢！」

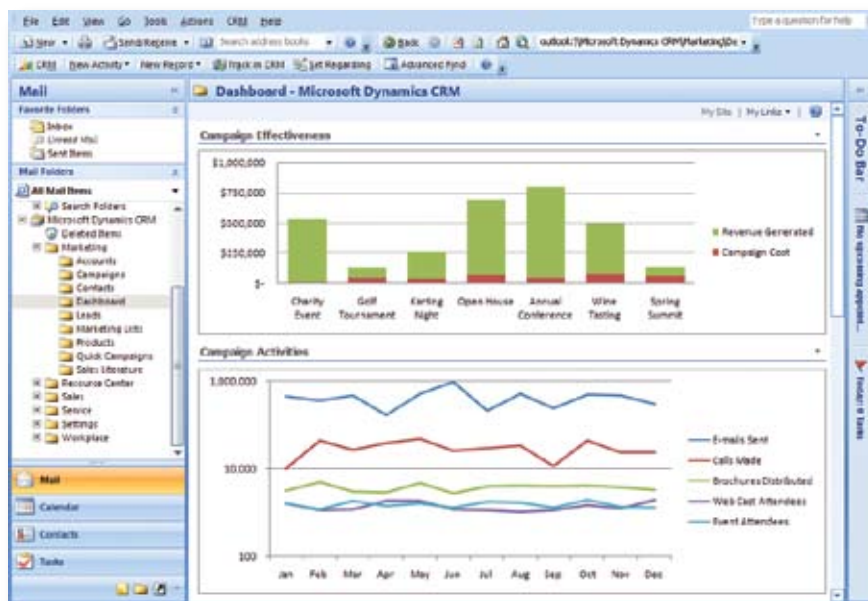
SANDY CLIFFORD
UNITED WAY GREATER TWIN CITIES
行銷技術暨 IT 總監

將潛在商機轉化為明確商機

改善潛在商機處理：只需點一下滑鼠，即可輕鬆分出新的潛在客戶和既有客戶，並將篩選出的潛在商機轉化成新的商業機會。

自動分配潛在商機：根據產品、區域、金額大小，或者根據你所定義的工作流程規則的其他相關標準，自動將適當的潛在商機分配給適當的人員。

發現隱藏的商機：以直覺的方式追蹤客戶、潛在客戶、影響者 (influencers) 和供應商之間的關係，讓你能夠藉以發現新的商機。支援強大的多對多關係功能，助你了解並掌握複雜的商業情境。



在整合畫面中追蹤行銷活動的效率、活動事項等更多資料。

將資訊轉化為行銷的智慧

判讀趨勢和預測成效：有效的介紹新產品和服務，提高升等銷售和交叉銷售的機會。根據對趨勢和商業機會的準確了解，分配行銷資源。

建立忠誠度：藉由對客戶360度的全方位了解，主動建議產品替換或合約更新，或者很單純的優惠常客。

分析人口統計資料：根據人口統計資料做客戶的市場區隔，並找出客戶發展的採購趨勢。

清楚表達ROI：為主管和高層委託人建立深入淺出、且重點清楚的儀表板，讓你很流暢的表達出關鍵行銷評量標準和績效指標，讓行銷計劃的價值深入人心。

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](http://www.microsoft.com/taiwan/dynamics/crm/product/overview.mspx)