

# Microsoft Dynamics CRM

“O Microsoft Dynamics CRM é, verdadeiramente, uma nova plataforma para a Polaris, permitindo às equipas de suporte e de vendas evoluir e trabalhar em conjunto, de um modo que seria impossível com as aplicações anteriores.”

BEDE BRAEGELMANN  
Project Manager for Sales,  
Service & Marketing  
Polaris

## Encontre, conquiste e desenvolva relações com os clientes com o Microsoft Dynamics™ CRM

O Microsoft Dynamics CRM é um conjunto completo de gestão da relação com o cliente (CRM) com funcionalidades de marketing, vendas e suporte rápidas, familiares e flexíveis, ajudando as empresas de todos os tamanhos a encontrar, conquistar e desenvolver relações rentáveis com os clientes. Adicionalmente, beneficie da utilização de um sistema amplamente integrado com produtos Microsoft®, como o Microsoft Office, aproveitando ganhos de produtividade e otimizando os processos em toda a empresa.

### MARKETING: CRIE PROCURA

Disponibilize aos profissionais de marketing ferramentas de depuração e segmentação de dados, funções de gestão de campanhas e análises profundas de marketing para aumentar a eficácia dos programas de marketing, gerar procura e controlar melhor os indicadores de desempenho chave. O Microsoft Dynamics CRM faculta um conjunto holístico e abrangente de funcionalidades de marketing para que possa conhecer melhor os clientes e orientar os seus recursos para as áreas de maior retorno.

### VENDAS: FECHÉ NEGÓCIOS RAPIDAMENTE

Permita ao pessoal de vendas criar uma única perspectiva do cliente com ferramentas que optimizam e automatizam processos de vendas diários, promovendo ciclos de vendas mais curtos, taxas de fecho mais elevadas e melhores taxas de retenção de clientes. O Microsoft Dynamics CRM faculta aos profissionais de vendas acesso rápido a dados e históricos de clientes online ou offline, para que possam trabalhar de forma mais inteligente e disponibilizar mais tempo para as vendas. As ferramentas de comunicação controladas por assistentes ajudam a manter os clientes potenciais e os já existentes informados sobre os novos produtos e serviços.

### SUPORE AO CLIENTE: PROPORCIONE UM SUPORTE DE QUALIDADE

Disponibilize informações sobre clientes, gestão de incidentes, históricos de suporte e conhecimentos de suporte no ambiente de trabalho do pessoal de suporte ao cliente, oferecendo as ferramentas necessárias para a prestação de um suporte coeso e eficiente que aumente a fidelidade do cliente e a rentabilidade. O Microsoft Dynamics CRM proporciona uma solução abrangente de suporte ao cliente completa, familiar aos utilizadores, totalmente personalizável de acordo com o seu processo de suporte e que não impõe limites ao número de utilizadores.

## Escolha do Cliente

A pedra angular do Microsoft Dynamics CRM é a escolha do cliente. Concebido com uma única base de código unificada para as implementações no local e a pedido, o Microsoft Dynamics CRM permite aos clientes optar pelo modelo de implementação certo para as respectivas necessidades de negócio e de tecnologias da informação (TI) específicas, com a flexibilidade de alterar os modelos de implementação ao longo do tempo, caso as preferências de TI sofram alterações.

# Microsoft Dynamics CRM

“Com os conhecimentos melhorados sobre o cliente que o Microsoft Dynamics CRM nos proporciona e um fluxo de informações melhor e mais eficiente da nossa força de vendas para as funções de logística, estamos a melhorar a competitividade, o suporte ao cliente e a economia de custos devido a uma maior eficiência.”

PETER GLÜCK  
IT Manager,  
Volvo Construction Equipment

## FAMILIAR PARA O UTILIZADOR

Com uma interface de utilizador otimizada, ferramentas baseadas em assistentes e integração estreita com as aplicações de produtividade do sistema Microsoft Office, o Microsoft Dynamics CRM adapta-se à forma de trabalhar dos seus colaboradores.

- Entre rapidamente em acção num ambiente Microsoft Office Outlook® já familiar, concebido para suportar uma rápida adesão por parte do utilizador e uma elevada utilização da solução de CRM.
- Capacite os utilizadores para trabalharem com ferramentas já conhecidas, tais como o Microsoft Office Word e o software de folha de cálculo Microsoft Office Excel®, para que possam criar os seus próprios painéis de bordo e fluxos de trabalho pessoais com ferramentas baseadas em assistentes sem depender de suporte externo.
- Disponibilize acesso personalizado de acordo com a função a informações e dados online e offline, proporcionando aos utilizadores as informações que pretendem e de que necessitam, da forma como pretendem.

## ADAPTÁVEL AO NEGÓCIO

O Microsoft Dynamics CRM proporciona escolha e flexibilidade na forma de implementação e personalização da solução de CRM, para que possa obter uma melhor adequação ao seu negócio.

- Crie e automatize processos de negócio para unificar sistemas empresariais com ferramentas flexíveis e de fácil utilização construídas com base na plataforma Microsoft Windows® Workflow Foundation.
- Conduza o negócio globalmente com suporte total para vários idiomas e moedas em vários fusos horários, para que possa competir a nível global, mantendo sempre os custos sob controlo.
- Alinhe os objectivos da TI e do negócio com personalizações "apontar e fazer clique", modelos de dados extensíveis e ferramentas de mapeamento para o ajudar a construir uma solução que corresponda às necessidades do seu negócio e dos seus colaboradores.

## INTUITIVO PARA A INFORMÁTICA

Construído com base em tecnologia fiável padrão na indústria, o Microsoft Dynamics CRM é um sistema CRM adaptável e acessível, que pode crescer e mudar com o seu negócio.

- Obtenha um retorno rápido com tecnologia padrão na indústria construída com base numa arquitectura de desempenho melhorado que envolve menos elementos para implementação e manutenção.
- Proteja os investimentos de TI utilizando tecnologia flexível que não impõe limitações e que é fácil de actualizar, mover e expandir para novos grupos empresariais, geografias e linhas de negócio.
- Ligue-se a outras tecnologias com integração incorporada entre sistemas internos e externos, que o ajudarão a reduzir os custos de exploração e a disponibilizar acesso rápido as funcionalidades.