

Microsoft Dynamics CRM

Vår lösning tillsammans med vår expertis hjälper dig att få ut mest värde när det kommer till hanteringen av relationer med dina kunder. Vi är din single-point-of-contact för din helhetsvy över kunden.

UTMANINGEN

Enligt 2012 års undersökning av Gartner, har VD och CIO indikerat att CRM har blivit en topprioritet. De företagsledare som deltog i undersökningen sade att CRM var den viktigaste investeringen för att förbättra verksamheten under de kommande fem åren.

Att ha flera avdelningar på ett företag med separata, lösryckta affärstillämpningar och applikationer som kan hantering av kunddata och interaktion är ett problem som många organisationer står inför. Dessa applikationer ger flera olika vyer över kunder och leder till duplicerade processer, ineffektivitet mellan avdelningarna och medarbetare som inte kan se hela kundens historia.

Samtidigt som det är kostsamt och svårt att stödja dessa program, som ofta behöver uppdateras för att möta ständigt föränderliga affärsbehov, gör det hela processen dyr och tidskrävande. Bortsett från att tid slösas bort på uppdateringar av olika system ger det en dålig kvalitet på service till en frustrerad kund.

Allt detta leder till kostsamma system och processer som inte hänger ihop och ökad risk att förlora viktig försäljning och värdefulla kunder.

VÅR LÖSNING

Vi kan integrera Microsoft Dynamics CRM i ditt befintliga landskap av processer för att leverera en enhetlig syn på dina relationer, sömlösa processer och hjälpa till att få nöjdare kunder.

I intervjuer med nio bolag som utförs av Forrester Research 2011 fann man att de företag som hade fört in Microsoft Dynamics CRM 2011 visade i snitt 243% avkastning på investeringen (ROI).

Bedömningen bygger på flera områden, både personlig produktivitet och effektivare processer:

- Förbättrad försäljningsproduktivitet, möjlighet att hålla ihop, distribuera och spåra affären genom integration med Microsoft Outlook
- Förbättrad produktivitet inom kundservice med besparingar genom en helhetssyn på kund och att lösa ärenden snabbare
- Strömlinjeformade processer och verksamheter som leder till lägre kostnad för sålda varor och tjänster
- Besparingar i marknadsföringskostnader realtidsinsikter från bättre analyser
- Produktivitetsbesparingar tack vare bättre rapporteringsverktyg



FAKTABLAD

FÖRBÄTTRADE NYCKELFÖRMÅGOR

- Förbättrad kundservice genom att tillhandahålla rätt sammansatt information till kunden
- Lägre verksamhetskostnader genom strömlinjeformade processer och kortare tid för att lösa ett ärende
- Bättre produktivitet för att användaren kan MS Outlook och är vana vid användargränssnittet
- Effektivare marknadsföring med hjälp av rätt sammansatt data och informerade beslut
- Förbättrad försäljning genom förbättrade insikter och merförsäljningsmöjligheter.

Vi kan erbjuda Microsoft Dynamics CRM i olika driftsformer (OnPremise eller Online) med ett komplett utbud av systemtjänster för integration uppbyggda kring Dynamics CRM-plattformen. Vi kan skala upp från en relativt enkel mindre lösning ända upp till ett globalt företag som rullar ut.

Vi har en framgångsrik referenslista av att integrera olika system och införa innovativa lösningar som ger hållbar affärsnytta mellan olika sektorer. Som en global systemintegratör erbjuder vi tjänster för hela lösningens livscykel:

- Affärskonsult- och rådgivningstjänster
- IT utvecklingsstrategier
- Förändring och transformation
- Roadmap, krav- och affärsanalys
- Applikationsutveckling, implementation och driftsättning
- Applikationsförvaltning
- Implementering och support vid uppgradering

Varför CGI

Tillsammans med oss för vi in affärsnyttan snabbare i organisationen och du kommer fortare igång med ett nytt arbetssätt jämfört med ett traditionellt införande och kan dra nytta av hela vår kompetens kring Microsofts produkter.

Vill du veta mer

Välkommen att kontakta en expert på lösningsområdet, så berättar vi mer info.se@cgi.com

UTBYGGNADS- MÖJLIGHETER:

Utöver basfunktionerna kan Försäljnings- och marknadspaketeringarna även kompletteras med följande tillägg:

EXTENDED SERVICES

- Applikationsförvaltning med felavhjälpling och support av CRM Online och dina anpassningar

AFFÄRSSYSTEM

- Få ett komplett företagsstöd genom att använda färdiga kopplingar och något av följande affärssystem:
- Dynamics NAV
- Dynamics AX

E-POST (EXCHANGE ONLINE)

- Outlook eller Outlook Web App
- Anslutning till Windows Phone, iPhone och Android
- Brevlåda med 50 GB

KOMMUNIKATION (SKYPE FOR BUSINESS)

- Status på dina kollegors tillgänglighet och textmeddelanden
- Kommunicera och dela information med kunder och partners
- Bjud in externa deltagare till web-konferenser

SAMARBETE (SHAREPOINT)

- Intranät och extranät för partners och kunder
- Social Enterprise-lösningar
- Optimus för migrering

Mer information om **Dynamics CRM, AX och NAV** samt [Office 365 finns här.](#)