

WEBINARIUM NAV.COM

CRM w pigułce



Poznaj możliwości i korzyści
Microsoft Dynamics 365 Sales,
Marketing i Customer Service



Dlaczego warto korzystać z Dynamics 365 CRM?

Dzięki Dynamics 365 otrzymują Państwo oprogramowanie CRM, które działa jako konfigurowalne, elastyczne rozwiązanie dostosowane do wymagań biznesowych. Można wybrać samodzielną aplikację, aby spełnić potrzeby konkretnej linii biznesowej, lub skorzystać z wielu narzędzi CRM, które współpracują ze sobą jako **potężne zintegrowane rozwiązanie**.



Co to jest oprogramowanie CRM?

CRM to kategoria rozwiązań programistycznych obejmujących różne systemy zarządzania relacji z klientami, takich jak sprzedaż, usługi i marketing, umożliwiających ich współpracę.

Upraszczają one realizację procesów biznesowych i utrzymywanie dostępu do danych klientów w celu budowania relacji, zwiększania produktywności i poprawiania kontaktów z klientami.

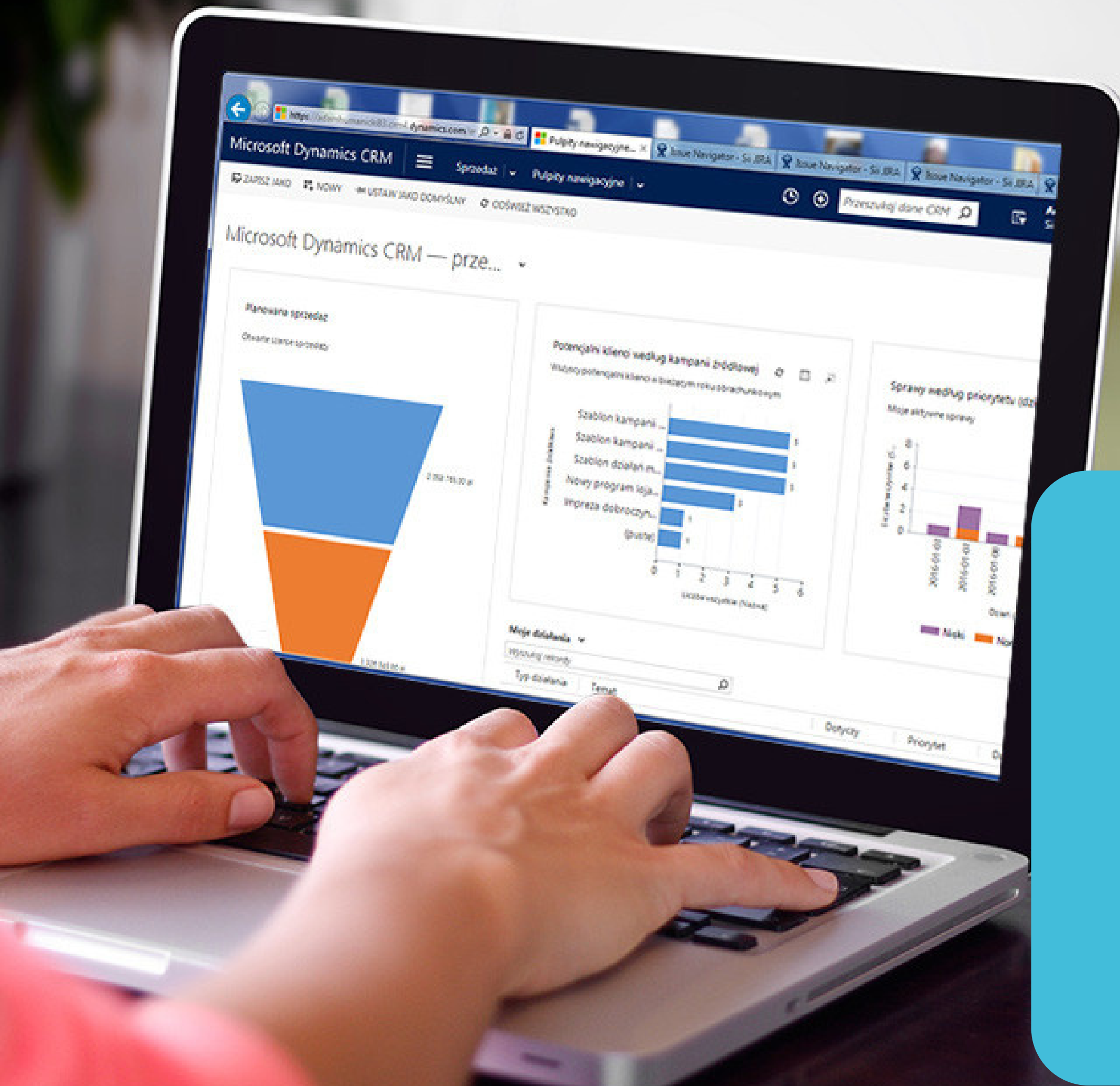
Dlaczego warto wdrożyć rozwiązanie CRM?

Rozwiązania CRM zwiększają rentowność firmy poprzez usprawnienie procesów administracyjnych w działach sprzedaży, marketingu i obsługi, a także pozwalają skupić się na budowaniu i utrzymywaniu relacji z klientami.

Bez wsparcia zintegrowanego rozwiązania CRM możesz przegapić możliwości rozwoju i stracić przychody, ponieważ nie optymalizujesz procesów operacyjnych lub nie wykorzystujesz w pełni swoich relacji z klientami lub leadów sprzedażowych.



Microsoft
Dynamics 365



Microsoft oferuje kompleksowe narzędzie, które wspomaga zarządzanie relacjami z klientem przez cały proces - od kontaktu w ramach działań marketingowych, przez sprzedaż, aż po obsługę posprzedażową.

Microsoft Dynamics 365 Marketing



Usprawnij ścieżkę zakupową swoich klientów

<https://nav.com.pl/crm/marketing/>



Pozyskiwanie potencjalnych klientów

- Prowadź wielokanałowe kampanie obejmujące e-mail marketing, treści internetowe i wydarzenia
- Targetuj dopasowanych odbiorców na podstawie interakcji z LinkedIn
- Personalizuj doświadczenie kupującego poprzez dostosowywanie ścieżki klienta w oparciu o zaangażowanie użytkownika

Podjmuj lepsze decyzje

- Uzyskaj wgląd w reputację swojej marki i rynek dzięki analizie danych w czasie rzeczywistym
- Nadawaj priorytety leadom za pomocą wielu modeli scoringowych
- Buduj niestandardowe pulpity, aby analizować dane, które mają największe znaczenie dla Twojego biznesu

Szybka adaptacja

- Zautomatyzuj procesy, aby poprawić jakość obsługi
- Wykorzystaj sztuczną inteligencję (AI), aby kierować decyzjami biznesowymi i napędzać innowacje
- Polegaj na platformie chmury Microsoft, aby obniżyć koszty operacyjne i uprościć wdrażanie całej infrastruktury

Kluczowe możliwości Microsoft Dynamics 365 Marketing

Tworzenie graficznych wiadomości e-mail i zawartości online wspierających działania marketingowe

Projektowanie interaktywnych procesów pozyskiwania klientów w celu rozwijania potencjalnych klientów za pomocą spersonalizowanych doświadczeń

Priorytetyzacja potencjalnych klientów w celu poprawienia wskaźnika konwersji

Poznanie potencjalnych klientów i wybór odbiorców na LinkedIn

Analizowanie i dokumentowanie rentowności działań marketingowych (MROI)

Konfigurowanie aplikacji i poszerzanie jej funkcjonalności

Microsoft Dynamics 365 Sales



Pielęgnuj relacje z klientem i zwiększ poziom sprzedaży

<https://nav.com.pl/crm/sales/>



Rozwijaj biznes

- Zwiększ wskaźnik wygranych, dzięki dynamicznemu, sterowanemu zdarzeniami procesowi sprzedaży
- Zbuduj pipeline z wysokiej jakości leadów i prospektów z różnych źródeł
- Mierz przeszłość i identyfikuj wiodące wskaźniki na przyszłość



Bądź skoncentrowany

- Znajdź właściwych klientów
- Zawsze znaj następne najlepsze działanie, aby posunąć relacje do przodu
- Zbuduj wydajny zespół sprzedaży



Wygrywaj szybciej

- Zaangażuj się i współpracuj w zakresie strategicznych transakcji
- Dostosuj się do ścieżki zakupowej nabywcy, aby zapewnić spersonalizowane zaangażowanie
- Pracuj w dowolnym miejscu i czasie

Kluczowe możliwości Microsoft Dynamics 365 Sales

Obserwuj procesy biznesowe z przewodnikiem, dzięki czemu będziesz wiedzieć, jakie czynności musisz wykonać, aby szybciej zamykać transakcje

Zwiększ produktywność przy użyciu dobrze znanych narzędzi. Microsoft Dynamics 365 Sales jest ściśle zintegrowany z aplikacjami Microsoft Office 365, co ułatwia szybszą pracę

Zwiększ wydajność zespołu dzięki analizom w czasie rzeczywistym, na podstawie danych historycznych i prognoz

Uzyskaj wgląd w interakcje z klientami za pośrednictwem E-mail Intelligence

Optymalizacja działań sprzedażowych dzięki automatyzacji procesów i prowadzeniu procesu sprzedaży w oparciu o najlepsze praktyki

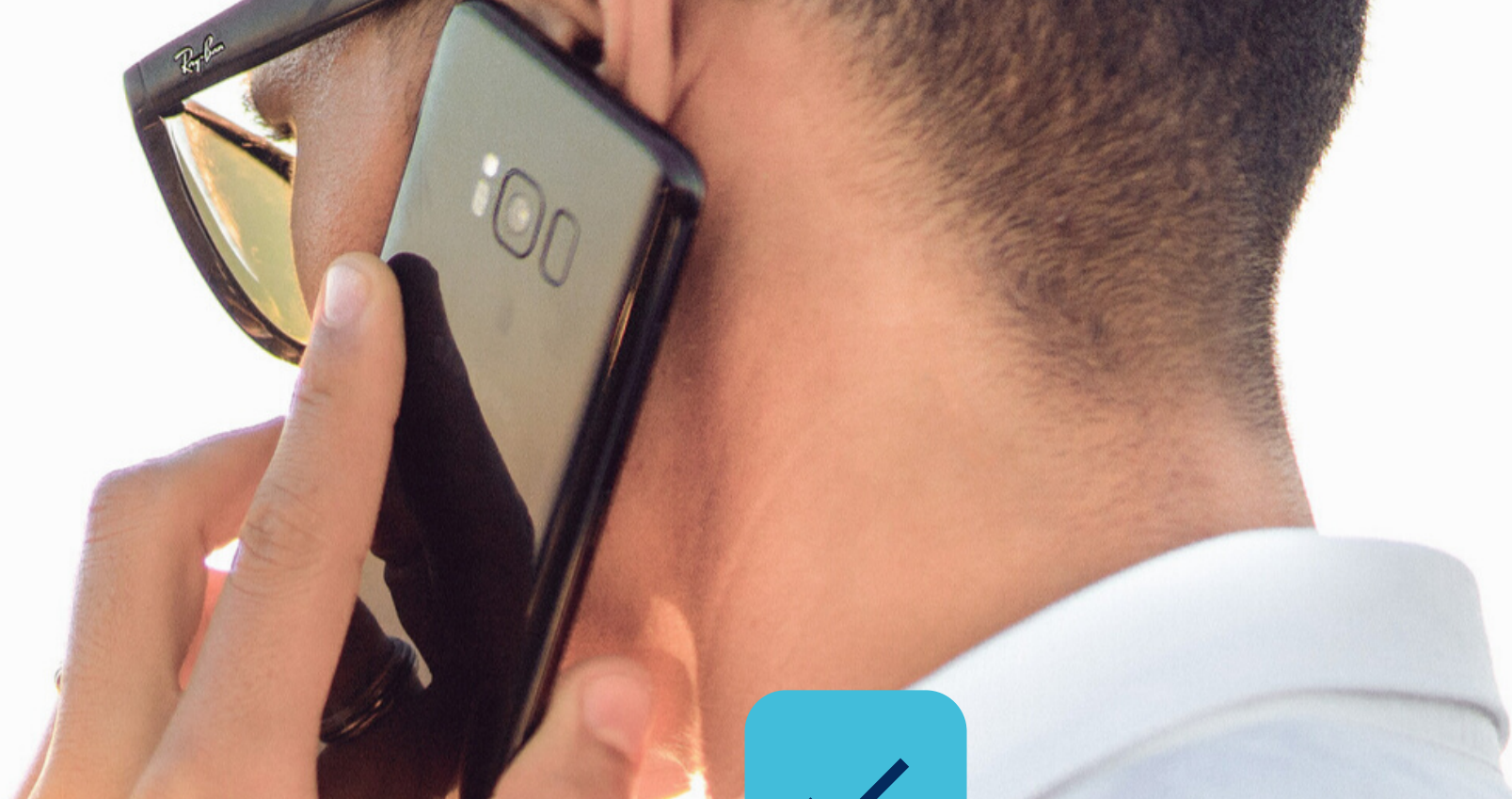
Samodzielne przeprowadzanie analizy bez konieczności korzystania z zasobów technicznych

Microsoft Dynamics 365 Customer Service



Bezproblemowa obsługa za pośrednictwem
dowolnego kanału

<https://nav.com.pl/crm/customer-service/>



Zwiększ zaangażowanie

- Pozwól klientom szybko i łatwo nawiązać kontakt dzięki wielokanałowym opcjom obsługi
- Wykorzystaj sztuczną inteligencję botów serwisowych, aby zwiększyć dostępność usług i uwolnić agentów dla bardziej wartościowych interakcji
- Szybko rozwiązuj problemy, korzystając z analizy danych i opieki predykcyjnej



Spersonalizuj swoje usługi

- Dostarczaj wartość przy każdej interakcji dzięki pełnemu obrazowi klienta
- Kieruj działaniami agentów w stronę optymalnych rezultatów za pomocą inteligentnej automatyzacji
- Stwórz możliwości sprzedaży rozszerzonej lub krzyżowej przy użyciu kontekstowych danych o kliencie



Usprawnij obsługę klienta

- Usprawnij obsługę w oparciu o informacje zwrotne z ankiet, forów dyskusyjnych i badań społecznościowych
- Szybko wdrażaj nowych agentów dzięki opcjom uczenia się w aplikacji
- Optymalizuj pracę personelu, przydzielając zasoby na podstawie trendów w obsłudze, które możesz monitorować w czasie rzeczywistym.

Kluczowe możliwości Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Zapewnienie wsparcia samoobsługowego za pomocą wirtualnych agentów

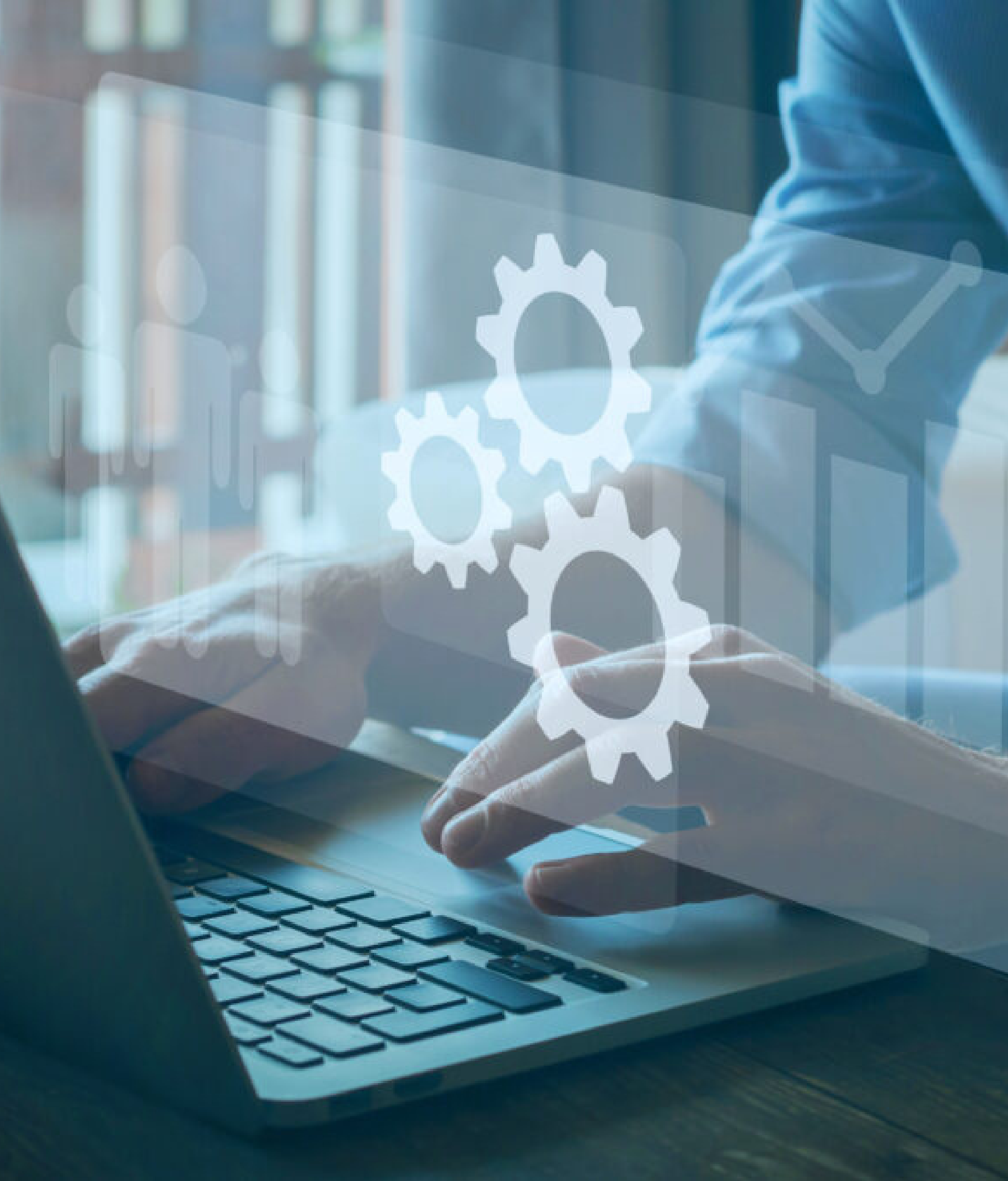
Spersonalizowane zaangażowanie w obsługę klienta

Narzędzia zwiększające produktywność wraz z ujednoliceniem źródeł wiedzy w celu usprawnienia wyszukiwania

Optymalizacja usługi dzięki praktycznym analizom

Obsługa omnichannel zapewnia spójne, połączone wrażenia w różnych kanałach

Proaktywna usługa dzięki IoT



Najlepsze rozwiązanie CRM jest połączone i inteligentne

Klienci mają większe możliwości wyboru niż kiedykolwiek wcześniej, dlatego środowisko klienta dobrej jakości ma duże znaczenie. Jedynym sposobem na rozwijanie relacji z klientem i budowanie lojalności względem marki jest tak naprawdę zrozumienie swoich klientów. A jeśli czegoś nie widzisz, to tego nie zrozumiesz.

Dzięki połączeniu wszystkich danych klientów zyskujesz możliwość bardziej zdecydowanego podejmowania opartych na danych decyzji, które mogą wzmocnić relacje z klientami i pomóc w rozwijaniu działalności. Jeśli do tych danych zostanie zastosowana funkcja analizy, będzie można to robić szybciej i z większą dokładnością.

Co powinno zapewniać rozwiązanie CRM?

- bogatą funkcjonalność standardową
- możliwość rozszerzenia
- bezpieczeństwo
- skalowalność

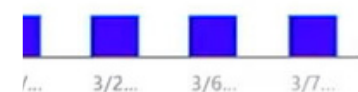


This Quarter 1/1/2018 - 3/31/2018

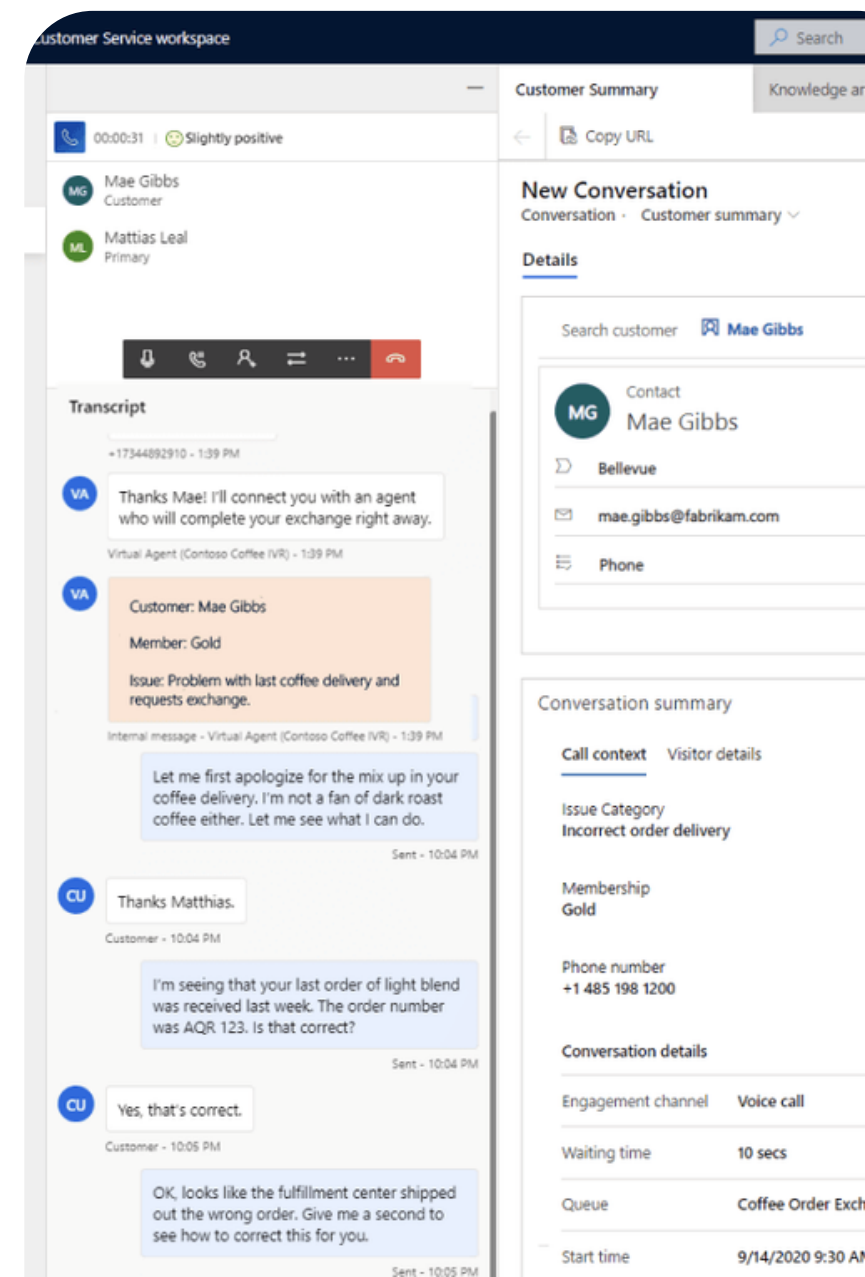
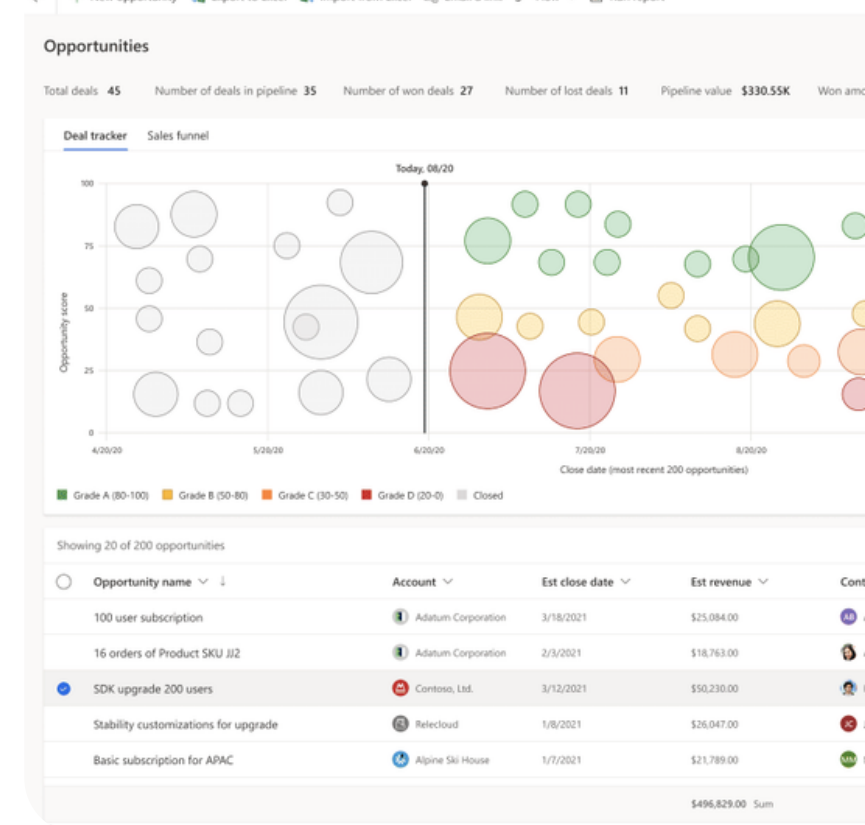
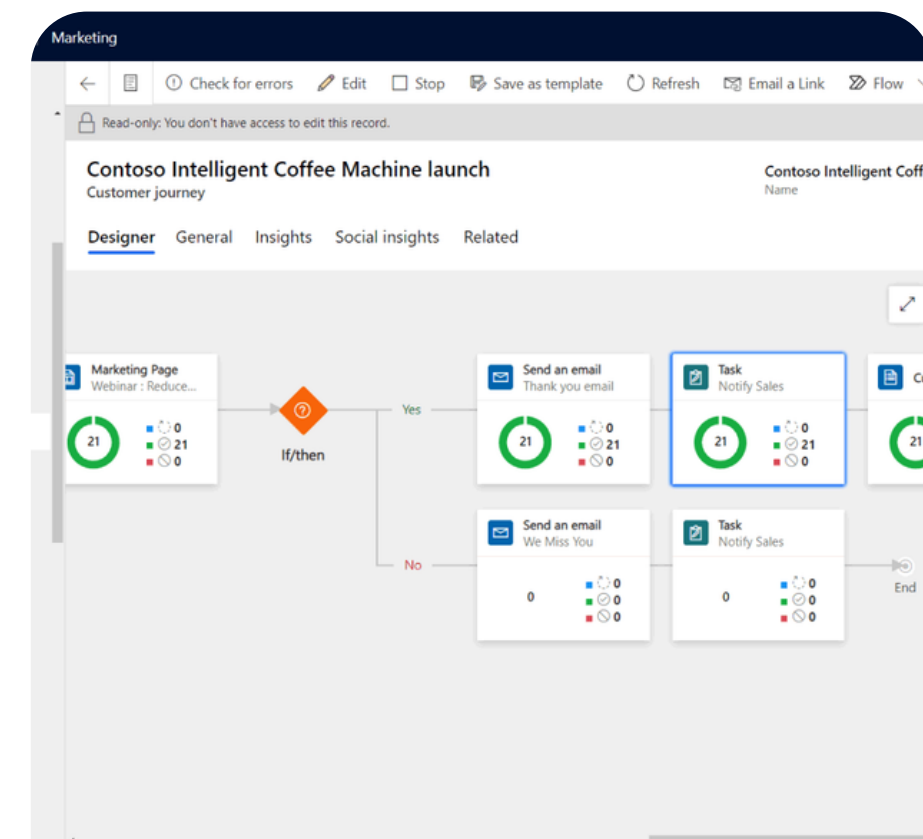
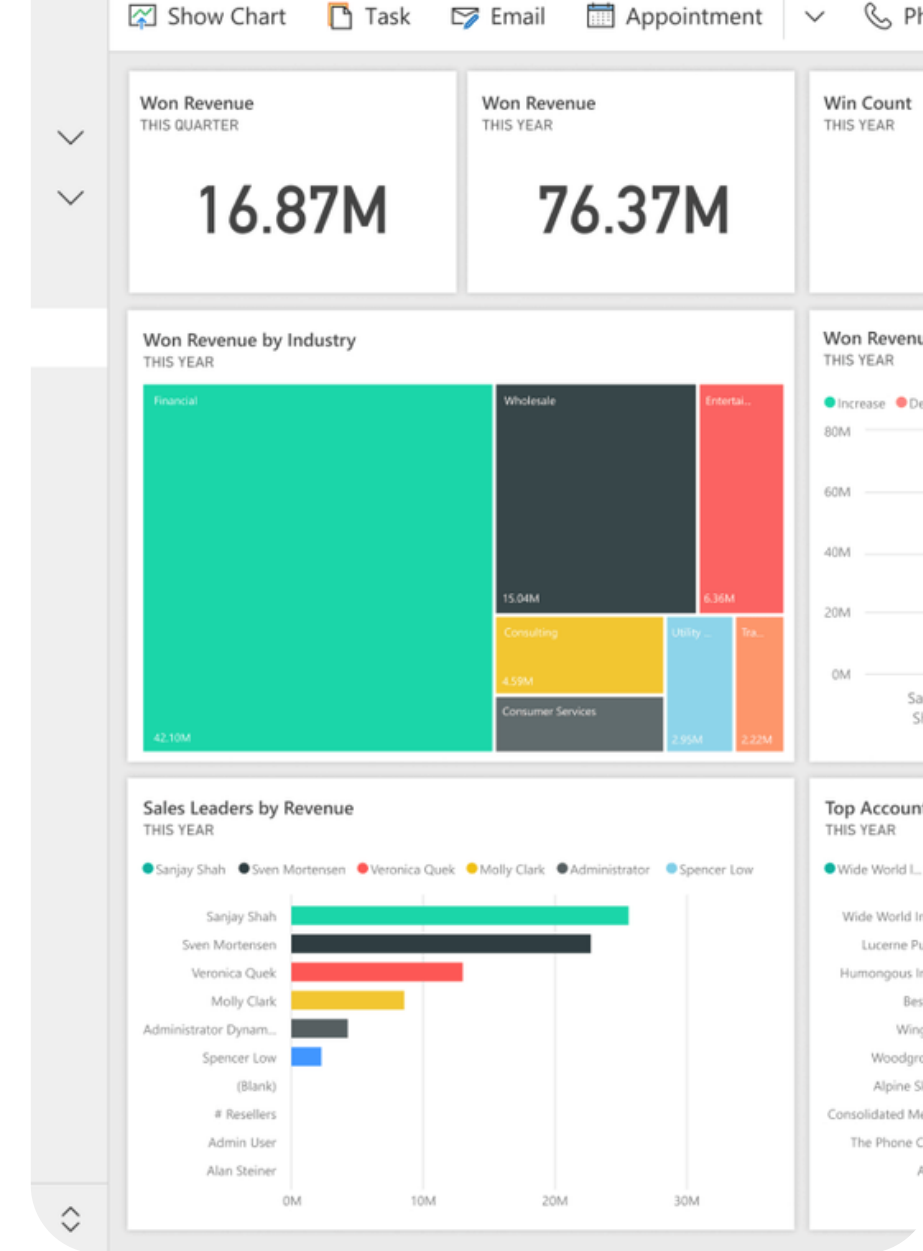
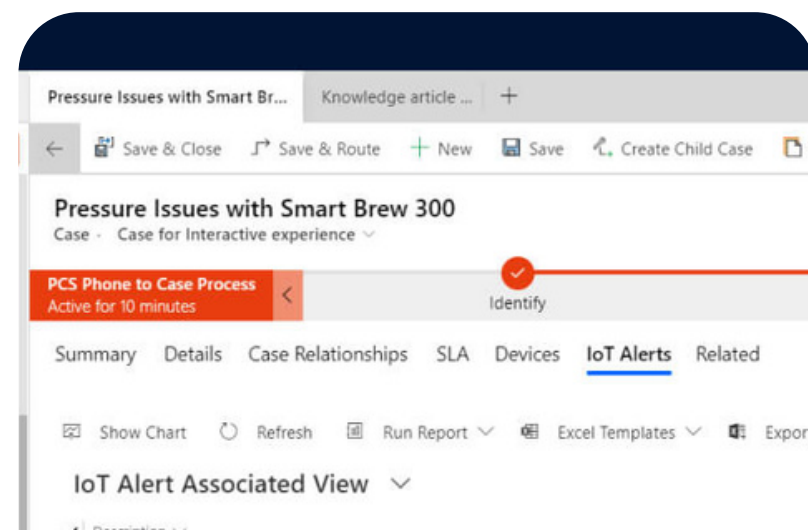
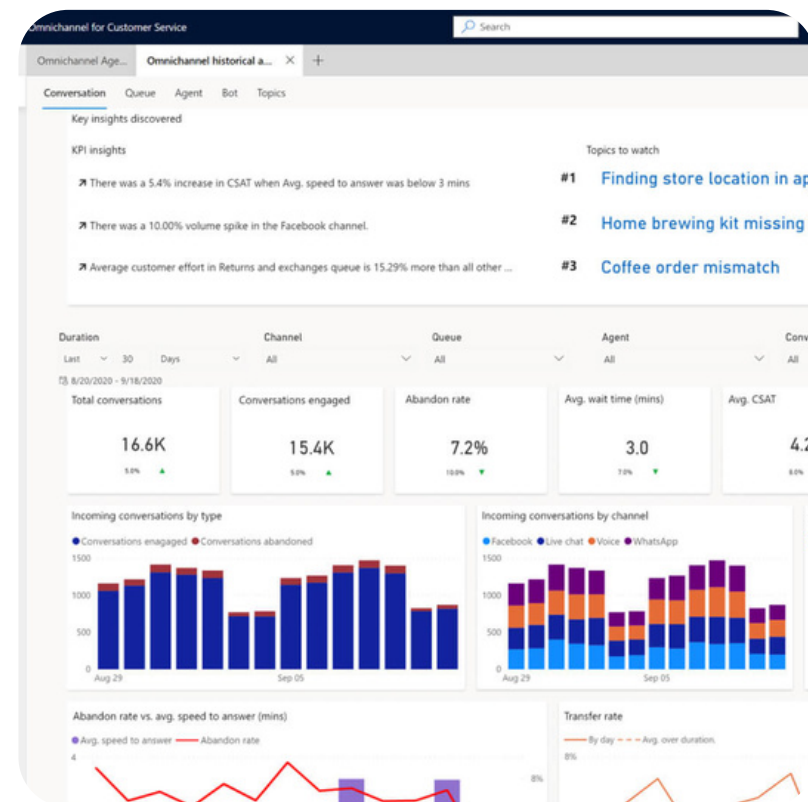
by Purpose

Onboardi... (3)

Multipur... (2)



Utilization





Jeśli wybierzesz rozwiązanie CRM odpowiadające Twoim celom i oferujące możliwość analizy, łatwość obsługi oraz łączność danych, skorzysta na tym cała organizacja.

Platforma Microsoft Dynamics 365 oferuje wiele aplikacji biznesowych z funkcjonalnością rozwiązania CRM, które mogą być używane samodzielnie lub razem w celu osiągnięcia założonych celów.

Argumenty za i przeciw CRM w chmurze

Wiele firm obawia się, że przejście do chmury oznacza wysokie koszty i zagrożenie dla bezpieczeństwa. Faktem jest jednak, że więcej argumentów przemawia za przeniesieniem procesów CRM do chmury.

Argumenty za:

- Brak konieczności zakupu drogiego sprzętu na samym starcie.
- Aktualizacje są realizowane przez dostawcę hostingu.
- Zmniejszanie obowiązków działu IT w zakresie serwisowania i konserwacji.
- Rozbudowa infrastruktury wraz z wchodzeniem na nowe rynki.
- Przechowywanie danych firmy i klientów poza siedzibą firmy powoduje, że są one mniej narażone na skutki katastrofy na terenie firmy.
- Zapewnienie całemu zespołowi możliwości szybkiego przeglądania, używania i udostępniania tych samych informacji dotyczących klientów i odbiorców w czasie rzeczywistym za pośrednictwem różnych kanałów.



Argumenty przeciw:

- Większe koszty pojawiające się przy wzroście firmy.
- Poleganie na dostawcy hostingu w zakresie aktualizacji i naprawy oraz czasu przeprowadzania aktualizacji.



Gold
Microsoft Partner



Skontaktuj się z nami

Z przyjemnością porozmawiamy o możliwościach wdrożenia CRM w oparciu o potrzeby Twojej firmy.



Telefon

(34) 366-85-40



Adres e-mail

navision@nav.com.pl



Strona internetowa

www.nav.com.pl