

## MICROSOFT DYNAMICS™ CRM 3.0 : QUELLE ÉDITION CHOISIR ?

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 est disponible en deux éditions : Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 Small Business Edition et Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 Professional Edition. Les deux éditions offrent aux entreprises une plate-forme flexible capable de s'adapter à votre environnement de travail et à celui de vos employés. Elles assurent une couverture fonctionnelle identique des besoins de gestion de relation client, proposent un puissant moteur de workflow, des outils intégrés d'analyses et de reporting et permettent l'intégration fluide du CRM avec son environnement applicatif. Elles se distinguent essentiellement par leur utilisation des serveurs et leur évolutivité.

**Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 Small Business Edition** a été conçue pour fonctionner sur Microsoft® Windows Small Business Server, qui peut prendre en charge un maximum de 75 utilisateurs connectés. Vous pouvez l'installer en 10 clics de souris et la configurer à l'aide d'un assistant qui vous guidera pas à pas. Cette édition assure également une migration aisée des informations clients enregistrées dans Microsoft® Outlook® avec le gestionnaire de contacts professionnels. Simple, abordable, flexible, Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 Small Business Edition est la solution idéale pour les petites entreprises.

**Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 Professional Edition** a été conçue pour les entreprises qui disposent de plusieurs serveurs dans un environnement distribué. Cette configuration garantit l'évolutivité de la solution CRM avec la possibilité d'accroître sans limite le nombre d'utilisateurs de l'application. Son fonctionnement et son déploiement sont simples et elle s'adapte parfaitement aux besoins spécifiques de chaque entreprise. Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 Professional Edition permet aussi d'ouvrir aux clients et partenaires un accès aux données clients. Puissante, évolutive, facile d'utilisation, Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 Professional Edition est la solution idéale pour les grandes entreprises et leurs filiales, comme pour les moyennes entreprises et les petites entreprises en croissance.

## MICROSOFT DYNAMICS™ CRM 3.0 SUR SITE, HÉBERGÉ OU EN ASP : LE LIBRE CHOIX

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 offre des options de déploiement flexibles :

- Vous pouvez déployer Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 au sein de votre entreprise, sur un serveur situé dans vos locaux. Les partenaires certifiés sur Microsoft Dynamics™ CRM se chargent de l'installation et de la configuration du logiciel pour vous aider à tirer le meilleur profit de votre solution.
- Vous pouvez confier l'hébergement de Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 à un fournisseur de services. Vous êtes libre de choisir de louer le logiciel auprès de votre prestataire hébergeur (ASP) ou d'acquérir les licences. Dans les deux cas, le logiciel est installé sur un serveur distant, et le prestataire en assure l'exécution et la maintenance. Cette solution vous affranchit des tâches liées à l'exploitation du logiciel sur les serveurs de l'entreprise, tout en garantissant les mêmes fonctionnalités, la vitesse et la sécurité associées à une installation sur site de Microsoft® Dynamics™ CRM.

Avec Microsoft Dynamics™ CRM 3.0, vous pouvez passer librement du mode hébergé au mode sur site, et inversement.

### POUR DE PLUS AMPLES INFORMATIONS

Rendez-vous sur notre site :  
[www.microsoft.com/france/crm](http://www.microsoft.com/france/crm)

Ou appelez notre service clients au 0 825 827 829\*  
Composez le 2 pour obtenir le service clients,  
puis de nouveau le 2 pour être mis en relation  
avec le service dédié aux entreprises.

\* 0,15€ TTC/min

### POUR FAIRE PART DE VOTRE PROJET À MICROSOFT®

Rendez-vous sur notre site :  
[www.microsoft.com/france/crm](http://www.microsoft.com/france/crm)  
et cliquez sur la vignette «Vous avez un projet ?». Vous pourrez alors remplir le formulaire en ligne et demander à être contacté par Microsoft®.



# MICROSOFT DYNAMICS™ CRM 3.0



Face à l'évolution rapide des marchés, les entreprises doivent continuellement reconsidérer leurs axes de développement et leurs stratégies commerciales.

Les sollicitations permanentes des concurrents pourraient conduire certains de vos meilleurs clients à vous quitter sans que vous ne sachiez jamais la raison de leur décision. De quels moyens disposez-vous pour répondre aux besoins de vos clients et faire face aux stratégies inédites du marché ?

La gestion de la relation client (CRM) compte parmi les leviers les plus efficaces pour vous démarquer et conserver votre avance sur la concurrence.

Donnez une nouvelle dimension à vos relations clients avec Microsoft Dynamics™ CRM 3.0, une solution qui accroît la pertinence de votre approche client et améliore l'efficacité de vos équipes dans leurs efforts pour développer les ventes, satisfaire les clients et les fidéliser.

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 est une solution complète de gestion de la relation client. Elle offre les outils et les fonctionnalités indispensables à la constitution d'une vue unique et intégrée de vos interlocuteurs, dès les premiers contacts marketing, puis tout au long du processus commercial et durant les phases d'après-vente. Avec ses modules vente, marketing, service client et ses outils de reporting intégrés, Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 aide votre entreprise à gagner en performance en renforçant vos relations avec la clientèle.

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 se distingue par trois avantages caractéristiques :

- Le respect des habitudes de travail des utilisateurs,
- Le respect du fonctionnement de l'entreprise,
- Le respect des exigences du service informatique.

## RESPECT DES HABITUDES DE TRAVAIL DES UTILISATEURS

Microsoft Dynamics™ CRM est la solution la plus simple pour gérer la relation client au sein d'une entreprise utilisant Microsoft® Office ou Outlook®.

Grâce à Microsoft Dynamics™ CRM, vos employés gardent les informations dont ils ont besoin à portée de main, où qu'ils soient, au bureau ou en déplacement.

Les fonctions suivantes font de Microsoft Dynamics™ CRM un compagnon naturel du quotidien de vos collaborateurs :

- Intégration directe dans Microsoft® Office et Outlook®, permettant à vos employés d'extraire des informations de Microsoft Dynamics™ CRM et de les transférer dans des applications Office® telles que Microsoft® Excel et Word,
- Accès dynamique aux données CRM depuis un portail d'entreprise, et depuis de simples documents de travail créés sous Word ou Excel,
- Assistants de saisie permettant de remplir des formulaires ou de passer aux étapes suivantes de renseignement des données sans changer d'écran,
- Espaces de travail personnalisés permettant aux utilisateurs de créer et enregistrer les vues de données clients qu'ils utilisent le plus fréquemment,
- Outils de workflow permettant de définir des processus pour simplifier, voire automatiser, l'exécution de certaines tâches récurrentes,
- Fonctions de mobilité avancées permettant aux collaborateurs itinérants d'accéder instantanément aux données clients au moyen de leur assistant numérique personnel (PDA), au moyen d'un ordinateur portable déconnecté ou d'un simple navigateur Internet.

## RESPECT DU FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE

Chaque entreprise a des processus métiers, une culture et une approche des clients qui lui sont propres.

D'une grande souplesse, Microsoft Dynamics™ CRM peut s'adapter très facilement aux besoins de votre entreprise et évoluer au rythme de vos activités.

Grâce à Microsoft Dynamics™ CRM :

- Vous tenez compte des spécificités de votre entreprise et personnalisez Microsoft Dynamics™ CRM selon les besoins de votre secteur d'activité. Avec ses outils de paramétrage totalement intuitifs, vous pouvez – sans la moindre programmation – modifier les formulaires, les champs de données et les relations entre les entités,
- Vous pouvez étendre le périmètre de l'application et créer de nouvelles entités et fonctions grâce au modèle de données extensible du logiciel,
- Vous intégrez facilement les applications et les informations pour établir des liens entre les systèmes de votre entreprise, comme avec ceux de vos partenaires et clients,
- Vous mesurez la performance de vos activités avec des outils de suivi et d'analyse qui permettent de piloter l'entreprise et ses équipes, et de prendre plus rapidement des décisions judicieuses.



# GÉREZ VOTRE RELATION CLIENT SANS QUITTER MICRO SOFT® OUTLOOK®

## TOUTE LA RELATION CLIENT SOUS MICROSOFT® OUTLOOK®

La valeur d'une solution CRM dépend pour beaucoup de son adoption par les collaborateurs de l'entreprise. Notre objectif, avec Microsoft Dynamics™ CRM 3.0, a été de resserrer l'intégration du CRM avec Microsoft® Office et Outlook®, des applications que vos employés utilisent chaque jour. Concrètement, cela signifie une adoption plus rapide par les utilisateurs, moins de temps consacré à leur formation et la fin de l'obligation de basculer d'une application à une autre pour gérer les interactions clients. En résumé : une meilleure productivité pour chaque employé en contact avec les clients.

Avec Microsoft Dynamics™ CRM, vous créez un référentiel de données clients qui s'inscrit dans le prolongement naturel de vos outils de travail quotidiens. Sous Outlook®, vos employés recherchent des informations, gèrent leurs emails, fixent des rendez-vous, en tenant compte de tout l'historique de la relation client. Ils accèdent aux modules vente, marketing et service de Microsoft Dynamics™ CRM pour prendre des décisions commerciales, lancer des campagnes marketing, résoudre les problèmes des clients et générer des rapports sur l'activité, sans jamais quitter Outlook®.

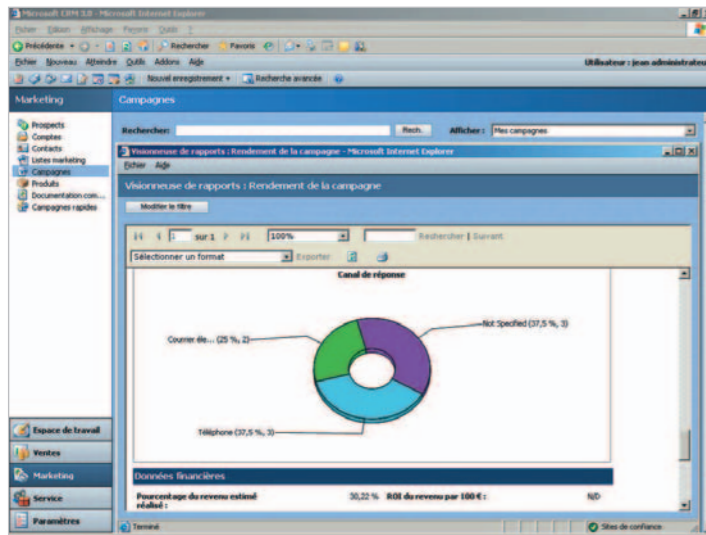
## RESPECT DES EXIGENCES DU SERVICE INFORMATIQUE

Microsoft Dynamics™ CRM répond parfaitement aux attentes de votre équipe informatique. Reposant sur des technologies Microsoft® éprouvées, ses avantages sont multiples : déploiement rapide et abordable, coûts de support réduits et évolutivité pour s'adapter à la croissance de votre entreprise.

Parmi les fonctions les plus appréciées des services informatiques :

- L'installation simplifiée avec des outils de diagnostic permettant de réduire le temps nécessaire à la mise en oeuvre et de garantir un déploiement efficace de Microsoft Dynamics™ CRM,

- La connexion simple à des sources de données externes, permettant aux utilisateurs d'accéder à des informations pertinentes,
- Les recherches rapides sur des volumes importants de données clients,
- La sécurité des informations clients grâce à une plateforme à tolérance de panne garantissant l'intégrité, la sécurité et la confidentialité des données,
- Les outils de gestion et de notification centralisés fournissant aux équipes informatiques les informations nécessaires pour gérer un système CRM.



## LE MODULE MARKETING : IDENTIFIER LES MEILLEURES CIBLES POUR CONDUIRE DES CAMPAGNES MARKETING PERCUTANTES

Transformer de précieuses données sur les clients en campagnes percutantes, voilà l'un des grands défis du marketing.

En créant pour chaque client une vue simple et partagée, Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 permet aux équipes marketing de mieux comprendre les clients. Cette connaissance peut ensuite être exploitée pour affiner les cibles et mener des campagnes de stimulation des ventes plus efficaces.

Le module Marketing de Microsoft Dynamics™ CRM offre des fonctions avancées permettant de planifier, de mettre en oeuvre et de contrôler des campagnes marketing. Parmi les fonctions disponibles :

**Création et gestion de listes cibles** d'après des informations clients existantes ou suite à l'importation, dans la base centrale, de contacts provenant de diverses sources externes. Constitution des listes par recherches avancées et combinaison de critères.

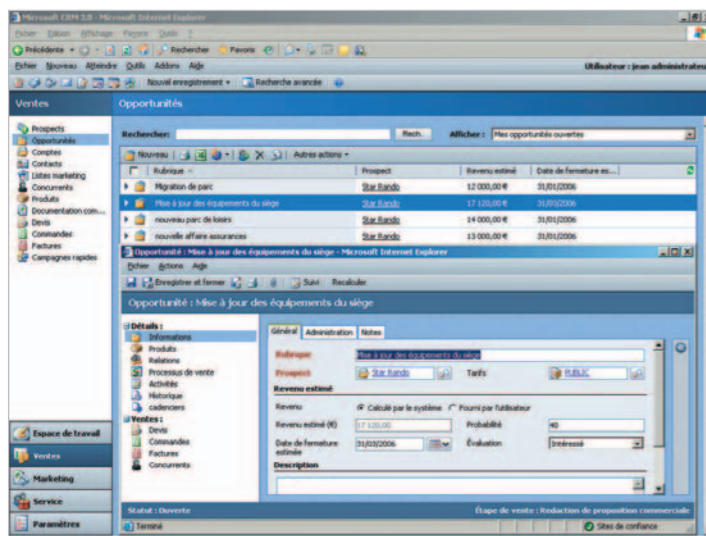
**Planification et gestion des campagnes marketing** en fonction des budgets alloués et des coûts d'exécution, des codes de promotion, des produits cibles, des documents marketing, etc.

**Création de modèles de campagnes** susceptibles de servir par la suite à l'élaboration de campagnes ultérieures.

**Exécution et suivi des activités d'une campagne** : importation des prospects, création de lettres pour publipostage ou emailing, suivi des retours de campagne avec conversion des prospects en opportunités, etc.

**Suivi de la performance du marketing** : édition de rapports de performance des campagnes, évaluation de l'efficacité des activités marketing d'après les opportunités qui en découlent, comparaison des coûts et des recettes de chaque campagne et analyse globale de la contribution du marketing.

**Base de documentation commerciale et marketing** : création, gestion et diffusion des supports vente et marketing, notamment brochures, livres blancs, rapports sur la concurrence, etc.



## LE MODULE VENTES : OPTIMISER LA DÉMARCHE COMMERCIALE ET PILOTER VOS ÉQUIPES POUR ACCROÎTRE LES VENTES

Raccourcir les cycles de vente, améliorer le taux de transformation des opportunités et accroître la contribution de chaque commercial au développement des ventes : tels sont les objectifs de la plupart des dirigeants commerciaux.

En structurant l'information client, en modélisant les meilleures pratiques commerciales et en favorisant la collaboration entre les équipes, qu'elles soient sédentaires ou sur le terrain, Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 donne aux commerciaux tous les moyens pour concentrer leurs efforts sur les meilleures opportunités et atteindre plus vite leurs objectifs.

Le module Ventes de Microsoft Dynamics™ CRM assiste votre équipe commerciale dans la gestion des comptes, des contacts et des opportunités, l'évaluation et la prévision des ventes et l'automatisation du processus commercial. Parmi les fonctions disponibles :

**Gestion du cycle de vente** : définition de processus de vente, de méthodologies et de règles de validation pour suivre et conclure les affaires avec cohérence et efficacité.

**Gestion des opportunités** : conversion des prospects en opportunités et suivi sur tout le cycle de vente selon des règles personnalisables, notamment pour l'affectation des opportunités en fonction des territoires.

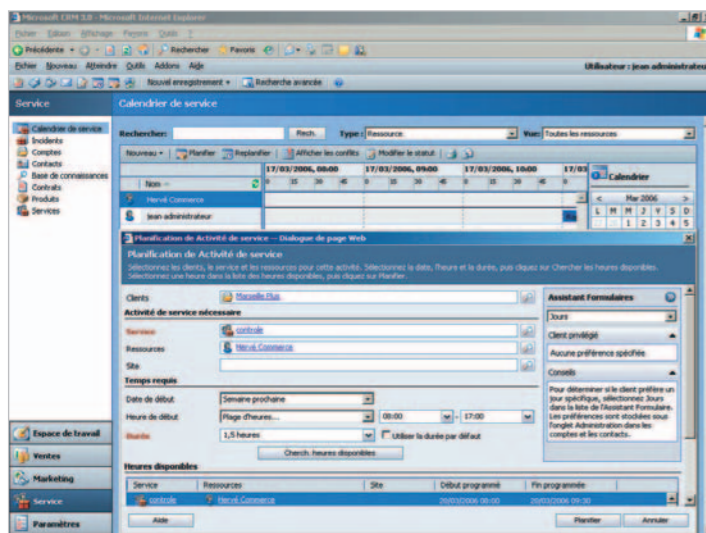
**Création de devis** précis à partir d'un catalogue de produits complet où figurent les tarifs, les unités de mesure et les remises. Conversion des devis en commandes qui pourront être modifiées et enregistrées avant la génération des factures.

**Gestion des territoires et suivi de la performance des commerciaux**, avec affectation automatique des opportunités selon les règles définies et imputation des affaires conclues sur les quotas individuels.

**Génération d'analyses et de rapports** : à partir de modèles standards ou personnalisés conçus avec Microsoft® SQL Server Reporting Services ou encore par génération de tableaux croisés dynamiques dans Microsoft® Excel. Les droits des utilisateurs sont intégrés dans chaque type de rapport, afin que chacun n'ait accès qu'aux données qu'il est autorisé à consulter.

**Gestion de tous les modes de contact** – téléphone, fax, email, courrier, web, face à face – à partir du poste de travail des utilisateurs, résultant en un gain de temps significatif pour les équipes.

# MARKETING, VENTES, SERVICE CLIENTS : TROIS MODULES POUR UNE GESTION À 360° DU CLIENT



## LE MODULE SERVICE CLIENTS : RATIONALISER LE SERVICE APRÈS-VENTE POUR AMÉLIORER LA SATISFACTION DES CLIENTS

Proposer un service de qualité, traiter un volume important de demandes sans mobiliser plus de ressources et transformer chaque contact en une occasion de valoriser l'entreprise, c'est la nouvelle mission des services clients.

En aidant vos collaborateurs à fournir plus rapidement les réponses pertinentes que vos clients attendent de votre entreprise, Microsoft Dynamics™ CRM 3.0. contribue à satisfaire et fidéliser vos clients...

Le module Service Clients de Microsoft Dynamics™ CRM facilite le suivi et le traitement des demandes clients, la gestion des incidents, du premier contact à leur complète résolution, et assurent à vos clients un service efficace et cohérent. Parmi les fonctions disponibles :

**Gestion des incidents et réclamations** : création, affectation et gestion des demandes de service des clients depuis un dossier central, pour chaque client.

**Routage automatique et file d'attente** : application de règles de workflow personnalisables pour acheminer automatiquement les demandes de service.

**Gestion de l'historique des interactions clients** : historisation de toutes les communications avec les clients et suivi automatique de leurs e-mails avec possibilité de les associer aux dossiers clients correspondants.

**E-mails de réponse automatique** : génération et envoi de messages de réponse automatique aux demandes des clients, d'après des modèles et des règles de workflow personnalisables.

**Planification des ressources et calendrier de service** : gestion dynamique des services d'intervention les plus complexes. Le calendrier de service affiche la disponibilité des compétences et des ressources à l'échelle de l'entreprise et vous aide à servir vos clients plus rapidement tout en optimisant l'utilisation des ressources humaines et des équipements.

**Gestion des contrats de service** : création et suivi des contrats de service avec mise à jour automatique des informations associées en cas de résolution des incidents couverts par le contrat.

**Base de connaissances** : possibilité de publier et de consulter des articles et autres informations de support et SAV dans une base de connaissances interrogeable par mots clés.

### VISION COMPLÈTE DU CLIENT

- Coordonnées du contact
- Description du compte, avec ses filiales
- Vue des relations entre contacts ou entre comptes
- Liste des contacts associés au compte
- Détail des opportunités et devis en cours
- Liste et statut des commandes et factures passées
- Description des incidents traités et en instance
- Historique de tous les échanges : appels, visites, courriers, e-mails...
- Préférences du contact : e-mailings et contacts téléphoniques autorisés ou non
- Notes relatives au compte et documentations attachées
- Commercial en charge du compte

### PILOTAGE DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

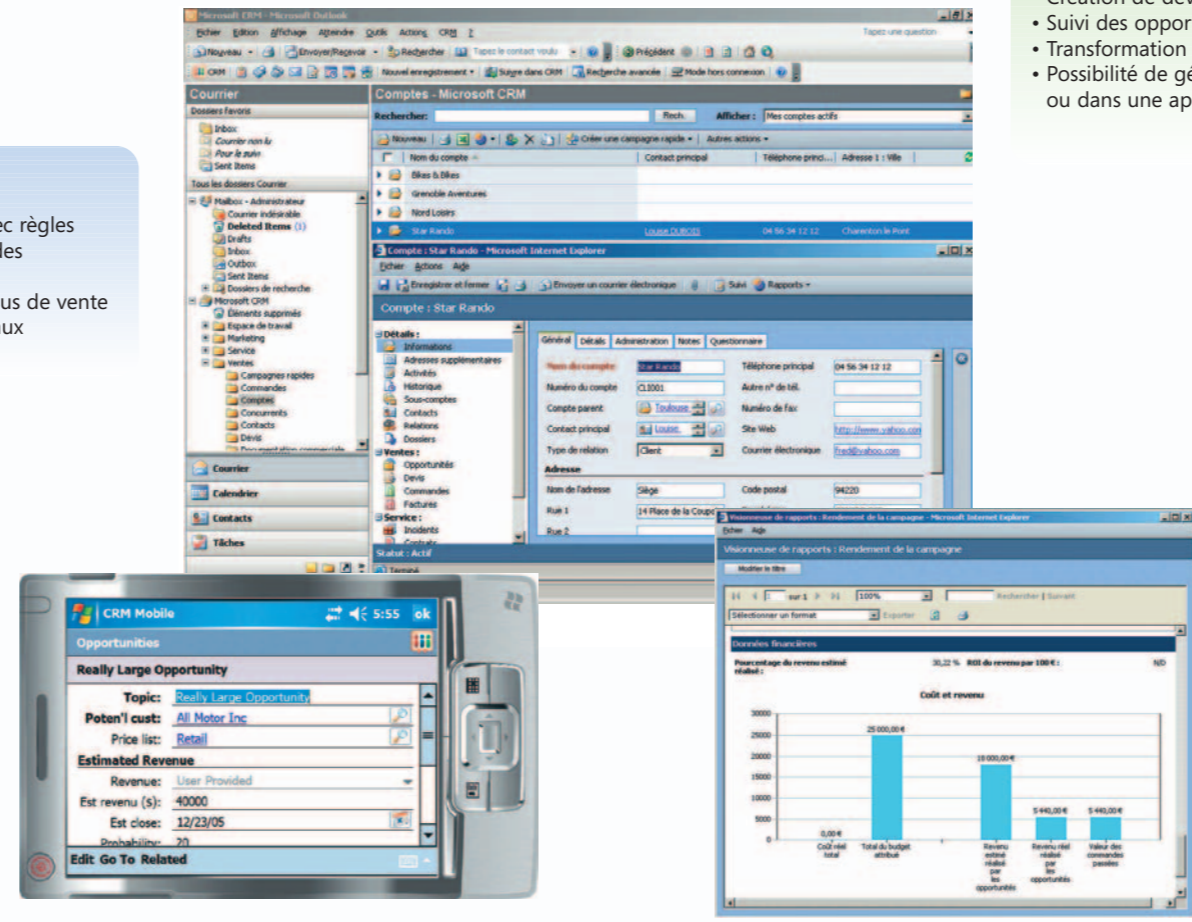
- Création de quotas commerciaux
- Mise en place de secteurs de vente, avec règles automatiques d'affectation et de suivi des opportunités
- Définition et mise en œuvre de processus de vente
- Suivi de la performance des commerciaux

### GESTION DE L'ACTIVITÉ QUOTIDIENNE

- Calendrier
- Gestion des e-mails
- Rapports de visite, rapports d'activité
- Création de courriers d'après modèles
- Génération assistée de propositions commerciales
- Partage de tâches, en mode workflow
- Synchronisation de données, pour une utilisation nomade

### MARKETING ET GESTION DES CAMPAGNES

- Qualification et segmentation des prospects et clients
- Import et export de bases de données marketing
- Définition des cibles par recherche avancée multi-critères
- Planification des campagnes marketing
- Définition des activités à exécuter à chaque étape de la campagne
- Gestion du budget de la campagne et des coûts associés
- Gestion des retours de campagne et transformation automatique en opportunités
- Analyse du rendement de chaque campagne
- E-mailings et mailings avec publipostage
- Gestion des e-mails de réponse automatique
- Base de documentations marketing
- Gestion des informations de veille concurrentielle
- Gestion du catalogue de produits
- Gestion des grilles de tarifs



### GESTION DES CONTRATS DE SUPPORT

- Mise à jour automatique des contrats selon résolution des incidents
- Suivi de la facturation

### GESTION DES OPPORTUNITÉS, DEVIS, COMMANDES ET FACTURES

- Affectation des prospects en fonction des territoires commerciaux
- Conversion simplifiée de prospects qualifiés en opportunités
- Création de devis, avec appel du catalogue de produits et tarifs
- Suivi des opportunités sur tout le cycle de vente
- Transformation en commande sans re-saisie
- Possibilité de générer les factures depuis Microsoft Dynamics™ ou dans une application externe

### GESTION DES DOSSIERS D'INCIDENT ET DES RÉCLAMATIONS

- Accueil personnalisé du client
- Qualification des incidents
- Routage intelligent des demandes avec mise en file d'attente
- Possibilité d'attacher des documents au dossier d'incident
- Base de connaissances avec recherche par mots clés des articles pertinents et processus intégré de contrôle lors de la création de nouveaux articles

### GESTION DU WORKFLOW D'ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DES DEMANDES

- Définition de processus de traitement et de procédures d'escalade, avec possibilité de piloter des traitements dans d'autres applications
- Génération d'e-mails automatiques de réponse d'après modèles
- Intégration avec les outils de couplage téléphonie informatique (CTI)

### PLANIFICATION DES ACTIVITÉS DE SERVICE

- Définition des activités de service : durée, ressources requises, etc.
- Gestion des compétences et ressources techniques mobilisées lors des interventions sur site
- Recherche dynamique des ressources disponibles en fonction des souhaits exprimés par le client et affectation des missions
- Calendrier partagé des équipements et compétences

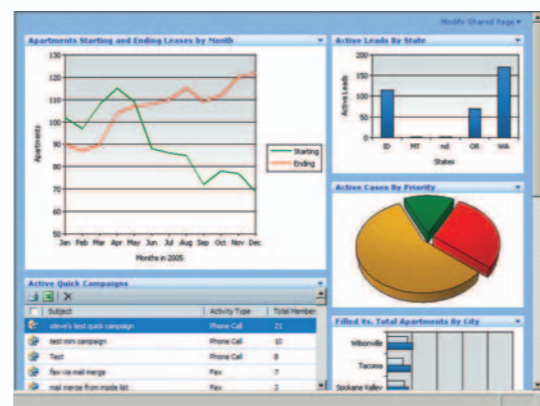
# UNE LARGE PALETTE DE FONCTIONNALITÉS POUR TOUS LES USAGES DU CRM

## LES ANALYSES ET LES RAPPORTS DISPONIBLES EN UN CLIC

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 intègre le moteur Microsoft® SQL Server Reporting Services et met à votre disposition des rapports pré-paramétrés, que vous pouvez produire en un simple clic depuis les écrans de Microsoft Dynamics™ CRM : historique des ventes, analyse comparée du chiffre d'affaires par produits, pipeline des ventes, analyse des prospects négligés, rendement des campagnes marketing, liste des incidents non traités, etc.

Vous pouvez créer facilement des rapports personnalisés, accessibles à tous les utilisateurs depuis l'application CRM. Ces rapports peuvent également être distribués à d'autres collaborateurs via un service de souscription par courrier électronique ou un site portail conçu avec Microsoft® SharePoint.

Vous pouvez aisément exporter à des fins d'analyse n'importe quel sous-ensemble de données issues de Microsoft Dynamics™ CRM vers un tableau dynamique sous Microsoft® Excel. Chaque utilisateur peut ainsi créer



et enregistrer ses rapports favoris, qui seront alors automatiquement mis à jour à chaque ouverture du fichier.

Dans chaque type de rapport, des règles de sécurité sont intégrées afin que les utilisateurs ne puissent voir que les données qu'ils sont autorisés à consulter, en fonction de leur profil.



## DES SOLUTIONS POUR LES UTILISATEURS NOMADES

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 est accessible indifféremment depuis un ordinateur connecté sur le réseau de l'entreprise, depuis un poste de travail banalisé relié à Internet, depuis un PC portable déconnecté permettant la synchronisation des données avec la base centrale ou encore depuis un assistant personnel de type Pocket PC.

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 Mobile peut être utilisé en mode connecté, via les réseaux EDGE ou GPRS et en mode déconnecté avec synchronisation de données.

Grâce à l'intégration d'outils complémentaires tels que Microsoft® MapPoint, Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 peut offrir des fonctions dédiées aux collaborateurs nomades, telles que la géo-localisation ou l'optimisation des tournées commerciales.