

# CRM: ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ

## MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS–АХАРТА

Система Microsoft Business Solutions–Ахарта помогает максимально использовать потенциал Ваших деловых отношений и, таким образом, увеличить эффективность работы отделов продаж, маркетинга, сервиса и всей компании в целом.

### Ключевые преимущества:

- Централизованное хранение всей информации о клиентах, потенциальных клиентах, партнерах и пр.
- Повышение эффективности работы отдела продаж благодаря возможностям анализа данных и обмена актуальной информацией с другими отделами
- Объединение ERP- и CRM-систем
- Интеграция с Microsoft Outlook
- Расширенные возможности формирования отчетности

Модуль CRM системы Microsoft Business Solutions–Ахарта позволяет хранить всю информацию о клиентах, партнерах и контрагентах централизованно. Сотрудники различных отделов могут вводить, просматривать и активно использовать в работе эту информацию. В результате улучшается координация деятельности всех подразделений компании, в первую очередь, отделов продаж и маркетинга.

Благодаря тесной интеграции с другими модулями Microsoft Ахарта, автоматизирующими работу с поставщиками и клиентами, модуль CRM поддерживает бизнес-процессы практически любого типа организации. Таким образом, Вы можете настроить модуль в соответствии с Вашими бизнес-процессам, а не менять бизнес-процессы в соответствии с возможностями системы.

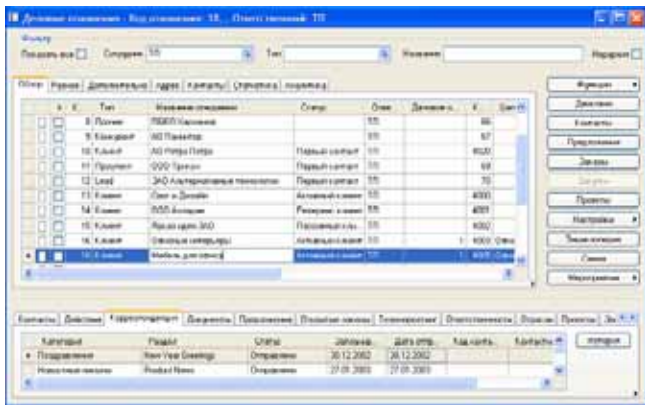
### Знайте ваших клиентов

С помощью модуля CRM системы Microsoft Business Solutions–Ахарта у Вас появляется возможность вести постоянный диалог с клиентами. Зная клиентов и их потребности, Вы можете предложить им именно те продукты и услуги, которые им необходимы.

### Заставьте информацию работать на Вас

Информация о клиентах, доступная раньше только бухгалтерии, отделу продаж или производственному отделу, теперь может просматриваться сотрудникам всех отделов, что позволяет компании в целом работать как единая команда. Например, использование модуля CRM позволяет любому

сотруднику, отвечающему на звонок по телефону, легко найти информацию о клиенте, необходимую для решения проблемы.



*Централизованное хранение информации о деловых отношениях*

### **Работа с предложениями**

В модуле CRM Вы можете создавать предложения для клиентов и потенциальных клиентов, а также выполнять моделирование с учетом предложений. При этом предложения с вероятностью продажи больше заданной могут учитываться при сводном планировании.

### **Рассылка сообщений**

Информационные письма, новости, каталоги продукции и пр., могут быть отправлены контрагентам с использованием функции рассылки модуля CRM. Для удобства работы создаются группы рассылки из контактных лиц, сотрудников и др. Группы рассылки могут использоваться также при отправке SMS-сообщений.

### **Синхронизация с Microsoft Outlook**

Все отправленные по электронной почте сообщения автоматически сохраняются как документы в системе Microsoft Axapta. Вы можете «перетаскивать» мышью документы из системы в Microsoft Outlook. Также при необходимости Вы можете синхронизировать Ваши

встречи в Microsoft Axapta с календарем Microsoft Outlook. Синхронизация осуществляется как автоматически, так и вручную, в зависимости от настройки системы.

### **Интеграция фронт- и бэк-офисов**

Модуль CRM системы Microsoft Axapta позволяет полностью интегрировать фронт- и бэк-офисы так, чтобы они работали как единое целое.

Исчерпывающая информация о всех аспектах работы с контрагентами, включая электронный бизнес, управление цепочками поставок и пр., доступная в одном месте, позволяет укрепить и расширить Ваши бизнес-отношения. Зная потребности и предпочтения клиентов, у Вас есть возможность оптимизировать выполнение заказов и сократить складские издержки. Вы также можете значительно сократить административные затраты, так как модуль CRM автоматизирует множество операций по работе с клиентами.