



Gestione della forza vendita

Incrementare la produttività del personale di vendita, l'adozione e l'uniformità di best practice da parte degli utenti grazie a Microsoft Dynamics CRM 4.0 per le vendite

È possibile semplificare ed automatizzare i processi di vendita, consentendo al personale di elaborare un quadro completo del cliente, snellendo così il ciclo di vendita e assicurando tassi di successo più elevati ed una maggiore fidelizzazione. Il software aziendale Microsoft Dynamics® CRM 4.0 consente al personale di vendita di accedere rapidamente a importanti dati online e offline e quindi di operare con maggiore efficienza e dedicare più tempo alle attività di vendita.

“Spesso il limite all'espansione non è determinato dalla capacità produttiva, ma dalla complessità di gestione di un grande numero di contatti commerciali.

La dispersione delle informazioni causa inoltre una riduzione delle capacità di risposta alle richieste dei clienti... Per questo abbiamo sviluppato una piattaforma CRM orientata all'integrazione di informazioni e procedure, sia per lo sviluppo di nuove opportunità, sia per supportare meglio le necessità dei nostri attuali clienti”.

ROBERTO PERTILE
Socio,
Tessitura Pertile

Microsoft Dynamics CRM 4.0 per le vendite



Le funzionalità di Microsoft Dynamics CRM evidenziate nel diagramma permettono alle organizzazioni di gestire con efficacia il ciclo di vendita.

“Una delle cose che ci ha attratto maggiormente verso il CRM Microsoft è il fatto che, combinato con Microsoft Outlook, funziona proprio come un prodotto unico. Le altre soluzioni costringono a un doppio sforzo in due prodotti separati”.

KAREN PLAYFAIR
Director of Finance,
Tourism Whistler

GESTIRE PIÙ FACILMENTE LE OPERAZIONI

Le funzionalità di gestione delle relazioni con i clienti (CRM) appaiono come la naturale estensione del client di messaggistica e collaborazione Microsoft® Office Outlook® 2007. Da un'unica applicazione aziendale è possibile gestire le e-mail dei clienti, gli appuntamenti, le attività e i contatti.

COMPRENDERE AL MEGLIO LE ESIGENZE DEL CLIENTE

Per comprendere e soddisfare al meglio le esigenze dei clienti, è possibile creare per ciascuno un quadro centralizzato e personalizzato delle preferenze, delle relazioni e dello storico delle attività.

MIGLIORARE LE QUALIFICAZIONI DELLE VENDITE

Microsoft Dynamics CRM 4.0 permette di concentrarsi su lead e potenzialità più promettenti, nonché di istituire processi di follow-up uniformi e automatizzare le attività di vendita con potenti flussi di lavoro di sistema.

INCREMENTARE IL SUCCESSO DELLE VENDITE

È possibile snellire i cicli di vendita e massimizzare la chiusura delle vendite grazie alla gestione di lead e opportunità, all'indirizzamento automatico dei lead, alla gestione dei processi di vendita e all'analisi della concorrenza.

MANTENERE I CLIENTI INFORMATI

È possibile aggiornare i clienti esistenti e potenziali sui nuovi prodotti e sui nuovi servizi, tramite semplici funzioni di vendita e marketing basate su procedure guidate.

ANALIZZARE LE PERFORMANCE DI VENDITA

Le funzioni flessibili di reporting permettono di prevedere le vendite, misurare le performance aziendali, tenere traccia del successo di vendite e servizi ed identificare tendenze, problemi e opportunità.

INCORAGGIARE L'INTERAZIONE DEI CLIENTI IN MODO EFFICIENTE

Familiarità dell'interfaccia utente: è possibile gestire e monitorare tutte le interazioni attraverso una singola applicazione aziendale, nonché sincronizzare automaticamente e-mail, calendario, attività e contatti di Office Outlook 2007 con il database Microsoft Dynamics CRM. È, inoltre, possibile convertire automaticamente i messaggi e-mail in contatti, lead e opportunità.

Comunicazioni mirate: utilizzando i modelli personalizzabili è possibile creare e inviare messaggi e-mail mirati a clienti esistenti e potenziali. Usando la funzione "Mail merge" di Microsoft Office Word 2007 è possibile creare ed inviare rapidamente comunicazioni.

Mobilità: Microsoft Dynamics CRM 4.0 permette di accedere a tutte le sue funzionalità offline, virtualmente da qualsiasi luogo attraverso il web client e, con un'ampia varietà di dispositivi Pocket PC attraverso Microsoft Windows Mobile®. È inoltre possibile aggiornare i record, esaminare i dati dei clienti, eseguire analisi e stampare preventivi, anche in modalità offline.

Miglioramento della qualità dei dati: è possibile identificare ed eliminare automaticamente i record duplicati al fine di garantire la coerenza e la qualità dei dati dei clienti.

Realizzazione del business a livello globale: è possibile competere efficacemente nelle trattative globali e tenere facilmente traccia delle informazioni di vendita grazie alle funzioni multilingua e multi valuta ed ai fusi orari.

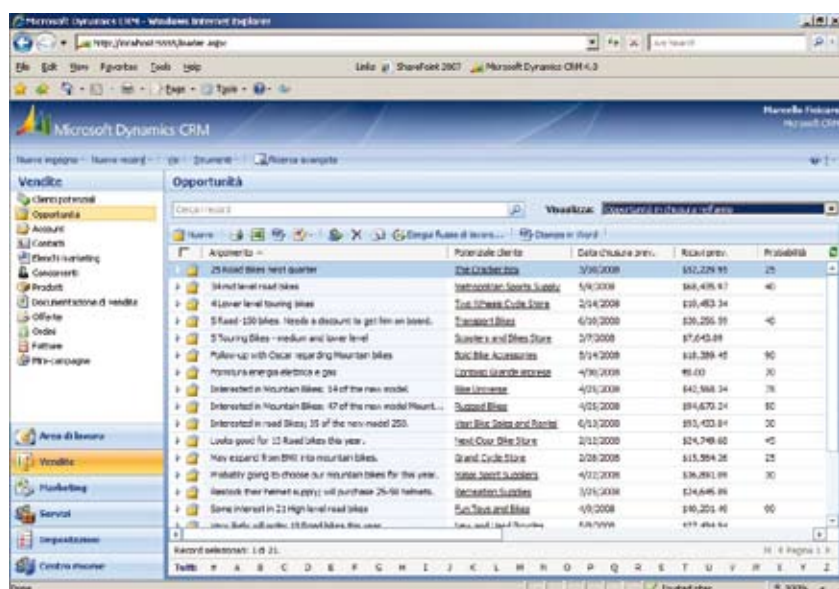
UNA VISIONE SUI DATI DI VENDITA

Otteni una visione completa del cliente: è possibile visualizzare e gestire le attività e la cronologia degli account, incluse le informazioni sui contatti, gli attributi, le minute di riunione, gli allegati, le comunicazioni, le proposte aperte e i prodotti acquistati.

Accesso rapido alle informazioni: la funzione di ricerca avanzata e globale consente di accedere in modo immediato e preciso alle informazioni desiderate.

Elaborazione delle offerte: il semplice monitoraggio di interazioni, offerte, ordini, contratti e relazioni associati ad un account consente di proporre in ogni momento il prodotto o il servizio più indicato.

Identificazione delle opportunità: è possibile tenere traccia in maniera intuitiva delle relazioni tra clienti, partner, influenzatori e fornitori, allo scopo di rilevare le nuove opportunità di business. Inoltre, grazie alle funzionalità che permettono di analizzare relazioni "molti a molti" è possibile comprendere e sfruttare al meglio gli scenari di business più complessi.



The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface. The main window shows a list of sales opportunities with columns for Name, Argomento, Potenziale Cliente, Data Chiusura prev., Ricavi prev., and Probabilità. The list includes various entries such as '25 Road Bikes - best quarter', '34 road level road bikes', and '4 lower level touring bikes'. The interface also shows a navigation pane on the left with options like 'Vendite', 'Marketing', and 'Servizi'.

Nome	Argomento	Potenziale Cliente	Data Chiusura prev.	Ricavi prev.	Probabilità
25 Road Bikes - best quarter	The Cricket Club	The Cricket Club	3/30/2008	\$52,229.93	25
34 road level road bikes	International Sports Supply	International Sports Supply	5/9/2008	\$68,436.97	40
4 lower level touring bikes	The Green Cycle Store	The Green Cycle Store	2/14/2008	\$20,483.34	40
5 Road - 130 bikes - Needs a discount to get in on lead.	Mountain Bikes	Mountain Bikes	6/20/2008	\$26,256.91	40
5 Touring Bikes - medium and lower level	Summit and Bikes Store	Summit and Bikes Store	3/7/2008	\$7,645.89	40
Follow-up with Oscar - repair 200 Mountain Bikes	Summit Bikes Accessories	Summit Bikes Accessories	5/14/2008	\$48,389.45	90
Monitora energia elettrica e gas	Lowcost Energy Services	Lowcost Energy Services	4/30/2008	\$6.00	30
Interested in Mountain Bikes: 14 of the new model	Bike Warehouse	Bike Warehouse	4/21/2008	\$42,568.34	38
Interested in Mountain Bikes: 47 of the new model Mountain...	Summit Bikes	Summit Bikes	4/21/2008	\$9,670.24	80
Interested in road bikes: 10 of the new model 250.	Star Bike Sales and Rentals	Star Bike Sales and Rentals	6/13/2008	\$5,433.84	30
Looka good for 12 Road bikes this year -	Summit Bikes	Summit Bikes	2/11/2008	\$24,748.60	40
New essard's from BMW into mountain bikes.	Grand Cycle Store	Grand Cycle Store	2/28/2008	\$15,594.26	25
probably going to choose our mountain bikes for this year.	Summit Bikes	Summit Bikes	4/21/2008	\$36,891.89	30
Research their parent company will purchase 25-30 helmets.	Summit Bikes	Summit Bikes	3/21/2008	\$24,646.89	30
Some interest in 21 High level road bikes	Summit Bikes	Summit Bikes	4/20/2008	\$30,251.40	60
Some info on 100 bikes: 10 Road bikes, 100 other...	Summit Bikes	Summit Bikes	6/9/2008	\$17,484.84	40

Una visione completa delle opportunità di vendita

GESTIRE E AUTOMATIZZARE I PROCESSI DI VENDITA

Migliore gestione e indirizzamento dei lead: con Microsoft Dynamics CRM ogni lead può essere assegnata alla persona più indicata a seconda del prodotto, del territorio, dell'importo o di qualsiasi criterio basato sulle regole di un flusso di lavoro definite. Inoltre, è possibile promuovere i lead qualificati a nuove opportunità attraverso un semplice clic del mouse.

Gestione di preventivi e ordini: è facile creare preventivi e convertirli in ordini da monitorare e gestire lungo l'intero ciclo di vita, dalla proposta alla fatturazione.

Gestione dei territori: è possibile creare territori per gli addetti alle vendite e consentire a questi ultimi di gestire e valutare processi e risultati di vendita territoriali.

Gestione di vendite ed elenchi marketing: è possibile importare gli elenchi acquisti al fine di alimentare le vendite, nonché misurarne l'efficacia e conservarli per le campagne di vendita annuali.

Gestione dei contratti: è facile aggiungere, modificare e tenere traccia dei contratti associati ai vari clienti o società, inclusi i contratti di manutenzione e le notifiche di rinnovo.

"In veste di CEO di un'azienda globale, Microsoft Dynamics CRM mi permette di accedere a tutte le nostre sedi remote ottenendo un quadro completo della situazione. In questo modo posso sapere in tempo reale in cosa sono occupate le business unit, ogni giorno della settimana".

NATHAN BUZZA
CEO,
Commtech Wireless

“Abbiamo deciso di realizzare un’eccellente organizzazione di vendita, e non ci saremmo riusciti senza uno strumento per l’automazione delle forze vendita di alto livello. Microsoft Dynamics CRM ricopre un ruolo essenziale nella realizzazione di questo obiettivo”.

JAY DEVERS
Director of Technology Solutions,
Best Buy

Metodi di vendita di sicuro impatto: è possibile avviare, monitorare e concludere le vendite in maniera uniforme ed efficace, per mezzo di regole del flusso di lavoro che automatizzano le fasi di vendita, l’indirizzamento dei lead, le notifiche e l’escalation. Il personale di vendita è in grado di creare flussi di lavoro personalizzati, grazie a strumenti per il flusso di lavoro progettati per gli utenti finali.

COMUNICARE LE INFORMAZIONI IN MANIERA EFFICACE

Creazione rapida di campagne: attraverso strumenti basati su procedure guidate è possibile tenere aggiornati i clienti sulla disponibilità di nuovi prodotti e servizi.

Analisi della concorrenza: è possibile ottenere informazioni dettagliate sui concorrenti associati alle varie opportunità, nonché tenere traccia delle attività della concorrenza in base a criteri quali prodotto, area geografica e altri ancora.

Gestione del catalogo prodotti: Microsoft Dynamics CRM mette a disposizione un catalogo prodotti completo che include livelli di definizione dei prezzi complessi, unità di misura, sconti e opzioni relative ai prezzi.

Gestione della documentazione di vendita: con Microsoft Dynamics CRM si può creare, gestire e distribuire una raccolta facilmente accessibile di materiali di vendita e marketing, quali brochure, white paper e informazioni sulla concorrenza.

TRASFORMARE LE INFORMAZIONI IN “SALES INTELLIGENCE”

Generazione e utilizzo dei report: è possibile creare, visualizzare e ordinare un’ampia gamma di report al fine di identificare le tendenze, misurare e prevedere l’attività di vendita, tenere traccia dei processi e valutare le prestazioni di vendita, nonché condividere facilmente i report con i colleghi.

Pertinenza dei dati: è possibile creare dashboard dettagliati e focalizzati per manager e dirigenti che evidenziano i principali parametri e indicatori di prestazioni delle vendite.

Monitoraggio delle pipeline: è possibile eseguire con facilità complesse query relative alle pipeline, in modo da ottenere preziose informazioni su lead e opportunità in tutte le fasi del ciclo di vendita.

Per ulteriori informazioni
su Microsoft Dynamics CRM
consultare il sito

www.microsoft.com/italy/dynamics/crm