



Mārketinga procesa automatizēšana

Izveidojiet iedarbīgas mārketinga kampaņas un uzturiet komunikāciju ar klientiem, mārketingam izmantojot Microsoft Dynamics™ CRM 4.0

Nodrošiniet mārketinga speciālistus ar datu tīrīšanas un segmentācijas rīkiem, labākajiem kampaņu pārvaldības un tirgus analīzes līdzekļiem, lai palielinātu mārketinga programmu lietderīgumu, kāpinātu efektivitāti un precīzāk reģistrētu galvenos izpildes rādītājus. Microsoft Dynamics CRM 4.0 biznesa programmatūra piedāvā visaptverošu mārketinga rīku komplektu, lai varētu maksimāli efektīvi sasniegt mērķauditoriju.

Microsoft Dynamics CRM 4.0 mārketingam



Diagrammā atainotā funkcionalitāte norāda Microsoft Dynamics CRM iespējas, kas palīdz organizācijām efektīvi pārvaldīt kampaņu procesu ciklu un optimizēt to mārketinga pasākumus.

“Microsoft palīdz mums apzināt ne tikai mūsu pašu spēkus, bet arī jaunas iespējas, ko varam piedāvāt saviem klientiem, tādējādi tos uzrunājot pārlicinošāk.”

DEVIDS DŽONSONS,
Jones Lang Lasalle IT nodaļas
vadītājs

“Microsoft Dynamics CRM ļauj mums labāk apkalpot savus klientus, piedāvājot tāda veida saziņu un produktu inovācijas, kādu tie vēlas saņemt. Microsoft Dynamics CRM ieviešanas rezultātā nākamo divu trīs gadu laikā Cold Stone Creamery ietaupīs vairākus miljonus dolāru.”

HETERE DORA,
Cold Stone Creamery
mārketinga informācijas sistēmu
vecākā menedžere

PLĀNOJIET SAVLAICĪGI

Pateicoties rūpīgai esošo datu analīzei, organizācija spēs ātri reaģēt uz mainīgajām klientu vēlmēm un jaunām tirgus iespējām. Pārvērtiet informāciju par klientiem skaidrās, praksē izmantojamās zināšanās!

IEGŪSTIET SKAIDRU PRIEKŠSTATU PAR KLIENTIEM

Iegūstiet pilnīgu 360° priekšstatu par klientiem, izmantojot piekļuvi sīki detalizētiem datiem, kas segmentēti pēc klientu, pārdošanu un demogrāfiju raksturojošiem parametriem.

IZVĒLĒTIET ATBILSTOŠUS MĀRKETINGA PASĀKUMUS

Izmantojiet pārskatu un datu analīzes iespējas, lai novērtētu drukas, e-pasta, tiešsaistes un citu mārketinga līdzekļu iedarbību un koncentrētos uz efektīvākajiem mārketinga veidiem un auditoriju.

PĀRVALDIET DARBA PROCESU VIENKĀRŠĀK

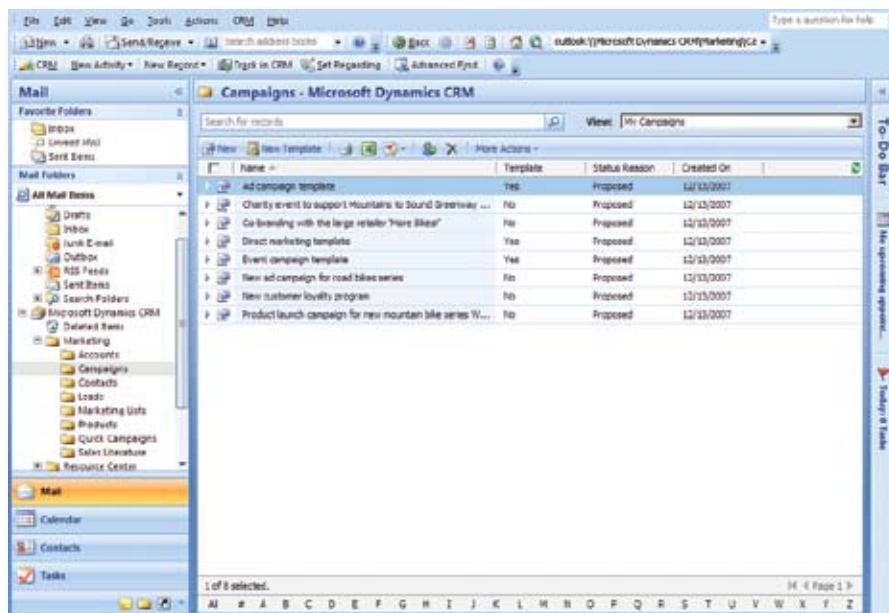
Nodrošiniet organizācijas tirgzinību speciālistus ar klientu attiecību pārvaldības (Customer relationship management — CRM) funkcionalitāti. Šī funkcionalitāte ir vienkāršs Microsoft® Office Outlook® 2007 papildinājums, kas sniegs iespēju ar vienas lietojumprogrammas palīdzību pārvaldīt klientu e-pasta ziņojumus, tikšanās, uzdevumus un kontaktpersonas. Ātri izveidojiet mārketinga ziņojumus, izmantojot Microsoft Office Word 2007 pasta sapludināšanu.

REALIZĒJIET PRASMĪGĀKAS KAMPAŅAS

Izmantojiet gudros sarakstus (intelligent lists) un segmentācijas līdzekļus, lai sasniegtu ieinteresētos potenciālos klientus, saglabātu esošos klientus un veiksmīgas kampaņas saglabātu atkārtoti izmantojamās veidnēs.

IEGŪSTIET PĀRSKATUS REĀLLAIKĀ

Novērtējiet paplašinātās pārskatu un analīžu izveides iespējas, lai reāllaikā reģistrētu kampaņas atbilžu rādītājus, noteiktu klientu ieinteresētības līmeņus un pārraudzītu katras kampaņas un aktivitātes izdevumus.



Vienkāršāk veidojiet, izpildiet un reģistrējiet kampaņas, izmantojot pielāgojamās veidnes.

VEIDOJIET PIEDĀVĀJUMUS SAVLAICĪGI

Izmantojiet visaptverošu informāciju par katra klienta vēlmēm, attiecībām un darījumu vēsturi, lai prognozētu viņu turpmākās vajadzības, izveidotu efektīvus jaunu un papildinošo produktu un pakalpojumu piedāvājumus un stiprinātu klientu uzticību.

VEIDOJIET SARAKSTUS EFEKTĪVĀK

Sarakstu veidošana: automātiski veidojiet statistiskus vai dinamiskus sarakstus ar organizācijām, kontaktpersonām vai potenciālajiem klientiem. Izmantojiet detalizēto atrašanu, lai identificētu potenciālos klientus pēc plaša klāsta lietotāja noteiktu kritēriju. Izmantojot Datu importēšanas vedni, importējiet sarakstus, vienlaicīgi nodrošinot pareizu datu ievadi.

Uzdevumu veikšana lielā apjomā: lai programma pēc iespējas efektīvāk darbotos, importējiet datus un informāciju par potenciālajiem klientiem lielā apjomā mazāk noslogotās darba stundās, izmantojot uzlaboto atbalstu pakešveida darbībām.

Datu precizitātes uzlabošana: automātiski atrodiet sarakstos ierakstu dublikātus un noņemiet tos, lai uzlabotu atbilžu sniegšanas rādītājus un kampaņu efektivitāti. Viegli definējiet nosacījumus, lai pareizi apstrādātu dublikātus.

No atļaujām atkarīgu mārketinga procesu pārvaldīšana: lai izvairītos no tukšiem cikliem un uzlabotu atbilžu sniegšanas rādītājus, sākumā pārlicinieties, vai saraksta pamatā ir klientu atļaujas, izmantojot iebūvēto visu kontaktpersonu ierakstu reģistrēšanu saistībā ar pieteikumiem/atteikumiem.

PĀRVALDIET KAMPAŅAS LABĀK

Kampaņas darbību cikla pārvaldīšana: nosakiet uzdevumus, darbības un mārketinga materiālus visam kampaņas ciklam. Izveidojiet budžetus un definējiet apsekošanas aktivitātes gan respondentiem, gan personām, kas nav respondenti.

Zīmola vērtības palielināšana: sadarbojieties ar citām grupām un struktūrvienībām, lai uzturētu un uzlabotu zīmola vērtību un atpazīstamību.

Darbs ar pazīstamu lietotāja interfeisu: automātiski sinhronizējiet e-pasta ziņojumus, uzdevumus un kontaktpersonu datus, izmantojot iebūvēto Office Outlook 2007 un Microsoft Dynamics CRM integrāciju. Ātri izveidojiet un nosūtiet ziņojumus un sazinieties, izmantojot Office Word 2007 pasta sapludināšanu, un pārvaldiet pasta sapludināšanas veidnes no jebkuras pasaules vietas, izmantojot Web interfeisu.

Atbilžu reģistrēšana: veidojiet noslēgta cikla kampaņas un reģistrējiet atbildes par katru kampaņas aktivitāti. Pārvērtiet e-pasta atbildes programmā par potenciālajiem klientiem vai pārdošanas iespējām, kvalificējiet potenciālos klientus un paveiciet daudz vairāk tikai ar dažiem klikšķiem.

Rezultātu pārraudzīšana: izveidojiet detalizētus reāllaika rezultātu pārskatus, kas reģistrē galvenos darba rezultātu faktoros, tajā skaitā ieguldījumu atdevi, atbilžu sniegšanas rādītājus un katras saņemtās atbildes izmaksas.

SAGATAVOJIET KAMPAŅAS ĀTRĀK

Kampaņu plānošana un realizēšana: izmantojiet iepriekš definētas programmas veidnes, lai atkārtoti izmantotu kampaņu, vai sāciet pilnīgi jaunas kampaņas izveidi. Plānojiet kampaņu aktivitātes, kas tiks veiktas nekavējoties vai plānotā laikā vēlāk, un realizējiet kampaņas jebkurā vietā pasaulē, izmantojot jaudīgas vairākvalodu un vairākvalūtu iespējas.

Saprotama komunikācija: izveidojiet profesionāla izskata e-pasta veidnes un vienkārši nosūtiet e-pasta ziņojumus. Programmā e-pasta ziņojumus automātiski pārvērtiet par kontaktpersonām, potenciālajiem klientiem un pārdošanas iespējām atbilstoši jūsu izveidotajiem nosacījumiem.

Aktivitāšu definēšana: izvēlieties kampaņai piemērotas aktivitātes, piemēram, e-pasta ziņojumus, tālruna zvanus, faksus vai tikšanās, un uzticiet darbus atbilstošiem darbiniekiem.

“Izmantojot programmu Microsoft CRM, uzņēmumā Pumpkin Patch izstrādātas daudz piemērotākas un efektīvākas tiešā mārketinga kampaņas, kas vainagojušās ar augstāku klientu apkalpošanas un apmierinātības līmeni.”

BRŪSS VOLKLIJS,
Pumpkin Patch ģenerāldirektors

“Tā vietā, lai veiktu simtiem tālruņa zvanu, jautājot organizāciju pārstāvjiem par viņu kampaņu rezultātiem, mēs šī projekta veikšanā izmantojām Microsoft CRM lielapjoma e-pasta ziņojumu sistēmu. Tas ir ietaupīts **laiks un nauda!**”

SENDIJA KLIFORDA,
United Way Greater Twin Cities
tirgus tehnoloģiju
un IT nodaļas direktore

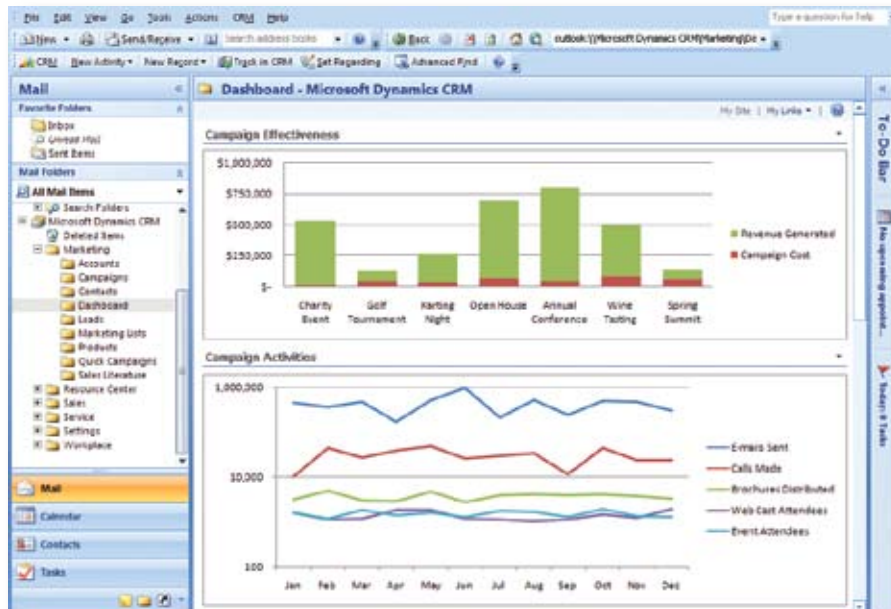
Lai iegūtu papildinformāciju par Microsoft Dynamics CRM, apmeklējiet:
<http://www.microsoft.com/latvija/dynamics/default.aspx>

PĀRVĒRTIET POTENCIĀLOS KLIENTUS PAR PĀRDOŠANAS IESPĒJĀM

Labāks darbs ar potenciālajiem klientiem: viegli atšķiriet jaunus potenciālos klientus no esošajiem klientiem un programmā pārvērtiet kvalificētus potenciālos klientus par pārdošanas iespējām ar vienu klikšķi.

Automātiska potenciālo klientu maršrutēšana: automātiski novirziet potenciālo klientu pie atbildīgās personas atbilstoši produktam, teritorijai, naudas summai vai jebkuram citam kritērijam atkarībā no definētajiem darbplūsmas nosacījumiem.

Slēptu iespēju atklāšana: intuitīvi novērtējiet attiecības starp klientiem, ieinteresētajiem potenciālajiem klientiem, lēmuma pieņemšanas ietekmētajiem un piegādātājiem, lai varētu atklāt jaunas pārdošanas iespējas. Izprotiet un atrisiniet sarežģītas biznesa situācijas, izmantojot uzlabotu atbalstu attiecību modelim “daudz zi pret daudziem”.



Reģistrējiet kampaņas efektivitāti, programmas aktivitātes un daudz ko citu vienā ekrānā.

PĀRVĒRTIET DATUS PAR MĀRKETINGA INTELIGENCI

Tendenču identificēšana un tirgus prognoze: efektīvi ieviesiet jaunus produktus un pakalpojumus tirgū un uzlabojiet jaunu un papildinošo produktu un pakalpojumu iespējas. Piešķiriet mārketinga resursus, balstoties uz skaidru izpratni par tirgus tendencēm un iespējām.

Lojalitātes veicināšana: izmantojiet pilnīgu 360° klientu profilu, lai laikus ieteiktu aizstājējproduktus vai atjaunojumus vai vienkārši atalgotu uzticīgos klientus.

Demogrāfisko datu analīze: sagrupējiet klientus segmentos pēc to demogrāfiskā profila un reģistrējiet veikto darbību tendences.

Mārketingā ieguldīto līdzekļu atdeves mērīšana: izstrādājiet visaptverošus un mērķtiecīgus informācijas paneļus vadošajiem darbiniekiem un svarīgākajiem dalībniekiem, kuros ir izcelti būtiskie mārketinga un organizācijas darbības rādītāji.