

В любой компании, не зависимо от сферы деятельности, самым большим ее достоянием являются клиенты. Во времена развития государственной плановой экономики основным богатством были ресурсы. Но сейчас, при отсутствии монополий, при свободной конкурентной борьбе главным «золотом» стали клиенты, ведь именно от уровня их удовлетворенности зависит благополучие компании. Одним из самых мощных инструментов по взаимодействию с клиентами сегодня является CRM-система.

Итак, давайте ответим на основные вопросы, которые могут возникнуть при планировании [внедрения Microsoft Dynamics CRM](#) .

1. Что такое CRM-система?

Сокращение «CRM» расшифровывается как Customer Relationship Management, что, в свою очередь, переводится как Управление Взаимоотношениями с Клиентами.

2. Как именно производится такое управление?

[CRM](#) -система включает в себя три основных модуля (на примере системы от компании Майкрософт):

- управление продажами, - содержит базу данных по всем клиентам, собирающую всю информацию об истории взаимодействия с ними;
- управление маркетингом, - позволяет создавать эффективные маркетинговые кампании, с максимальным учетом ошибок и преимуществ предыдущих мероприятий;
- управление сервисами, - обеспечивает прекрасное сервисное обслуживание клиентов, регистрируя все обращения, формируя отчеты и управляя внутренними ресурсами компании.

В совокупности мы получаем эффективное решение, охватывающее весь процесс продаж – от создания маркетинговой кампании по привлечению клиентов и первого звонка, до послепродажного обслуживания заказчика и формирования ключевых отчетов по результатам деятельности отдела в целом или конкретного сотрудника. Результатом использования системы взаимоотношения клиентов становится повышение эффективности работы отделов маркетинга и продаж, сокращение издержек на составление бумажных отчетов по результату деятельности, и, самое главное, повышение лояльности клиентов.

Таким образом, мы видим, что [Microsoft Dynamics CRM](#) является достаточно продвинутым решением, которое, благодаря его гибкости и масштабируемости, можно использовать в организациях самых различных сфер деятельности.

Вопросы, которые могут возникнуть при выборе Microsoft Dynamics CRM

Автор: Алексей
29.11.2013 22:55

Опыт компаний, использующих CRM, достаточно позитивен, поэтому вам непременно стоит попробовать такой функциональный продукт, воспользовавшись пробной версией в 90 дней для версии устанавливаемой на собственных мощностях и 30 дней для онлайн версии.