

# Microsoft si fa... Dynamics

Serenissima Informatica presenta l'ultimo software del colosso americano dedicato alla gestione delle relazioni con i clienti che conta "più di 1,4 milioni di utenti nel mondo"

**S**i chiama Microsoft Dynamics CRM 2011 l'ultima versione della soluzione per la gestione delle relazioni con i clienti. A presentarla è Serenissima Informatica, partner certificato Microsoft Dynamics con sede a Padova, che fornisce soluzioni tecnologiche ai processi di business delle aziende. Il nuovo software - con "il maggior tasso di crescita a livello mondiale" - è distribuito in 80 paesi, disponibile in 40 lingue e conta "23mila clienti e più di 1,4 milioni di utenti". Il sistema è "flessibile e facile" nell'utilizzo grazie all'interfaccia Outlook per chi lavora in sede, oppure, per le persone che operano prevalentemente fuori sede, è previsto l'accesso via web da qualsiasi computer o da smart phone, in Hosting o con database locale. **Il software integra funzionalità di marketing, vendite e servizio clienti per "ottimizzare la produttività dei reparti, alzare la qualità delle relazioni con i clienti, attirare più prospect, chiudere affari più velocemente, analizzare le informazioni dal livello sintetico direzionale fino al micro dettaglio".**

## "BENEFICI MULTIPLICATI PER TRE"

Tra i benefici che ogni reparto può ottenere con Microsoft Dynamics CRM ci sono, **per l'area marketing**: la gestione delle campagne commerciali e di marketing e delle liste clienti, lead (la creazione di un contatto con un potenziale cliente) e prospect con l'importazione da altre fonti; le previsioni delle tendenze attraverso strumenti di analisi dell'andamento delle vendite e dei servizi ai clienti; la

fidelizzazione dei clienti con l'individuazione delle criticità e la proposta di offerte e di prodotti più indicati. **Per l'area vendite** si possono registrare benefici in: ottimizzazione del processo di vendita, qualificando i potenziali clienti e assegnando un lead al venditore o al team più adatto; gestione delle opportunità, tracciando tutte le interazioni e seguendone gli sviluppi; disposizione del catalogo dei prodotti; gestione dei venditori e del territorio con la creazione di zone, assegnazione di quote e monitoraggio dei risultati rispetto agli



## Microsoft Dynamics CRM 2011

obiettivi; supporto delle attività di vendita, con la gestione del materiale di vendita e marketing; analisi dell'andamento delle vendite; condivisione delle informazioni, con la messa a disposizione dei venditori anche dei dati del servizio clienti. Per quanto concerne **l'area del servizio clienti** Microsoft Dynamics CRM apporta benefici in: gestione delle chiamate seguendo le richieste con l'accodamento e l'assegnazione automatica; consultazione della raccolta dei casi risolti; gestione dei contratti di assistenza assicurando un'accurata fatturazione; disposizione di una reportistica con le esigenze dei clienti e la misurazione del livello qualitativo delle prestazioni; schedulazione delle attività del servizio clienti grazie alla pianificazione dell'assistenza con un calendario degli interventi condiviso e centralizzato.

Il nuovo Microsoft Dynamics CRM è distribuito in 80 paesi e disponibile in 40 lingue

**SERENISSIMA**  
INFORMATICA

049-8291111

info@serinf.it

AZ © RIPRODUZIONE VIETATA