



Microsoft Dynamics CRM Støtte for effektiv kundebehandling, salg og markedsføring

Hvorfor velge Microsoft Dynamics CRM?

- Microsoft Dynamics CRM er, en markedsledende løsning fra Microsoft. Løsningen tilbyr to brukerflater, som del av MS Outlook eller et web-grensesnitt.
- Microsoft Dynamics CRM er integrert med IS Customer 9 for tilgang til data og funksjonalitet. Arkitekturen er moderne, basert på lagdeling mellom data, forretningslogikk og brukergrensesnitt. Forretningslogikken er eksponert som publiserte web services.

Microsoft Dynamics CRM er en løsning som kan gi energiselskapene store gevinster innen forretningsprosessene kundebehandling, salg og markedsføring. Moderne teknologi og fleksible tilpasningsmuligheter, gjør Microsoft Dynamics CRM fremtidsrettet. Integrasjonen til IS-suiten gir Microsoft Dynamics CRM fortrinn framfor andre CRM-løsninger.

Bruksområder

- Microsoft Dynamics CRM gir system støtte for kundebehandling, salg og markedsføring
- Arbeidsoppdrag kan opprettes som tjenesteaktiviteter, med mulighet for planlegging av personell, sted og tid
- Rapporteringsmuligheter
- Microsoft Dynamics CRM kan benyttes til segmentering til bruk i salg- og markedsføringsaktiviteter. Salgsprosessen støttes gjennom styrte arbeidsflyter, definert av energiselskapet selv

Funksjonalitet

Grunnlagsdata

- Løsningen gir mulighet for definering av forretningsenheter, roller, grupper/team, tjenester og aktivitetskøer
- Den gir også mulighet for opprettelse av maler for e-post og kunnskapsartikler
- Det kan defineres køer som benyttes for å grupper aktiviteter og saker

Kundebehandling

- Kundebehandler kan opprette saker og aktiviteter på kunden
- Det er mulig å vedlikeholde kundedata, opprette og endre salgsordrer, legge inn avlesning og utsette betaling
- Kundebehandler har oversikt over kundens fakturaer, og kan skrive ut kopi av faktura
- E-post og aktiviteter er integrert med MS Outlook. E-post mottatt i MS Outlook kan spores i Microsoft Dynamics CRM

Salg og markedsføring

- Microsoft Dynamics CRM har gode utvalgsmuligheter
- Kundeutvalg kan danne grunnlag for markedsføringslister, som igjen benyttes i kampanjer
- Løsningen gir mulighet for å registrere kundeemner, salgsmuligheter og kunder. Det er automatisk konvertering mellom disse ulike kundekategoriene

- Data fra Microsoft Dynamics CRM kan enkelt overføres til MS Excel for videre bearbeiding
- Det finnes også en rekke standardrapporter, samt mulighet for å tilpasse og utvikle egne rapporter

Kundedata og salgsordredata

Det leveres integrasjon med IS Customer der kundedata overføres begge veier ved opprettelse og oppdatering. Microsoft Dynamics CRM vil vise kundens salgs-ordrer. Informasjon om saldo, prikkbelastning og nøkkeldata for faktura, vil bli vist i Microsoft Dynamics CRM.

Faktura

Kundens fakturaer vil bli gjort tilgjengelig for visning og utskrift av kopier.

Segmentering

Sentrale data fra salgsordre, produkter og leveringspunkt blir gjort tilgjengelig for segmentering i Microsoft Dynamics CRM.

Salgsordreprosesser

Microsoft Dynamics CRM vil få strømlinjeformede funksjoner for opprettelse, endring og opphør av salgsordrer. Løsningen vil enkelt kunne betjene det store volumet av kunder som har enkle avtaleforhold. Behandling av komplekse avtaleforhold blir støttet av IS Customer 9.

Teknologi

Forretningslogikken i MS Dynamics CRM er eksponert som web services. Integrasjon til IS Customer baserer seg på publiserte API-er i form av web services og grensesnitt basert på web-teknologi.

Leveranseprosjekt

Organisasjonen i Logica har lang erfaring med prosjektleveranser. Leveransene vil ta utgangspunkt i et forprosjekt der Logica, sammen med kunden, kartlegger ønskede gevinster av løsningen, områder med potensiale for forbedring og tiltak for å oppnå gevinstene.

Dyktige konsulenter assisterer med å konfigurere løsningen for den enkelte kunde.

Hvert prosjekt skreddersys og tilpasses hvert energiselskap.

Egen kundestøtte

Logica har konsulenter med god erfaring som gir støtte i den daglige driften av systemet.

For mer informasjon kontakt:
Malin Uggedal
Mobil: 982 98 882
E-post: malin.uggedal@logica.com