



銷售自動化

使用Microsoft Dynamics™ CRM 4.0縮短銷售週期，提高生產力

將銷售流程簡化與自動化，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有用的資料，讓工作更有效率，能有更多時間用於銷售上。

「它提供我們更佳的商機跟催機制，以及協助有效建立人際關係，同時讓我們了解誰是最優秀的銷售人員，並且發揚光大他們的最佳實務。」

SHARIE ROBERTS
EQUINOX
會員經理



以上圖示說明了Microsoft Dynamics CRM如何幫助企業有效做好銷售的生命週期管理，提高成交率。

「Microsoft Dynamics CRM最吸引我們的是，它與Microsoft Outlook的整合，好像是同一個產品一樣。若使用其他產品，你必需分別在兩個不同的軟體系統中做重複的工作。」

KAREN PLAYFAIR
TOURISM WHISTLER
財務總監

工作管理更容易

從Microsoft® Office Outlook® 2003,2007訊息及協同合作的客戶端自然延伸出客戶關係管理(CRM)功能，從單一的商用軟體管理客戶電子郵件、會議、工作，和聯絡人。

更了解客戶

建立集中式的自訂介面，記錄客戶喜好、關係網絡，和互動歷史，讓你更了解客戶並滿足他們的需求。

改進銷售對象篩選

把時間花在正確的潛在商機與潛在客戶上。利用工作流程，建立一致的後續處理程序以及銷售自動化。

提高銷售成功率

利用潛在商機和商機管理、自動分配潛在商機、銷售流程管理，以及競爭對手追蹤等功能，縮短銷售週期，提高成功率。

與客戶維持連絡

使用簡單、精靈式的銷售和行銷功能，讓你的潛在客戶和現有客戶能夠得到最新產品和服務的訊息。

分析銷售績效

使用彈性的報表預測銷售、評量業務活動和績效、追蹤銷售和服務成功率，以及判讀趨勢、問題，和商機。

與客戶的成功互動

熟悉的使用者介面：在單一商用軟體上管理和監控所有的互動。自動將Office Outlook 2003,2007電子郵件、行事曆、工作、聯絡人等資料與Microsoft Dynamics CRM資料庫同步化。自動將電子郵件的訊息轉入聯絡人、潛在商機，和商機等資料。

精準的溝通：使用自訂的範本建立電子郵件資訊，並發送給鎖定的潛在客戶和現有客戶。使用Microsoft Office Word 2007合併列印，快速建立和發送訊息。

辦公室外工作：使用網路用戶端裝置，或是裝有Microsoft Windows Mobile®軟體的各種Pocket PC，就可以離線存取強大的功能，或者幾乎在任何地方都可工作。甚至在離線工作時，也可以更新記錄，研究客戶資料，進行分析，和列印報價單。

提高資料品質：自動檢查和移除重複記錄，確保客戶資料的品質。

全球化的業務：有效爭取全球化的生意，以多國語言、多國貨幣，及多時區方式無縫追蹤銷售訊息。

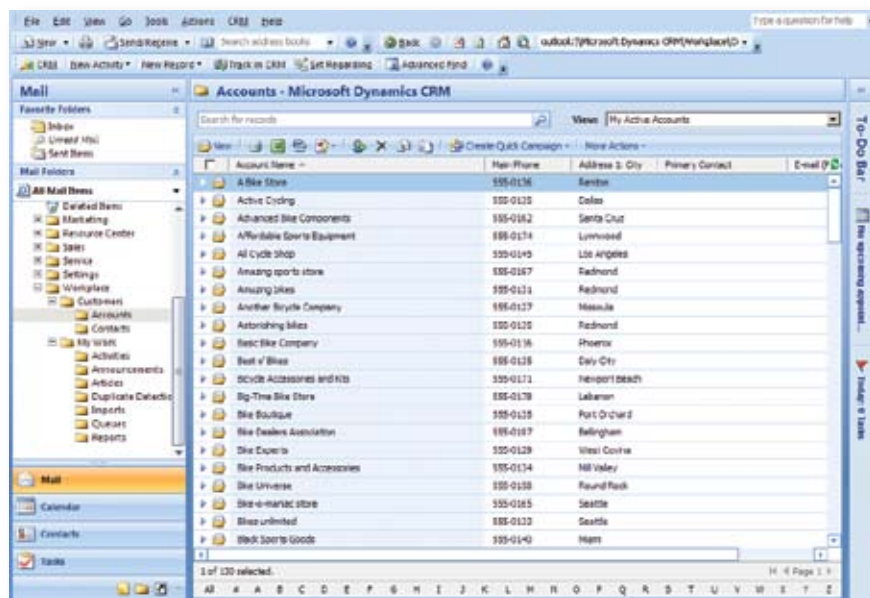
完整透視銷售資料

對客戶有完整的了解：觀看並管理客戶的活動與歷史記錄，包括聯絡的資訊、屬性、會議記錄、附件、通信、未決提案，以及採購的產品。

快速尋找資訊：使用進階尋找和全球搜尋功能，立即找到關鍵的資訊。

提供正確的報價：輕鬆追蹤所有與客戶相關的互動資訊、報價、訂單、合約，以及關係網絡，讓您能夠在正確的時間提供正確的產品或服務。

發現隱藏的商機：以直覺方式追蹤客戶、合作夥伴、影響者，和供應商之間的關係，讓你找出新的商機。利用系統強大的多對多關係支援，了解與掌控複雜的商業情境。



採用整體性的、協同合作的方法來管理客戶。

銷售流程的管理和自動化

改進目標客戶處理與分配：只需點一下滑鼠，就能輕鬆將合格的目標客戶轉化為新的商機。根據產品、區域、金額大小，或其他的條件，自動將適當的目標客戶分配給適當的人員。

報價單和訂單管理：輕鬆建立報價單，將它們轉化成訂單，然後從報價到開立發票的整個銷售週期中對它們進行追蹤和管理。

區域管理：為銷售人員建立管區，讓他們能夠管理和評估以區域為基準的銷售流程和結果。

銷售和行銷名單管理：匯入所購買的客戶名單，助銷售人員一臂之力。為年度的銷售活動進行評量及維持名單的有效性。

合約管理：輕鬆增加、編輯，和追蹤與個人或公司相關的聯絡人，包括維護合約，以及合約更新通知。

「身為一家全球化公司的執行長，Microsoft Dynamics CRM讓我能夠登錄到我們所有的遠端網站，一眼即可看出其業務現狀。不管在每周的哪一天裡，我都能夠即時一眼就了解我的業務單位的工作狀況。」

NATHAN BUZZA

COMMTECH WIRELESS

執行長

「我們要著手建立世界級的銷售組織，如果沒有世界級的銷售自動化工具，我們很難做到。Microsoft Dynamics CRM扮演了核心角色，幫我們達成這個目標。」

JAY DEVERS

BEST BUY
技術解決方案總監

確保銷售方法適當性：工作流程規則可將銷售階段、分配目標客戶、通知，和向上呈報等流程自動化，統一且有效地為銷售活動進行發起、追蹤，及結案（成交）。銷售人員能夠使用專為他們所設計的工作流程工具建立自己的工作流程。

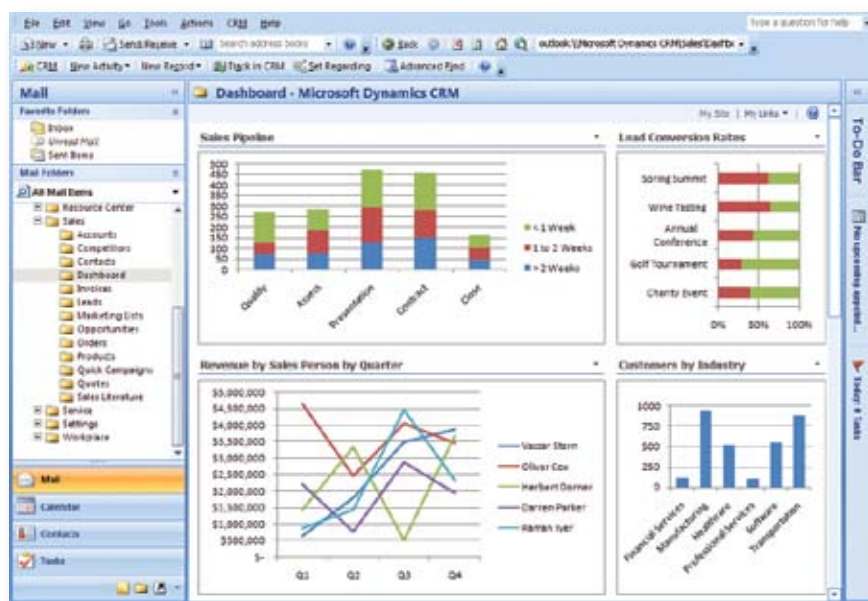
有效的溝通資訊

快速建立行銷活動：使用精靈式的工具，通知客戶並讓他們注意到你的新產品與服務。

追蹤競爭對手：維護與商業機會相關的競爭對手詳細資訊。依產品、區域，或其他條件追蹤競爭對手的活動。

維護產品型錄：與完整的產品型錄互通，包括支援複雜的價位等級、度量單位、折扣，和定價等選項。

管理銷售宣傳資料：建立、管理、分發可搜尋的銷售和行銷宣傳資料庫，包括手冊、白皮書，和競爭對手資訊。



在統一的螢幕內追蹤銷售管道、轉換率，以及更多內容。

將資訊轉變為銷售的智慧

報表的產生與使用：建立、觀看，並篩選各種報表以便判讀趨勢，以及評量和預測銷售活動，追蹤銷售流程，與評估銷售績效。與同事共享報表相當容易。

提高資料的價值：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銷售評量標準和績效指標。

追蹤銷售管道：輕鬆執行複雜的銷售管道查詢，讓你可以銷售週期中的每一個階段透視你的目標客戶與潛在客戶。

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>