



Microsoft Dynamics CRM 4.0 in het kort

Microsoft Dynamics CRM 4.0 is een volledig geïntegreerd CRM-systeem (Customer Relationship Management). Met Dynamics CRM krijgt u een helder beeld van uw klanten, vanaf het eerste contact tot aan hun aankopen en het aftersales-traject. Dankzij deze business-software waarmee u de verkoop-, klantenservice- en marketingprocessen kunt verbeteren, en de ingebouwde integratie met Office Outlook is Dynamics CRM een snelle, flexibele en betaalbare oplossing.

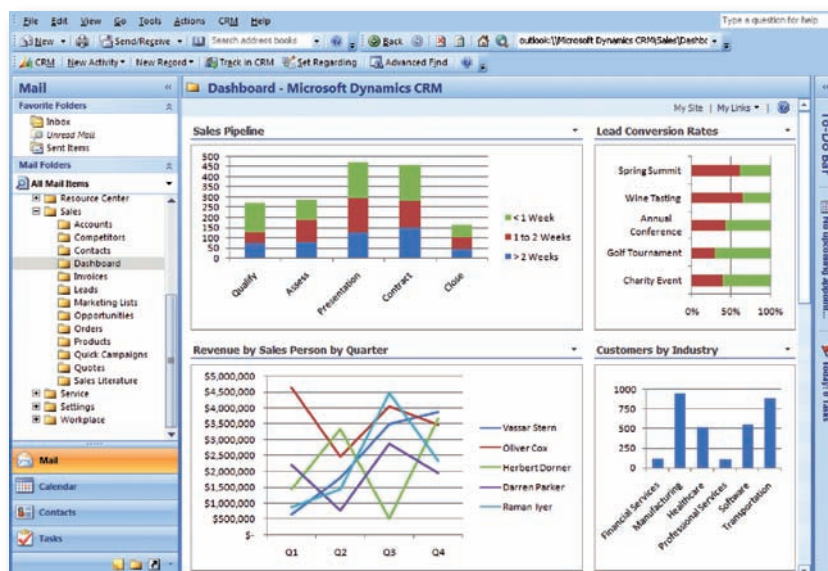
Met Microsoft Dynamics CRM bereikt u consistente en meetbare verbeteringen in de dagelijkse bedrijfsprocessen.

Functies

• Sales: de vraag stimuleren en nieuwe afzetmogelijkheden creëren

Een compleet overzicht van alle klantgegevens, zowel online als offline, real time toegang tot leads, opportuniteiten voor cross-sell en up-sell vaststellen en meer deals sluiten in minder tijd. Microsoft Dynamics CRM voor de sales force biedt:

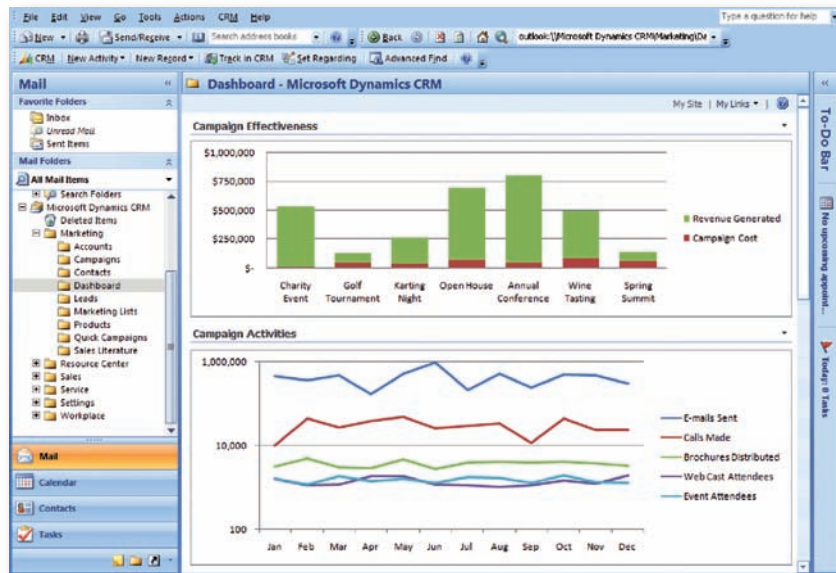
- beheer van leads en opportuniteiten
- account- en contactbeheer
- rayonbeheer
- salesprognoses en analyses
- offline toegang en toegang met mobiele apparaten
- snelle toegang tot producten, prijzen en offertes



• Marketing en e-mailmarketing: klantenoverzicht en onderbouwde marketinginvesteringen

Klantenlijsten opdelen in aparte segmenten en marketingactiviteiten en e-mailmarketing toepassen op een of meer van de te onderscheiden segmenten met een workflow-model. Met Dynamics CRM marketing solution profiteren uw marketingmedewerkers van marketing automation tools voor:

- klantsegmentatie
- planning en uitvoering van campagnes
- het ophalen en opschonen van gegevens
- e-mailmarketing
- analyses en rapporten
- samenwerkingstools voor marketing/sales
- portals voor het delen van informatie



• Klantenservice/call center: meer tevreden klanten

Sneller reageren op kwesties die aan de orde komen bij klantenservice, uw call center en uw field serviceafdelingen de middelen aanreiken om consistente en efficiënte customer service te bieden, bijdragend aan langdurige winstgevendheid voor uw bedrijf. Microsoft Dynamics CRM levert customer service software voor:

- account- en contactbeheer
- case- en interactiebeheer (call center software)
- product- en contractbeheer
- knowledge-basebeheer
- serviceplanning
- workflow tussen teams en groepen onderling
- servicerapporten en (klanttevredenheids)analyses



Microsoft Dynamics CRM 4.0 in het kort

• Managementrapportage

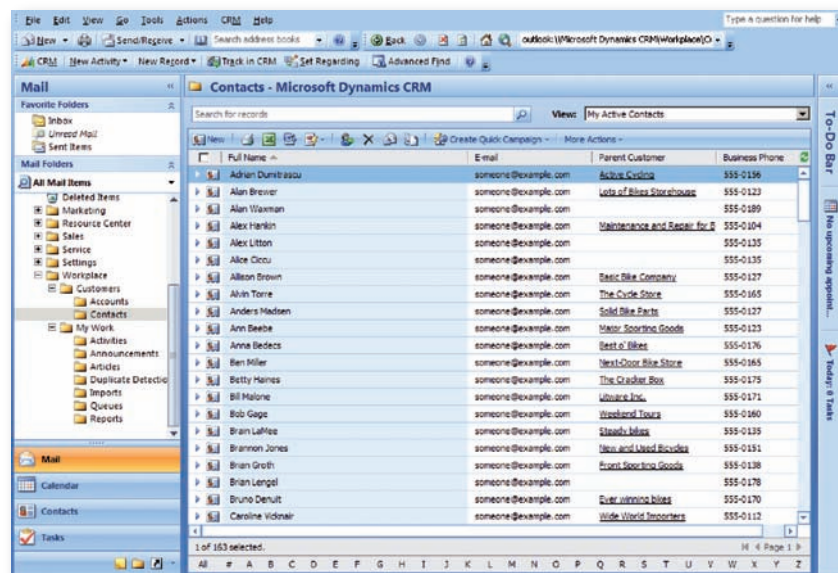
Microsoft Dynamics CRM-managementsoftware biedt zowel voor de individuele medewerkers als voor het management en de directie de mogelijkheid om uitgebreide rapportages te verzorgen. Naast een makkelijk te gebruiken rapportage-wizard, zijn alle gegevens dynamisch in Microsoft Office-software, zoals Excel te gebruiken. De managementsoftware maakt gebruik van zogenaamde kubussen om van hoog niveau tot detail drill down te faciliteren.

- grafische weergaves
- gebruiker beveiligd
- rapportage-wizard
- gebruik van Microsoft SQL Server Reporting Services

Werkt zoals u werkt

Microsoft Dynamics CRM heeft een gestroomlijnde gebruikersinterface, tools op basis van wizards en nauwe integratie met Microsoft Office softwaretoepassingen. Het werkt zoals uw medewerkers dat ook doen.

- **U kunt snel aan de slag** omdat u werkt in de welbekende menuschermen van Office Outlook 2007. Zo kunnen uw medewerkers (klant)relaties beheren zonder dat zij een nieuwe business softwareapplicatie hoeven te leren kennen
- **Stel uw medewerkers in staat** om zelf workflows en rapporten te maken zonder hulp van de IT-afdeling of consultants. Zij kunnen deze taken nu zelf uitvoeren met behulp van nieuwe wizards die eenvoudig in gebruik en onderhoud zijn.
- **Behaal goede resultaten** door uw medewerkers te helpen op basis van de juiste informatie beslissingen te nemen over het gebruik van hun tijd, budget en bronnen. De verbeterde voorzieningen voor planning, het maken van prognoses en online en offline rapportage in Dynamics CRM helpen hen daarbij.



Werkt zoals uw onderneming werkt

Microsoft Dynamics CRM biedt verschillende flexibele opties voor het installeren en aanpassen van de CRM-software, zodat u het business-softwareprogramma zo goed mogelijk kunt laten aansluiten op uw bedrijfsbehoeften nu en in de toekomst.

- **Consistente bedrijfsprocessen** met flexibele hulpmiddelen voor bedrijfsautomatisering die op dezelfde fundamenten zijn gebouwd als Windows, de Windows Workflow Foundation (WWF).

- **Doe zaken over de hele wereld** met volledige ondersteuning voor meerdere talen, meerdere valuta's en meerdere tijdzones.
- **Maak accurate bedrijfsmodellen** met kant-en-klare ondersteuning voor veel-op-veel bedrijfsobjectrelaties en zakelijke relaties die naar zichzelf verwijzen.

Werkt zoals u van technologie verwacht

Microsoft Dynamics CRM is een zeer flexibel customer relationship management-systeem dat met uw bedrijf mee kan groeien en veranderen, omdat het is gefundeerd op industriestandaard-technologie die niet alleen betrouwbaar is, maar ook zeer efficiënt.

- **Operationele efficiëntie** met een nieuwe multi-tenant-architectuur om uitrol en ondersteuning eenvoudiger te maken en een efficiënter gebruik van hardware te bevorderen, bijvoorbeeld voor Hosted CRM, zowel in huis als via een service provider.
- **Meerdere uitrolopties** worden ondersteund, waaronder implementatie ter plaatse of gehost door een partner.
- **Betere schaalbaarheid** en prestaties door clustering en verdeling van de belasting, alsmede parallelle verwerking in het Postvak IN en prestatieverbeteringen voor WAN's (Wide Area Networks).

Licenties

Voor elke server waarop Microsoft Dynamics CRM 4.0 wordt uitgevoerd, is een serverlicentie vereist. Er zijn drie serverversies beschikbaar voor Microsoft Dynamics CRM 4.0:

Microsoft Dynamics CRM 4.0 Workgroup Server omvat en ondersteunt maximaal vijf gebruikerslicenties. Wordt gelicentieerd als een specialty server.

Microsoft Dynamics CRM 4.0 Professional biedt een rijke verzameling voorzieningen en ondersteunt single-tenant-implementatie. Geen licentiebeperking op aantal gebruikers. Gelicentieerd onder het server-/CAL-licentiemodel (Client Access License).

Microsoft Dynamics CRM 4.0 Enterprise biedt een rijke verzameling voorzieningen en ondersteunt multi-tenant-implementaties. Geen licentiebeperking op het aantal gebruikers. Gelicentieerd onder het server-/CAL-licentiemodel.

Talen	Microsoft Dynamics CRM 4.0 heeft een meertalige gebruikersinterface zodat bedrijven kunnen werken met verschillende interfacetalen in dezelfde installatie. De beschikbare talen zijn: Chinees (PAN), Chinees (traditioneel), Chinees (vereenvoudigd), Deens, Duits, Engels, Fins, Frans, Grieks, Hongaars, Italiaans, Japans, Koreaans, Nederlands, Noors, Pools, Portugees (Brazilië), Portugees (Portugal), Russisch, Spaans, Turks en Zweeds.
Systeemvereisten	Hardware- en softwarevereisten nodig voor een installatie van Microsoft Dynamics CRM: http://www.microsoft.com/dynamics/crm/product/systemrequirements.aspx
Ondersteuning	Ondersteuningsmedewerkers en opties voor zelfondersteuning bieden 24 uur per dag toegang tot informatie. Bekijk de ondersteuningsprogramma's: http://www.microsoft.com/dynamics/crm/support/default.aspx
Integratie	Microsoft Dynamics CRM is geïntegreerd met veelgebruikte Microsoft-producten en technologieën, waaronder het 2007 Microsoft Office system en Microsoft Office SharePoint Server 2007, Windows Vista en andere.
Training	E-Learning van Microsoft Dynamics verstrekt 24 uur per dag, 7 dagen in de week toegang tot training en informatie. Bekijk de trainingsmogelijkheden: http://www.microsoft.com/dynamics/using/training.aspx