

# Microsoft Dynamics CRM

CRM tarafından sağlanan değeri satış ve hizmetin ötesine taşıyın

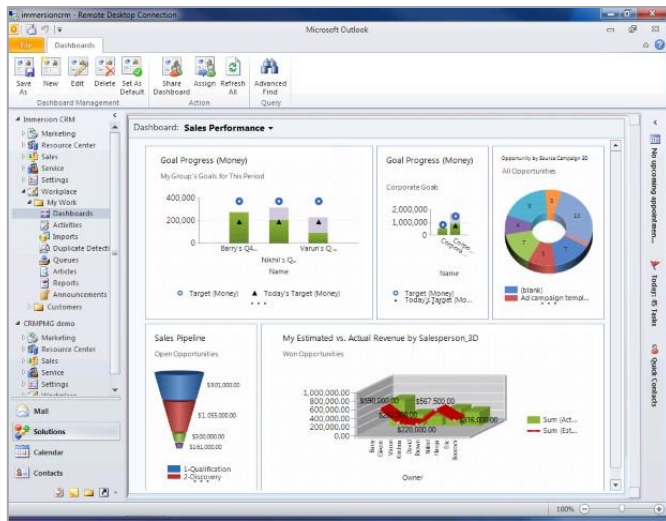


Tanıdık Microsoft® Office uygulamalarını güçlü CRM yazılımı ile bir araya getirerek pazarlama verimliliğini yükseltin, satışları artırın ve müşteri hizmeti etkileşimlerini zenginleştirin. Microsoft Dynamics® CRM, işletme çalışanlarına, hızlı kullanıcı uyumu ve hızlı sonuçları mümkün kılan tanıdık bir Microsoft Outlook® deneyimi aracılığıyla müşteri bilgilerine erişim sağlar.

Ayrıca Microsoft Dynamics CRM Online ile, Microsoft tarafından bulut hizmeti olarak sunulan ve her yerden anında erişim, öngörülebilir kullandıkça öde şeklinde fiyatlandırma ve finansal açıdan desteklenen bir servis seviyesi anlaşması (SLA) sağlayan güçlü bir CRM yazılımı elde edersiniz.

CRM çözümü ile aşağıdaki özelliklerle verimliliğin gücüne ulaşın:

- **Tanıdık**—çalışanları doğal, üretken ve kolay kavranabilir deneyimlerle donatan yazılım.
- **Akıllı**—bilgiye dayalı kararlar ve operasyonel verimlilik için gerçek zamanlı analizler ve kolaylaştırılmış işletme süreçleri.
- **Bağlantılı**—işletmenin ilişkilerinden ve sistemlerinden maksimum değer elde edebilmesi için çalışanlar, süreçler ve ekosistemler arasında bağlantılar.



Doğal Outlook deneyimi ve gerçek zamanlı panolar ile Microsoft Dynamics CRM'de verimliliği ve uyumu kolaylaştırın.

## Dinamik İşletme Haline Gelin

### Pazarlama: Pazarlama Etkinliğinizi Maksimuma Çıkarın

Microsoft Dynamics CRM ile kuruluşunuzun pazarlama verimliliğini artırın. Pazarlama verimliliğinizi artırmak amacıyla pazarlama çalışanlarınız için, esnek segmentlere ayırma araçları, basitleştirilmiş kampanya yönetimi olanakları, sezgisel yanıt takibi ve kolay kavranabilir analizler sağlayın.

### Satış: Daha Fazla Sipariş Alın

Microsoft Dynamics CRM ile satış için daha fazla, idari işler için daha az zaman harcayın. Potansiyel müşterileri, satış fırsatlarını, satış gelir tahminlerini, indirim isteklerini tek bir veritabanından takip edip, gerekli aktivitelerin zamanında yapılmasını sağlayarak satışınızı ve sipariş kazanma oranınızı artırın.

### Müşteri Hizmeti: Memnun Müşteriler

Microsoft Dynamics CRM ile müşterinizin size bağlılığını artıracak, ikna edici müşteri hizmeti deneyimleri sağlayın. Çalışanlarınızı, hizmet maliyetlerini düşürürken, şikayet ve istek yönetimini kolaylaştıran, eskalasyonu düzene koyan, bilgi paylaşımını geliştiren ve müşteri yönetimini daha etkin kılan araçlarla donatın.

### Genişletilmiş CRM: Tüm İlişkileri Optimize Edin

Tüm ilişkilerinizin değerini maksimum seviyeye çıkarmak için Microsoft Dynamics CRM'in doğal esnekliğinden ve genişletilebilirliğinden faydalanın. Microsoft Dynamics CRM ile kapasite, bütçe veya teslimat süresinden taviz vermeden özel iş uygulamalarını ve sektör çözümlerini kolayca oluşturun.

“Müşterilerden gelen isteklerin ve soruların, otomatik hale gelen iş süreçleri ile takip edilmesi sayesinde, herhangi bir atlama ve ya aksaklık olmadan, çözümün sunulmasını sağlanmakta. İstek ve sorunların; açık kalma süresini gözönünde bulunduran sistem, gerekirse konuyu otomatik olarak üst mercilere yönlendiriyor. Bu sayede müşteri sorunu ve isteği cevaplandırma toplam süresi ortalama üç günden bir güne inmiş durumda. Tüm süreç ise %75 oranında hızlandı.”

Gökhan Özüm  
Genel Müdür Yardımcısı  
Garanti Emeklilik

“Microsoft Dynamics CRM ile müşteriye kendisini özel hissettirecek her şeyi yapabiliyoruz. Daha önce kaydı alınan müşteri hemen tanıdığı için eski siparişlerine bakarak alışkanlıklarına uygun öneriler getirebiliyoruz. Bu da müşteri ile aramızda bir sıcaklık yaratıyor.”

Caner Dikici  
Burger King Türkiye  
Genel Müdürü

Tamamen bizim kontrolümüzde olan bir çözüm olması ve yapmak istediklerimizin karşısına herhangi bir engel çıkartılmıyor olması bizi çok rahatlatıyor

Uğur Tozşekerli  
Genel Müdür  
Aegon Emeklilik

## TANIDIK: DOĞAL VE KİŞİSEL CRM

**Yeni Nesil Outlook İstemcisi:** Dahili Microsoft Outlook istemcisi ile tüm e-posta mesajlarınızı, toplantılarınızı, kişileri ve müşteri bilgilerinizi tek bir yerden yönetin.

**Office Uyumlu Kullanıcı Arabirimi:** Ön izleme panoları, Office şeritleri ve birleştirme ve Microsoft Excel® gönderme/alma gibi temel Office özellikleri ile verimliliği artırın.

**Potansiyel Müşteri Takibi:** 360 derece müşteri görünümü ile pazarlama destekten satış sözleşmeleri ve sorun gidermeye kadar müşteri ile her türlü ilişkiyi maksimize edin.

**Gelişmiş Kişiselleştirme:** Rol tabanlı form, kişisel görünüm, kayıt ve son kullanılanlar listeleri ile CRM deneyimini kullanıcılarınızın ihtiyaçlarına göre özelleştirin.

**Esneklik:** CRM faaliyetlerini, sürükle ve bırak yöntemleri, sezgisel geliştirme araçları ile kuruluşunuzun özel ihtiyaçlarına göre hızlı bir şekilde özelleştirin ve genişletin.

## AKILLI: KOLAY KAVRANABİLİR VE İŞLEMENE UYGUN BİLGİLER

**Bağlamsal Analizler:** Kullanıma hazır veya yapılandırılabilir gerçek zamanlı panolar, ayrıntılı analizler ve güçlü bir sıralı veri görselleştirme ile tüm süreçlerinizi görselleştirin.

**Yönlendirmeli Süreçler:** Yönlendirmeli iletişimler ve esnek iş akışları ile onayları kolaylaştırın, tutarlılığı geliştirin ve en iyi uygulamaları kullanın.

**İşlenebilir Bilgiler:** Sezgisel segmentlere ayırma araçları, koşullu biçimlendirme kuralları ve güçlü raporlama özellikleri ile yeni fırsatları ve eğilimleri daha iyi belirleyin.

**Amaç Takibi:** Bütüncül amaç yönetimi ile pazarlama potansiyel müşterileri, satış kotası ve ilk aramada sorunu çözmeye gibi temel işletme amaçlarını daha iyi takip edin.

**Operasyonel Verimlilik:** Veri alma ve silme araçları, faaliyet denetleme ve alan bazında güvenlik ile operasyonel verimliliği sağlayın ve bilgi akışını geliştirin.

## BAĞLANTILI: İŞBİRLİĞİ İÇİNDE VE BİRLEŞİK BİR KURULUŞ

**Bağlamsal Belge Kitaplıkları:** Entegre belge oluşturma ve sürüm belirleme özelliği ile pazarlama belgelerinin, satış tekliflerinin ve müşteri sözleşmelerinin oluşturulması süreçlerini yönetin.

**Ekip Oluşturma:** Satış ekiplerinin oluşturulması, ekip kayıt sahipliği, ekip görev atamaları ve performans yönetimi ile, gerçek zamanlı iletişime geçin, daha fazla kuruluş içi işbirliği sağlayın ve iş durumu yönetimini geliştirin.

**İş Bağlantıları:** Bağlantılar özelliği ve Sosyal Bağlar ile yeni iş bağlantılarını belirleyin ve çevrimiçi etkiyi izleyin.

**Portallar:** Sağlam portal çözümleriyle istek ve şikayet yönetimi süreçlerini düzene koyun ve müşterinin kendi kendine daha fazla yardım alabilmesini sağlayın.

**Mobilite:** Çevrimdışı istemci veya her türlü web özellikli cihazdan CRM verilerine ve özelliklerine kolay erişim sağlayarak, personelinizin ofis dışındaki verimliliğini maksimum seviyeye getirin.

## SEÇENEKLER VE ESNEKLİK SAĞLAYAN CRM

Microsoft Dynamics CRM uygulamasını ister kendi sunucularınıza isterse sunucu hizmetleri sağlayan firmaların sunucularına kurun. Microsoft tarafından bulut altyapısına yapılan 2,3 milyar \$ tutarında yatırımdan faydalanın ve Microsoft Dynamics CRM Online anında erişimi ile CRM çalışmalarınıza hemen başlayın. Seçenekler ve esneklik sayesinde işletmenize en uygun ödeme ve teslimat yöntemlerini seçebilirsiniz.

## HEMEN KULLANMAYA BAŞLAYIN

Microsoft Dynamics CRM uygulamasını hemen deneyin: <http://crm.dynamics.com>

Microsoft Dynamics CRM'i Keşfedin: <http://www.microsoft.com/turkiye/dynamics/>

Microsoft Dynamics CRM 2011 Lansman Sayfası: <http://www.microsoft.com/turkiye/crm2011>