



### MÓDULOS DO MICROSOFT CRM 3.0 PROFESSIONAL

Vendas	Gestão de oportunidades	Transforme leads em oportunidades, acompanhando todo o ciclo de vendas com regras personalizáveis de workflow.
	Gestão dos processos de vendas	Use regras personalizáveis de workflow e de metodologias de vendas para garantir o acompanhamento das oportunidades e o correspondente fechamento, de forma eficiente.
	Cotações	Gere cotações precisas, através de um completo catálogo de produtos que possa suportar níveis complexos de formação de preços, unidades de medida e descontos.
	Integração com o fax	Aumente a produtividade de sua empresa, permitindo que os funcionários criem, enviem e recebam mensagens de fax diretamente em seu computador.
	Gestão de pedidos	Converta as cotações em pedidos que poderão ser alterados e salvos até o momento de sua cobrança em forma de faturas.
	Gestão da força de vendas	Avalie a performance de vendas dos profissionais e faça os devidos créditos para os vendedores, à medida que estes preenchem suas cotas.
	Literatura de vendas	Crie, gerencie e distribua materiais de vendas e marketing, incluindo folhetos, artigos técnicos, informações dos concorrentes etc.
	Mala Direta por e-mail	Aumente a produtividade das vendas, selecionando os clientes com base em características comuns. Em seguida, utilize modelos prontos para lhes enviar mensagens de e-mail com ofertas especiais.
Serviços a Clientes	Gestão de incidentes	Crie, atribua responsabilidades e gerencie as solicitações de serviços desde o primeiro contato até a solução completa do caso, a partir de um local centralizado.
	Visão completa das informações dos clientes	Visualize todas as informações dos clientes para compreender suas necessidades específicas e responder às dúvidas relacionadas à sua conta.
	Gestão automática de filas e roteamento	Use regras personalizáveis de fluxo de trabalho para direcionar automaticamente os pedidos de serviços aos profissionais certos.
	Resposta automática por e-mail	Utilize modelos personalizáveis e regras de workflow para gerar e enviar respostas automáticas por e-mail às solicitações dos clientes.
	Gerenciamento do e-mail	Mantenha um histórico preciso das comunicações do cliente com sua empresa, através do acompanhamento automático de e-mails de clientes e do recurso que associa cada e-mail com o correspondente registro de cliente.
	Agendamento de serviços	Gerencie e agende os serviços mais complexos, com facilidade. Conheça a alocação de recursos e equipamentos, utilização e respectiva eficácia.
	Base de conhecimentos com recursos de pesquisa	Publique artigos e outras informações relevantes de suporte em uma base de conhecimentos com recursos de pesquisa.
	Contratos de serviço	Gere e mantenha contratos de serviços e atualize as informações desses contratos, automaticamente, sempre que um caso de suporte é solucionado.
Marketing	Campanhas de marketing	Planeje a estratégia das campanhas de marketing com base no orçamento e nos gastos, nos códigos das promoções, nos produtos a serem divulgados, etc.
	Criação de listas	Crie e gerencie listas para determinadas campanhas ou para uso futuro. Crie essas listas a partir de informações de clientes já disponíveis na empresa ou importe informações de contatos de várias fontes, inserindo-as em um repositório único.
	Qualificação de listas	Consulte listas para localizar contas que atendam a determinados critérios.
	Modelos de campanhas	Desenvolva uma campanha e reutilize-a como modelo para campanhas futuras.
	Execução de campanhas	Acompanhe as atividades das campanhas, importe os leads, converta os leads em oportunidades, confira os dados sobre custos e performance, etc.
	Acompanhamento das informações de marketing	Visualize relatórios de performance das campanhas, avalie seu sucesso com base nas oportunidades, no custo versus o benefício e em outros critérios, e analise os resultados de marketing.

## Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

### Professional

Melhore os processos de relacionamento de sua empresa com a mais completa solução de CRM e assegure benefícios tangíveis em todos os processos de gestão de clientes.

No atual complexo cenário dos negócios, está cada vez mais difícil conseguir – e manter – uma vantagem competitiva. Em um mercado que se caracteriza por comunicações globais instantâneas e informações onipresentes, a capacidade de desenvolver um conhecimento aprofundado de seus clientes e seus mercados é algo extremamente crítico. O sucesso depende da capacidade de sua empresa em reagir com rapidez, conhecimento e confiança às constantes mudanças das necessidades dos clientes e às diferentes estratégias dos concorrentes.

O Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 Professional, anteriormente conhecido como Microsoft® Business Solutions CRM, é uma completa solução de gerenciamento do relacionamento com clientes que oferece todas as ferramentas e recursos necessários para criar e manter uma imagem clara de cada cliente, desde o primeiro contato, ao longo de todo o ciclo de vendas, até o pós-vendas. Com módulos de vendas, marketing

e serviços, o Microsoft CRM 3.0 Professional é uma solução ágil, flexível e acessível, criada para que sua empresa possa assegurar melhorias consistentes e mensuráveis em todos os processos de negócios, desenvolver um relacionamento cada vez mais estreito com os clientes e atingir níveis inéditos de rentabilidade.

A experiência de usuário do Microsoft CRM 3.0 Professional foi concebida para ser uma extensão natural do Microsoft Office e do Microsoft Office Outlook®, proporcionando um ambiente de trabalho ao mesmo tempo intuitivo e familiar, que facilita a adoção pelos usuários e garante maior produtividade. Por ter sido desenvolvido sobre a escalável e segura plataforma .NET, utilizando ferramentas e tecnologias padronizadas, incluindo o Microsoft SQL Server™, o Microsoft BizTalk® Server e o Microsoft Visual Studio®, o Microsoft CRM 3.0 Professional permite que sua empresa aproveite todo o potencial de seus atuais investimentos em TI e a experiência de desenvolvimento interno para reduzir seu custo total de propriedade.

#### REQUISITOS DO SISTEMA:

- Microsoft Windows® 2000 Server com Service Pack 2 ou Microsoft Windows Server™ 2003 com Service Pack 1
- Microsoft SQL Server 2000 com Service Pack 4 ou Microsoft SQL Server 2005
- Microsoft Exchange 2000 Server ou Microsoft Exchange Server 2003

CONHEÇA MAIS SOBRE COMO O MICROSOFT CRM 3.0 PROFESSIONAL PODERÁ CONTRIBUIR PARA QUE SUA EMPRESA DESENVOLVA RELACIONAMENTOS PROVEITOSOS COM SEUS CLIENTES: [www.microsoft.com/brasil/crm](http://www.microsoft.com/brasil/crm)

#### Funciona Como Você Quer

Podemos recursos de CRM, com uma experiência nativa do Microsoft Office

#### Funciona Como Sua Empresa Precisa

Processos consistentes com os clientes, com visão dos negócios em tempo real

#### Funciona Como a Área de TI Gostaria

Instalação rápida, personalização fácil e manutenção simples

### Tecnologia do Mundo Real, para Negócios no Mundo Real

#### FUNCIONA COMO VOCÊ QUER

O Microsoft CRM 3.0 Professional está diretamente integrado ao Outlook e a outros aplicativos do Microsoft Office, incluindo Microsoft Office Word, Excel® e Powerpoint®, o que permite que os usuários trabalhem dentro do familiar e confortável ambiente do Outlook. Com isso, cada profissional poderá aprender rapidamente a usar as ferramentas do Microsoft CRM 3.0 Professional para gerenciar os processos de vendas, de marketing e de serviços.

- **Desenvolva e gerencie seus relacionamentos com os clientes** de maneira mais simples, com total controle sobre as tarefas de gerenciamento, como o envio e a administração de e-mail, a armazenagem do cadastro de contatos e o gerenciamento do calendário de compromissos – tudo isso sem sair do Outlook.
- **Acesse informações de clientes a partir de qualquer lugar**, graças aos recursos de mobilidade e sincronização de dados que permitem que os profissionais de vendas, de marketing e de serviços possam se beneficiar das ferramentas e informações que precisam, independente de onde estas estejam.
- **Aumente sua produtividade com a automação**, utilizando recursos integrados de inteligência de negócios que simplificam e automatizam as tarefas diárias.
- **Personalize sua interação com o cliente**, criando perfis do local de trabalho que permitam aos funcionários o acesso instantâneo a informações de clientes e às atividades mais frequentes.

#### FUNCIONA COMO A EMPRESA PRECISA

Cada empresa tem seus processos, sua cultura e seus próprios procedimentos de chegar até seus clientes. O Microsoft CRM 3.0 Professional é uma solução flexível, de fácil personalização para as atuais necessidades da empresa, com uma plataforma que pode se expandir na medida exata do crescimento de sua empresa.

- **Atenda aos requisitos específicos de negócios de sua empresa** ajustando o Microsoft CRM 3.0 Professional para a situação específica de sua empresa. Utilize as ferramentas intuitivas de desenvolvimento da Web para modificar formulários, campos de informações e relacionamentos.
- **Otimize os processos de negócios com a automação de processos** que possibilita à sua empresa transformar tarefas repetitivas em um poderoso fluxo de trabalho automatizado.
- **Integre aplicações e informações**, utilizando Web services para criar conexões perfeitas entre os sistemas e as plataformas, tanto dentro da empresa como junto a parceiros e clientes.
- **Avalie o sucesso de seus processos de negócios** com poderosas ferramentas analíticas e de acompanhamento que permitem aos gerentes de vendas monitorar seus negócios e tomar melhores decisões, mais rapidamente.

#### FUNCIONA COMO A ÁREA DE TI GOSTARIA

Fusões, aquisições e anos de mudanças nas prioridades de TI levaram muitas empresas a se ver diante do problema de como integrar um amplo leque de aplicações antes incompatíveis. O Microsoft CRM 3.0 Professional foi criado para que as empresas pudessem padronizar e consolidar as informações de seus clientes, independentemente de onde elas tenham sido criadas ou estejam armazenadas.

Graças a instalações e atualizações mais confiáveis, aumento de performance, instalação e gerenciamento aperfeiçoados e melhores recursos de segurança, o Microsoft CRM 3.0 Professional oferece recursos que reduzirão os custos administrativos e operacionais e aumentarão a produtividade dos usuários. Projetado para oferecer uma plataforma altamente extensível, o Microsoft CRM 3.0 Professional pode ser facilmente personalizado para atender aos processos e requisitos específicos das áreas de vendas, marketing e serviços de sua empresa.

- **Proteja a segurança das informações dos clientes** com uma plataforma mais segura, projetada para garantir que os dados de sua empresa se mantenham seguros, protegidos e confidenciais.
- **Comece a trabalhar imediatamente**, graças ao otimizado processo de instalação e ferramentas aperfeiçoadas de diagnóstico e solução de problemas, que reduzem significativamente o tempo de instalação.
- **Pesquise grandes volumes de informações de clientes**, com exibições otimizadas dos dados e recursos de consulta.
- **Aumente a disponibilidade dos sistemas** com tolerância a falhas e proteção contra redundância. Instale o Microsoft CRM dentro de ambientes clusters de servidores da Web, de bancos de dados e de e-mail.
- **Monitore a saúde de seu ambiente de CRM** com ferramentas de notificação e gerenciamento centralizados de gerenciamento.
- **Instale o Microsoft CRM automaticamente** ou sem uma armazenagem local de dados. O cliente Web oferece uma poderosa interação com o CRM, com todas as funcionalidades da aplicação.

O valor de uma solução de CRM depende de seu tempo de adoção pelos profissionais de vendas, marketing e serviços que irão utilizá-la. O Microsoft CRM 3.0 Professional foi especialmente criado para assegurar que todos os usuários aproveitem todos seus recursos com um mínimo de treinamento. Por ser tão simples de instalar e de gerenciar, com uma perfeita integração com todos os demais sistemas da empresa – e fora dela – além de níveis superiores de confiabilidade, escalabilidade e segurança, o Microsoft CRM Professional contribuirá para sua produtividade, o controle de custos e o retorno máximo dos seus investimentos.

### Soluções de Negócios com Total Cobertura do CRM

#### VENDAS – GERAÇÃO DE DEMANDA E CRIAÇÃO DE NOVOS NEGÓCIOS

Independentemente da complexidade de seus processos de vendas, o Microsoft CRM 3.0 Professional oferece recursos simples e poderosas funcionalidades para que as áreas de vendas e marketing possam conquistar novos clientes, gerenciar campanhas de marketing e conduzir ações de vendas dirigidas aos clientes.

- **Amplie seu pipeline de vendas** através de leads qualificados e oportunidades de vendas. Aproveite os recursos analíticos e de acompanhamento para aumentar as oportunidades de cross-selling de produtos e serviços.
- **Maximize suas estratégias de vendas** por meio de processos coordenados e centralizados de vendas, incluindo scripts e outras atividades.
- **Prepare sua força de vendas para manter reuniões relevantes com clientes**, em consequência de seu acesso ao histórico de oportunidades de vendas e de serviços de cada cliente.
- **Unifique as interações dos clientes** captando automaticamente conjuntos de discussões por e-mail que fazem parte do histórico de cada cliente.

#### MARKETING – MELHOR TOMADA DE DECISÕES E VISÃO MAIS CLARA DOS CLIENTES

Na atual economia, baseada na informação, as empresas precisam gerenciar um volume incontrolável de informações sobre clientes. O segredo do sucesso é transformar essas informações em um conhecimento claro, que permita ações imediatas, para que as empresas possam reagir rapidamente às necessidades e preferências dos clientes – em constante transformação. O Microsoft CRM 3.0 Professional proporciona às áreas de vendas e marketing acesso instantâneo a informações completas de clientes, independentemente de onde esses dados estiverem armazenados, além de ferramentas necessárias para transformar essas informações em ações.

- **Crie uma visão única de cada cliente** a partir de qualquer informação coletada, armazenando tudo em um local centralizado e seguro com possibilidade de acesso pelas áreas de vendas, marketing e serviços.

- **Concentre seus esforços de marketing** utilizando listas inteligentes e ferramentas de segmentação para atingir os clientes potenciais com maior eficácia.
- **Desenvolva campanhas de marketing mais racionais** utilizando os poderosos recursos analíticos do SQL Server, incluindo o data mining e funcionalidades de inteligência de negócios. Aproveite os novos recursos que permitem criar modelos baseados em campanhas de sucesso.
- **Capte as mensagens diretas e indiretas dos clientes**, com as ferramentas analíticas desenvolvidas no Microsoft SQL Server™ Reporting Services que oferecem o conhecimento preciso sobre os clientes necessários para que sua empresa possa reagir rapidamente às necessidades de clientes e às mudanças do mercado.

#### SERVIÇOS - OFEREÇA MAIS VALOR A SEUS CLIENTES

Cada interação com seu cliente é uma oportunidade para fortalecer sua lealdade para com sua empresa, oferecendo altos níveis de serviços personalizados. O Microsoft CRM 3.0 Professional permite aproveitar todas as oportunidades de estreitar seu relacionamento e maximizar o up-selling ou o cross-selling, pois a solução permite oferecer aos seus clientes informações relevantes e dirigidas sobre os produtos e serviços de seu interesse.

- **Responda mais rápido a problemas de suporte** oferecendo as respostas certas aos clientes, em tempo real. Aproveite a vantagem da base de conhecimentos integrada do Microsoft para assegurar seu acesso instantâneo a manuais, perguntas frequentes e dicas de solução de problemas.
- **Solucione os problemas dos clientes** de acordo com os níveis de serviços desejados por cada um. Recursos como transferência e roteamento automático dos problemas de serviço asseguram que todas as solicitações de suporte cheguem até os profissionais mais indicados para sua solução.
- **Agende e distribua os recursos de serviços** utilizando novos recursos que permitam alocar o profissional mais adequado para cada problema e cliente. Use o agendamento e a distribuição centralizados para programar os recursos e coordenar os serviços.

