Microsoft Dynamics CRM 2013. Платформа, функциональность, технологии, новые «фишки»

Лимонов Андрей Анатольевич

Директор дирекции продуктов Microsoft компании CSBI

План встречи

- Управление отношениями – Базовые принципы.
- Dynamics CRM 2013 – Первое знакомство.
  - Платформа
  - Функциональность
- Dynamics CRM 2013 – Новые “Фишки”

Microsoft Dynamics CRM 2013 – первое знакомство

CSBI group

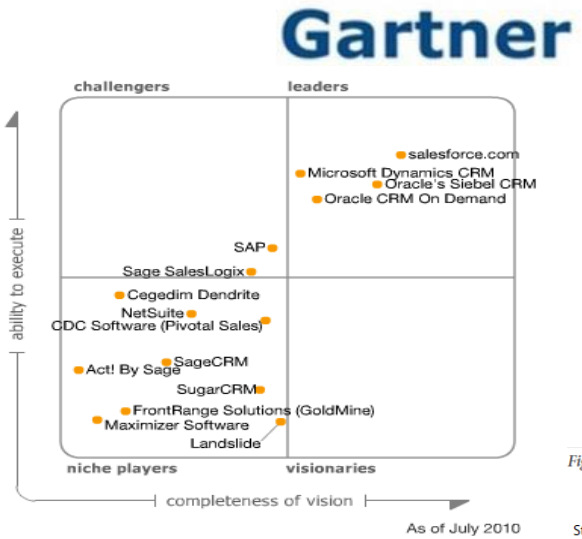
Microsoft Dynamics CRM - факты

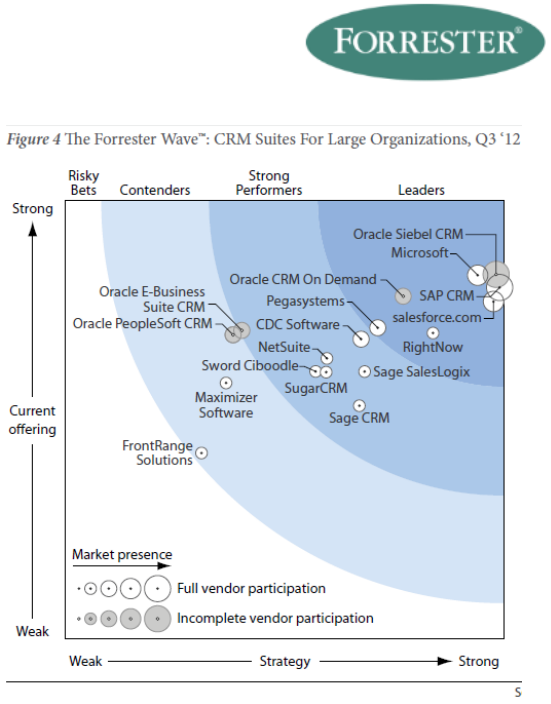
4,000,000
Пользователей

38 000+
заказчиков (компаний и организаций)

36
Кварталов роста на десятки %

66%
Выбирают облака





CSBI group

CRM – это эффективное управление отношениями,
а эффективные отношения – это дополнительный доход

Задачи управления взаимоотношениями

ПРИВЛЕКАТЬ

Привлекательные и персонифицирован-ные маркетинговые кампании

РАЗВИВАТЬ

Приятный и простой процесс приобретения продуктов и услуг

УДЕРЖАТЬ

Уникальные сервисы и программы лояльности

Эффективность сотрудников

Анализ потребителей

Microsoft Dynamics CRM 2013 - Первое знакомство. Платформа.

CSBI group

Dynamics CRM 2013 - Платформа

Устройства

- Планшет
- Компьютеры
- Сотовые телефоны

Функции

- Продажи
- Маркетинг
- Сервис
- xRM

Relationships | Interactions | Process | Insights
Framework

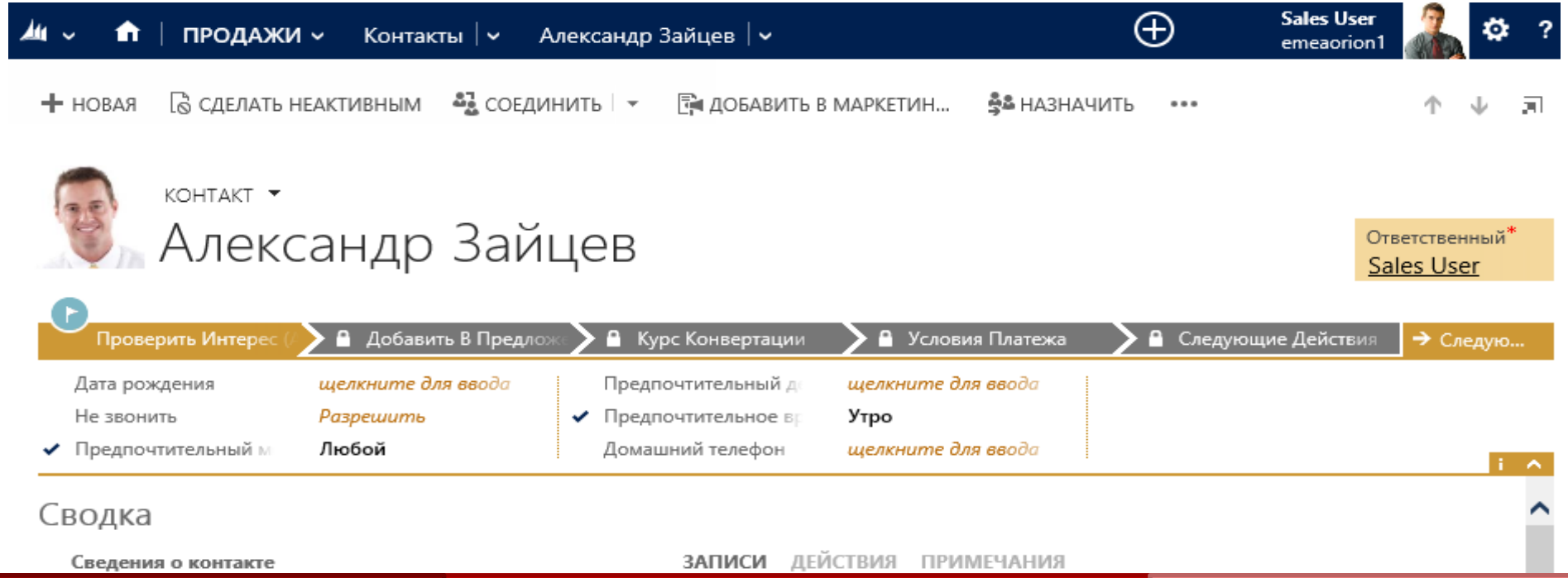
Развёртывание

- Облако
- On-Premises

Microsoft Dynamics CRM 2013 - Первое знакомство. Функциональность.

CSBI group

Единая карточка клиента - обзор клиента 360°



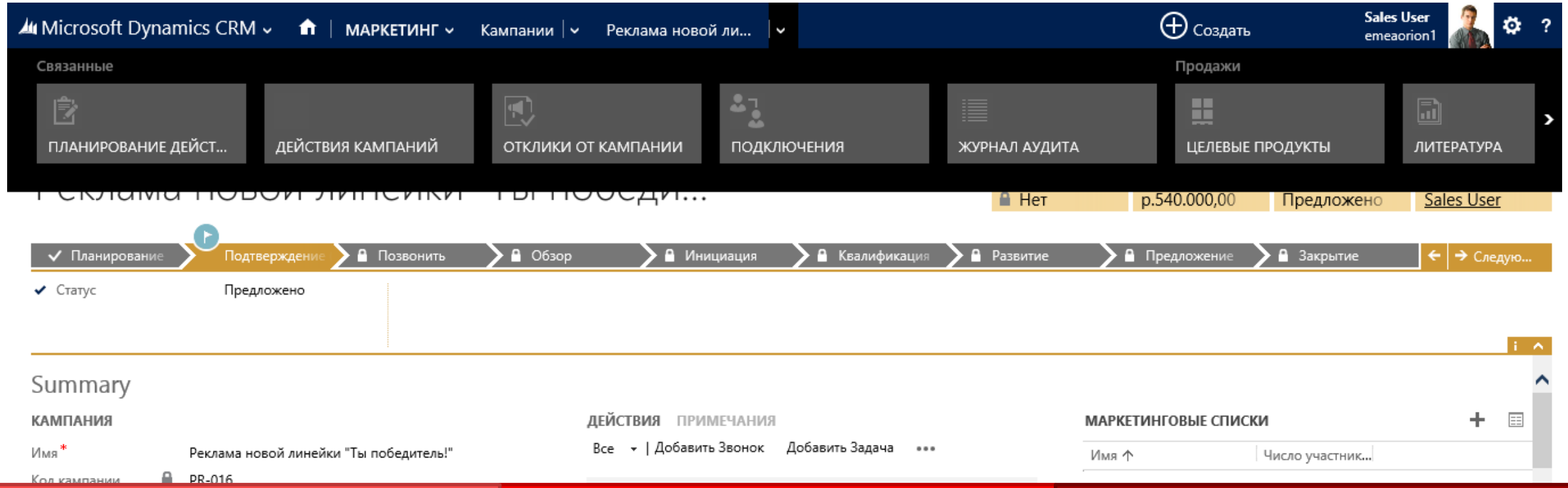
Ведение всех клиентских данных, включая учет деловых связей и продуктовый профиль

Ведение истории взаимодействий и планирование активностей, осуществление звонков непосредственно с карточки клиента

Удобный и интуитивно понятный интерфейс, минимальное число шагов для получения необходимой информации – всё в одном окне

CSBI group

Управление маркетинговой деятельностью



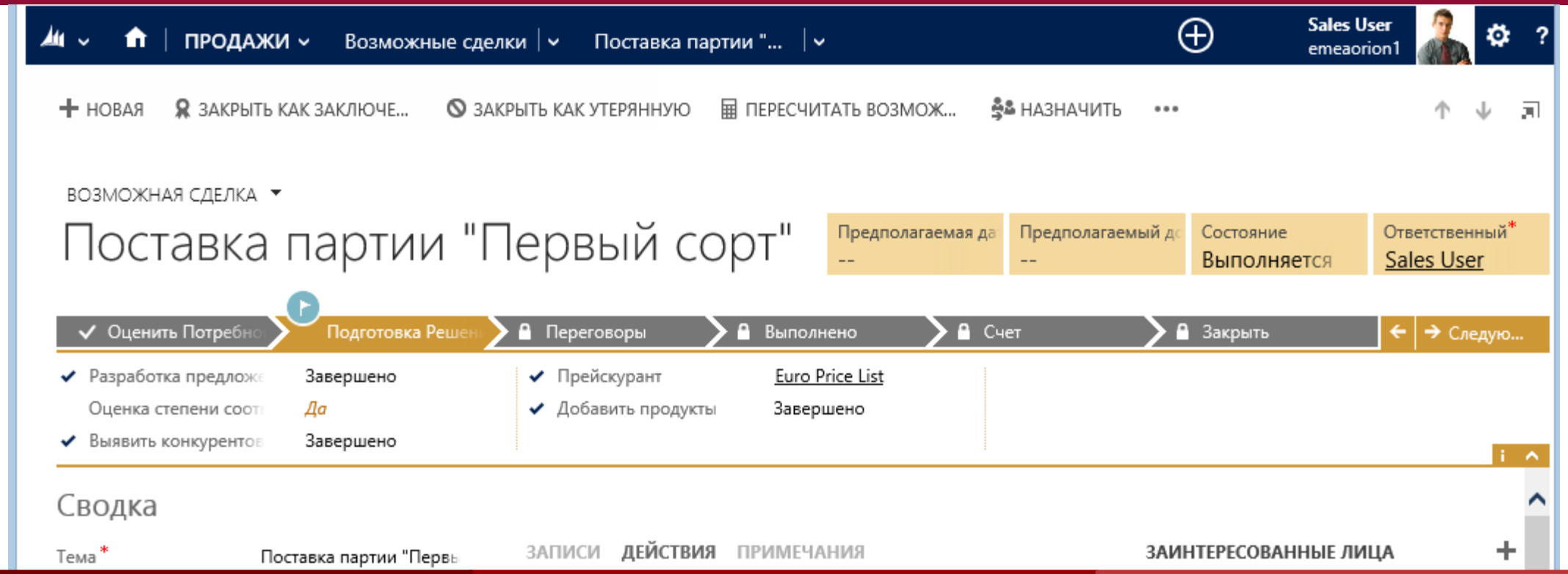
Планирование кампаний на основе шаблона или «с нуля», возможность проведения быстрых кампаний для фокусного воздействия

Работа с маркетинговыми списками (статическими и динамическими), проведение рассылок

Индивидуальная и массовая обработка откликов, конвертация откликов в потенциальные продажи

CSBI group

Управление продажами



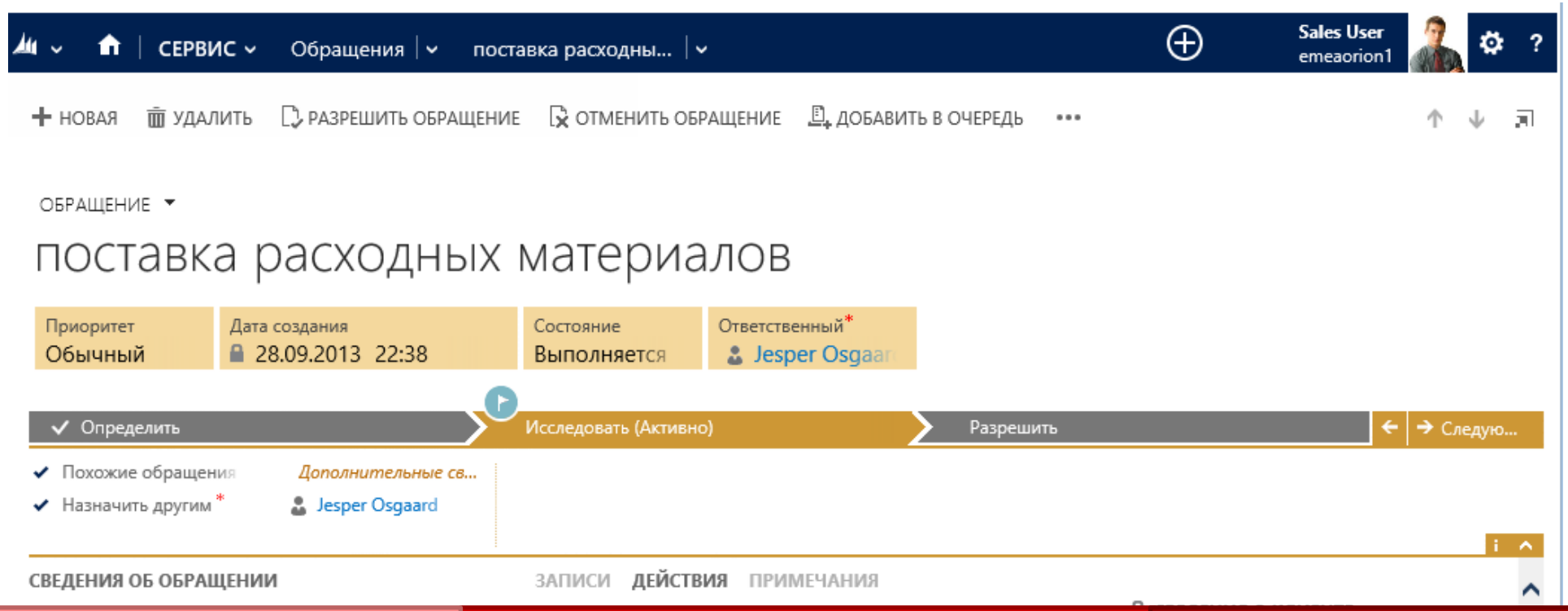
Полный цикл продажи: от выявления потребности и фиксации интереса до передачи на сопровождение

Постановка целевых показателей продаж (финансовых или количественных) и учет результатов

Контроль статуса и следующих шагов в одном окне для повышения наглядности и управляемости процесса продажи

CSBI group

Работа с обращениями и сервисными запросами



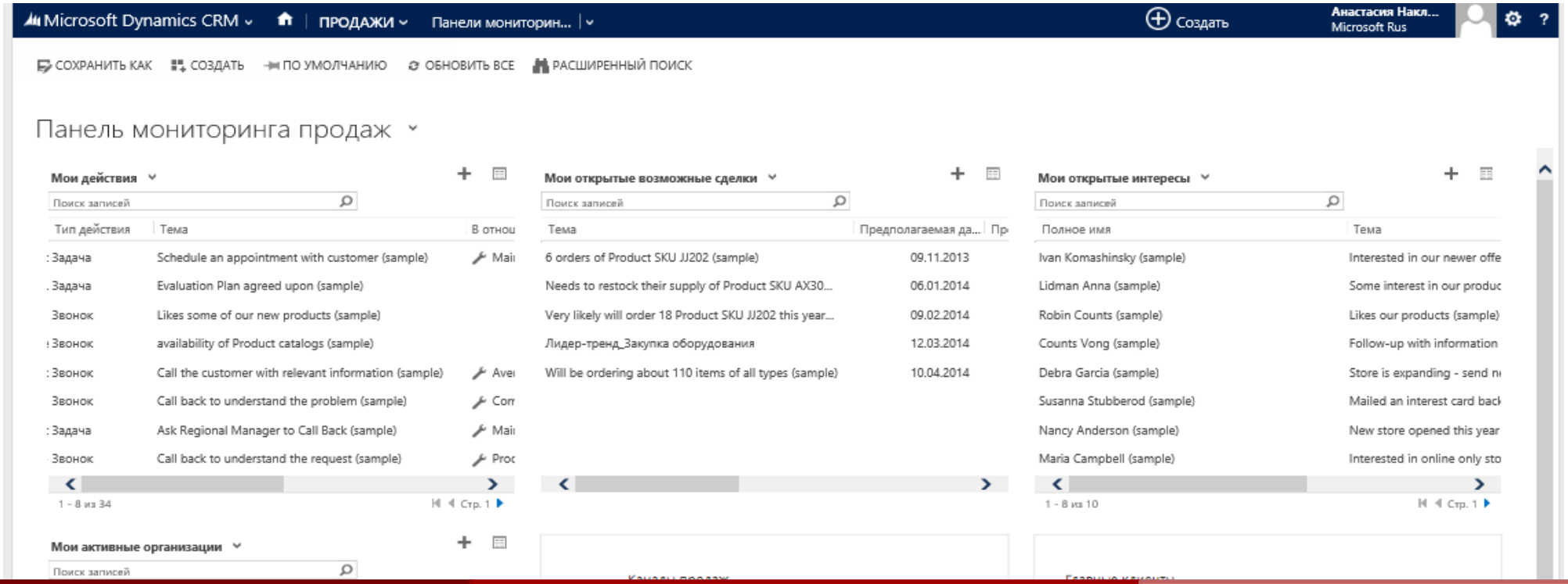
Регистрация обращений по различным каналам и контроль статуса обработки

Работа с базой знаний; командная работа с учетом ролевой модели

Планирование сервисного обслуживания, управление ресурсами и нормативами

CSBI group

Расширенная аналитика



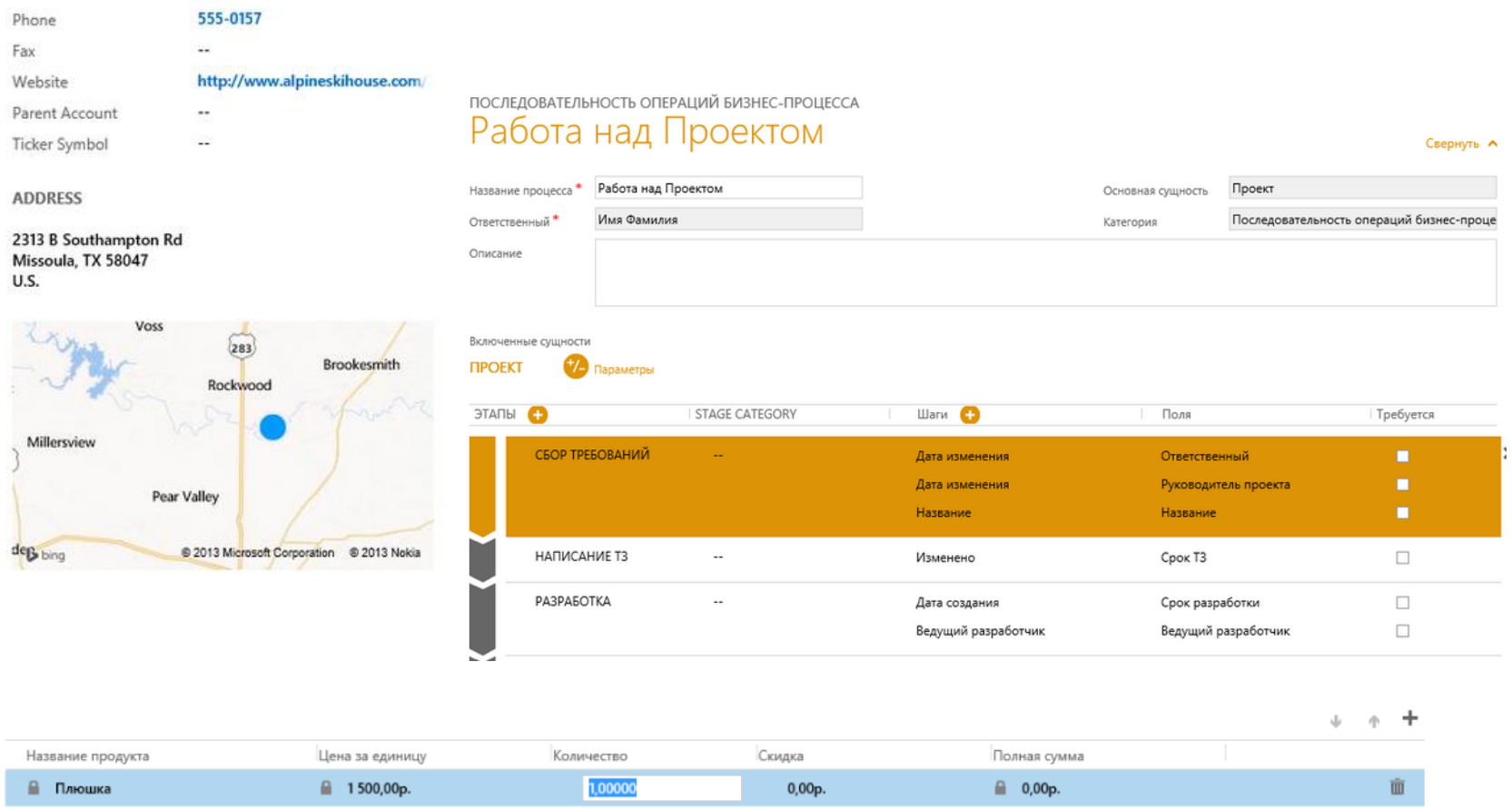
Отображение статистики в реальном времени

Совмещение различных представлений: графики, списки, анимация

Настройка без программирования

Dynamics CRM 2013 – Новые “Фишки”.

Dynamics CRM 2013 –Новые “фишки”. Функционал



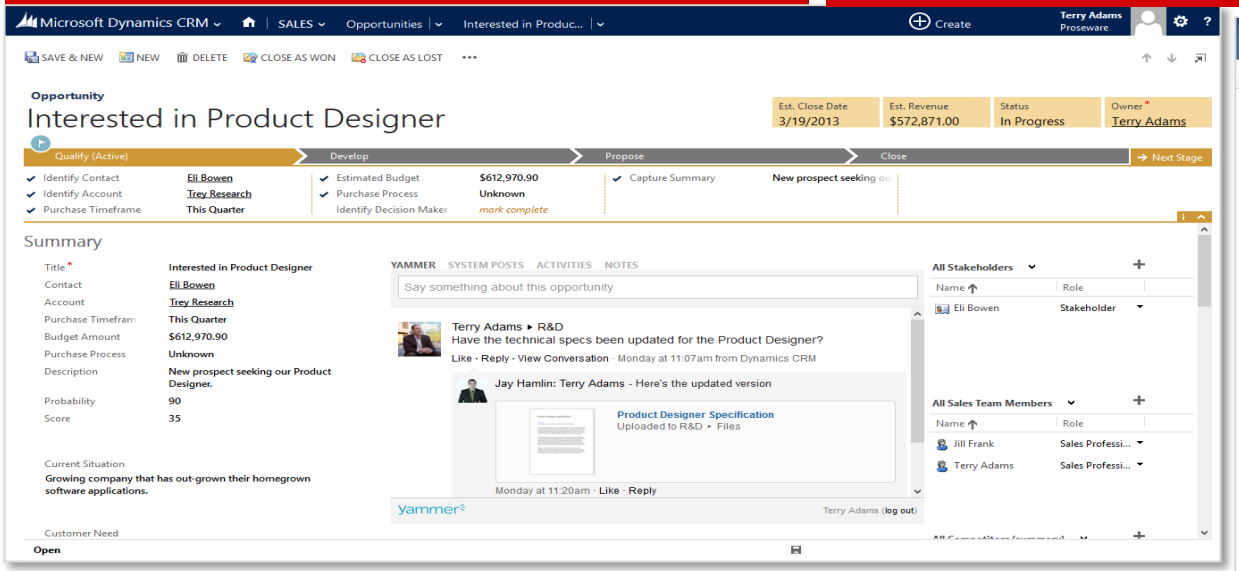
- **Bing Maps**
- **Социальная панель**
  - Yammer;
  - Новостная лента (Activity Feed);
  - Действия;
  - Примечания
- **Процессы (Business Process Flow)**
- **Группы доступа**
- **Вложенные Представления**
- **Правила поиска дубликатов**

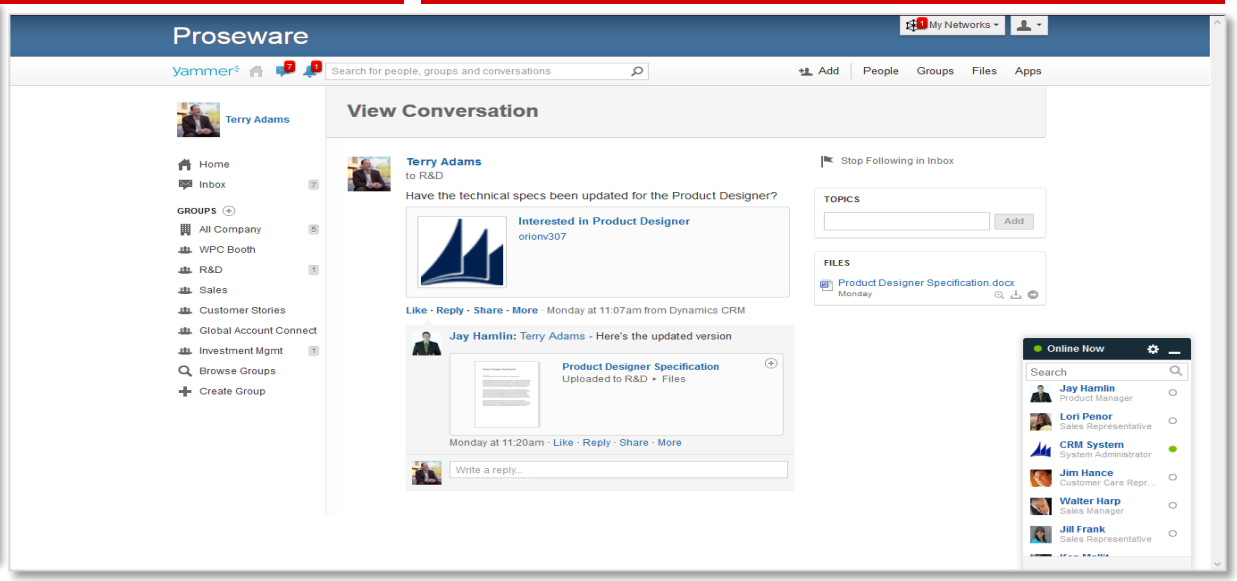
Yammer как инструмент командной работы

Социальные бизнес-взаимодействия

Вовлечение в работу над сделками нужных специалистов

Вводные инструкции и руководства к действиям





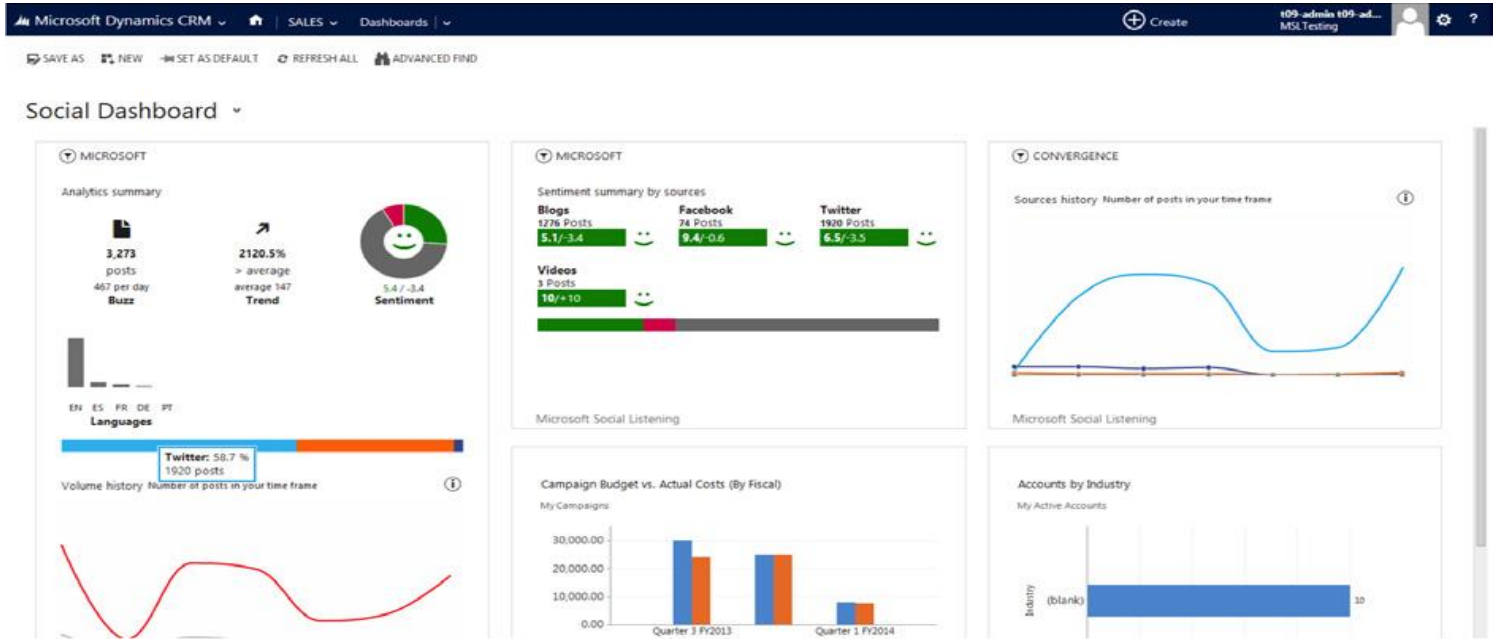
Встроенные к контекст беседы для повышения продуктивности сотрудников

Вовлечение всех сотрудников во взаимодействие

Мониторинг социальных сетей с Microsoft Social Listening

Маркетинг и продажи

- Мониторинг кампании
- Марка и продукт настроения
- Отслеживания бренда
- Отслеживание целевой группы
- Конкурентная разведка
- Отслеживание сигнала из соц.сети для формирования предложения целевой аудитории

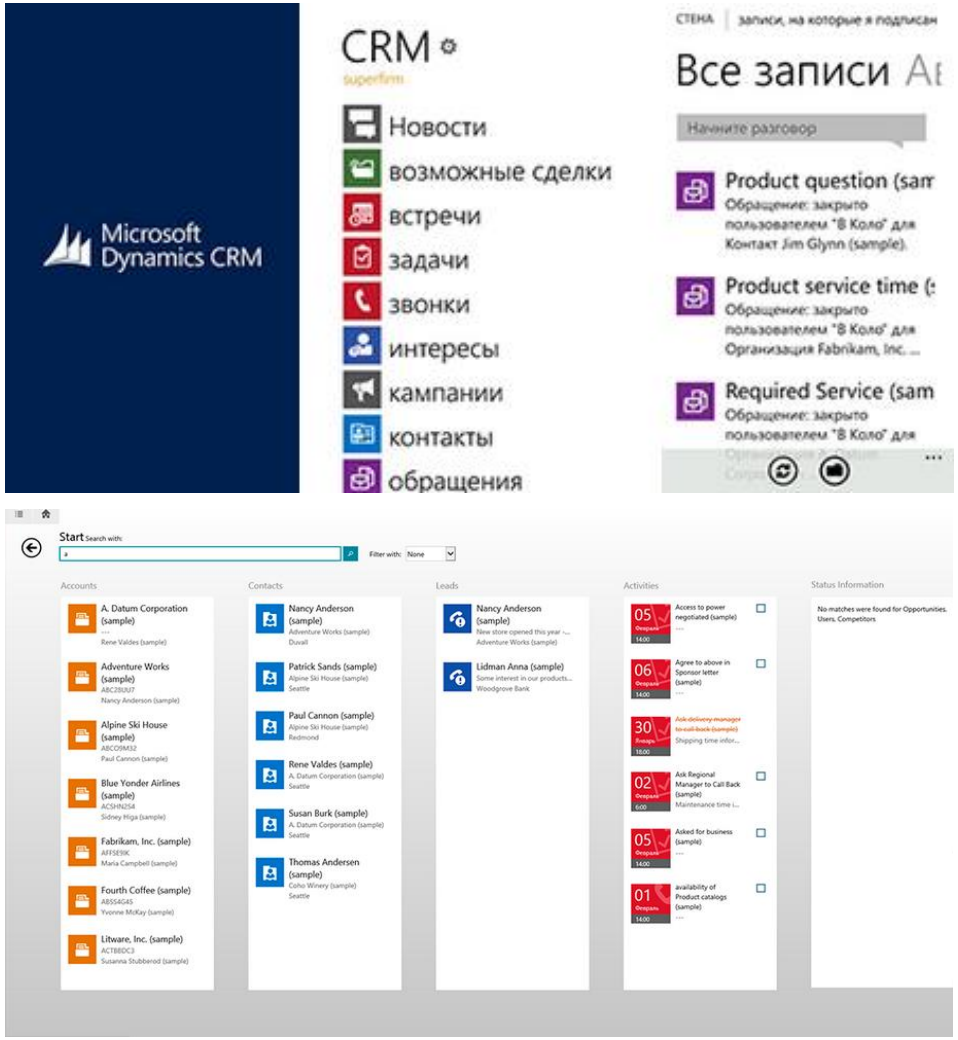


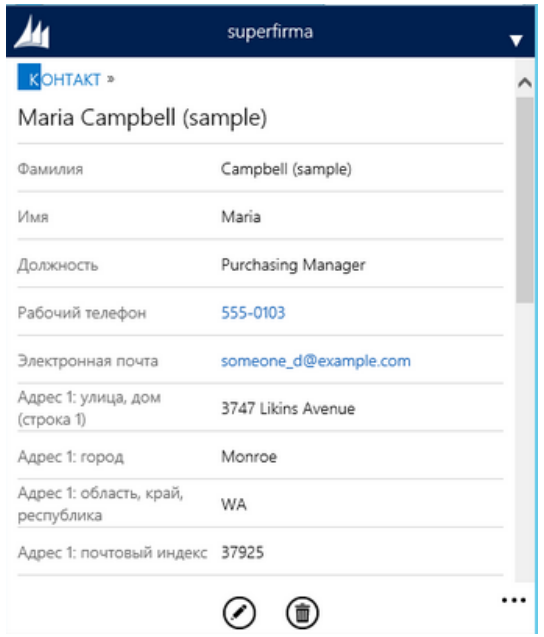
Сервис

- Нотификации в реальном времени
- Взаимодействие с клиентами через социальные сети

Dynamics CRM 2013 –Новые “фишки”. Мобильные приложения

- Тонкий клиент
- Толстый клиент:
  - IPad
  - Windows8
  - Android (скоро)
- Мобильные телефоны
  - iPhone;
  - Windows Phone;
  - Android.





Dynamics CRM 2013 –Новые “Фишки”. Меньше слов…

- Оптимизированный интерфейс
- Более высокая производительность
- Интеграция с картами
- Интеграция с социальными сетями

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Лимонов Андрей Анатольевич
Директор дирекции продуктов Microsoft