



## ***Klientu attiecību pārvaldība – reāla komunikācija ar klientiem.***

Visi dati par klientiem vienkopus – ne tikai kontaktpersonas un adreses, bet arī rakstiskā komunikācija, piezīmes un dokumenti. Izmantojot Microsoft Dynamics CRM risinājumu, ir pavisam viegli katram klientam veltīt individuālu pieeju.

## Kas ir Microsoft Dynamics CRM?

Microsoft Dynamics CRM ir moderns klientu attiecību pārvaldības risinājums, ar kura palīdzību iespējams optimizēt visus ar klientiem saistītos biznesa procesus. Microsoft Dynamics CRM 2011 ir jaunākā Microsoft klientu attiecību pārvaldības risinājuma versija.

### Uzņēmuma vadībai

**Paaugstiniet efektivitāti, samazinot izmaksas.  
Pamāniet laikus tirgus izmaiņas un jaunākās tendences.**

- Uzdevumu plānošana un to izpildes kontroles mehānisms;
- Automatizēta Outlook ikdienas aktivitāšu sinhronizācija ar CRM programmu;
- Pārskatu veidošana pēc pieprasījuma jebkurā laikā;
- Maksimizē klientu attiecību vērtību;
- Maksimizē klientu lojalitāti un attiecību ilgspējas vērtību;
- Rada inovācijas;
- Samazina kopējās izmaksas;
- Vienmērīgi izsekot un izvērtēt iespējas, kad iekļaut prognozēs darījuma iespēju, kā arī darījumu zaudējumu iemeslu fiksēšana.

---

CRM ir veids, kā sakārtot un pārvaldīt visus datus par Jūsu klientiem un interesentiem un šādā veidā iegūt pārlicību, ka neviena aktivitāte vai svarīga informācija netiek palaista garām nepamanīta.

---

### Klientu menedžeriem

**Iepazīstiet savus klientus pa īstam un iegūstiet jaunus klientus.**

- Klientu menedžeri vairāk laika pavada pārdodot;
- Automatizēts termiņu kontroles mehānisms;
- Vienota datubāze darbā ar klientiem - CRM programmā pie klienta atrodas visa nepieciešamā informācija, kas ļauj efektīvi un ātri reaģēt, lai pārdotu vairāk un kvalitatīvāk;
- Pārskatāmi klienta dati un komunikācijas vēsture;
- Automatizēta Outlook ikdienas aktivitāšu sinhronizācija ar CRM programmu;
- Darbinieka prombūtnes laikā (atvaļinājums, slimības periods), visa informācija, kura bija darbinieka atbildībā, ir pieejama CRM programmā;
- Automatizē ikdienas aktivitātes pārdošanas apjomu palielināšanai;
- Nodrošina efektivitāti un procesu izpildes atbilstību;
- Veidots un fiksēts klienta informācijas datu kopums, kas palīdz efektīvi vadīt attiecības ar klientu.

---

Microsoft Dynamics CRM ir visaptverošs klientu attiecību pārvaldības risinājums, to lieto vairāk kā 2.25 miljoni lietotāju 33 tūkstošos uzņēmumos visā pasaulē.

---

### IT administratoram

**Moderns tehnoloģiskais risinājums Jūsu uzņēmuma potenciāla izmantošanai.**

- Viegli konfigurējams – ērti pievienojami lauki, kategorijas, tipi;
- Viegli veidojamas struktūras – objektu piesaiste klientiem;
- Automatizēti biznesa uzdevumi un procesi izmantojot darba plūsmas;
- Viegli pielāgojams Jūsu biznesa attīstības procesā.

### Mārketinga vadītājam

**Efektīvāks un mērķtiecīgāks mārketinga klientu apmierinātības paaugstināšanai.**

- Pārskatāmi mārketinga procesi jebkurā laikā pēc pieprasījuma;
- Vairāku kanālu komunikācijas atbalsts;
- Darba plūsmu piemērošana;
- Mārketinga kampaņu pārskati no finansēm līdz kampaņas rezultātiem;
- Operatīva informācijas ievade un tā ir nekavējoties pieejama visiem uzņēmuma darbiniekiem. Tas savukārt atvieglo savstarpējo komunikāciju, pasargā no kļūdām, kuras parasti rodas informācijas nepieejamības dēļ, novērš vienādu datu vairākkārtēju dublēšanos.




## Microsoft Dynamics™ CRM

### *Microsoft Dynamics CRM iekļauti sekojoši vadības moduļi:*

- Interesentu vadība (potenciālie darījumi);
- Klientu vadība;
- Iespēju vadība (darījumu noslēgšanas iespējas);
- Komandas vadība un pārdošanas teritoriālā plānošana un analīze;
- Prognozēšana un pārdošanas analīze;
- Darba automatizācija (darba plūsmas).

### *Lietotājiem pazīstama darba vide*

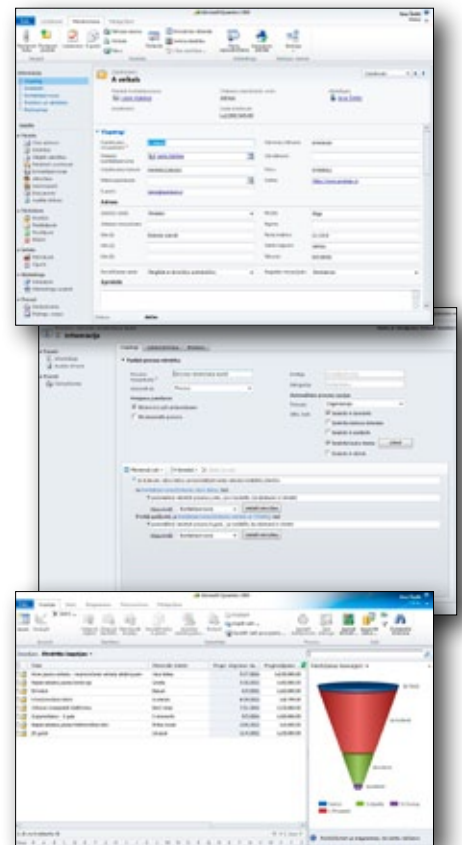
- Darba vide veidota vizuāli līdzīgi Microsoft Outlook, kas palīdz intuitīvi saprast risinājuma uzbūvi un atvieglo orientāciju tajā.
- CRM izvēlne Outlook'ā veidota līdzīgi jaunā Microsoft Office 2010 rīkjoslas dizainam, lai lietotājam radītu vienotu darba lauku.
- Lietotāji var savu CRM sistēmu konfigurēt tā, kā katram parocīgāk. Ir iespējami individuāli pielāgojumi, piemēram, izveidot personīgo reāllaika datu mērīšanas paneli savas produktivitātes noteikšanai.

### *Integrētas aplikācijas*

- SharePoint dokumentu aprīte tagad var tikt iekļauta CRM sistēmā.
- Ar integrētā .NET Framework 4 palīdzību ir iespējams izveidot klientam individuālu programmatūras kodu Microsoft Dynamics CRM piekļūšanai tiešsaistē. Tas iespējams gan mākoņskaitļošanas izmantotājiem, gan parastajām instalācijām.
- Ieviešot „Microsoft Dynamics Marketplace”\*, klienti tieši no savas CRM sistēmas var meklēt, iegādāties un pievienot dažādus specializētos Microsoft Dynamics CRM nozaru risinājumus un paplašinājumus no citiem piegādātājiem.

### *Inteliģenta datu apstrāde*

- Uzņēmuma vadītājam, kurš pieņem lēmumus, Microsoft Dynamics CRM 2011 piedāvā radošu veidu, kā orientēties lielos datu apjomos. Datu vizualizācijas funkcija palīdz iegūt jaunu skatījumu uz CRM piedāvāto informāciju.
- Jaunais CRM risinājums vienkāršo uzņēmuma attīstības svarīgāko rādītāju un produktivitātes kritēriju iegūšanu un to mērīšanu. Šī funkcija balstīta uz individuāli konfigurējamu reāllaika datu mērīšanas panelu izmantošanu.



### Izvēlieties Jums piemērotāko:

- Instalācija uzņēmuma serverī: klasisks risinājums, piemērots visiem uzņēmumiem;
- hostings jeb risinājuma īre: tā ir moderna alternatīva, ja nevēlaties uzņemt sistēmas uzturēšanas tehnisko pusi;
- moblais risinājums: īstais instruments Jūsu darbiniekiem, kuri daudz strādā ārpus biroja; ar to iespējams no jebkuras atrašanās vietas ar mobilā telefona vai citas ierīces palīdzību piekļūt CRM datiem;
- XRM: ideāls risinājums, ja ar CRM palīdzību vēlaties pārvaldīt ne tikai klientu attiecības, bet realizēt to visu biznesa procesu pārvaldību.



### leguvumi

#### Visa informācija vienuviet – pieejama katrā laikā, no jebkuras vietas un ar dažādu mediju starpniecību.

- Ar CRM Jūsu rīcībā būs visi dati par notikušajiem darījumiem, mārketinga un servisa aktivitātēm attiecībā uz konkrēto klientu.
- Jūs varat vizualizēt informāciju izvēlētajā analīzes griezumā, kā arī iespējams veikt integrāciju ar grāmatvedības datiem un citiem uzņēmuma resursu plānošanas un vadības risinājumu funkcionālajiem apgabaliem.
- Turklāt Jūs varat piekļūt vajadzīgajiem datiem arī ārpus biroja. Vienalga, vai Jūs atrodaties ceļā, pie klienta, vai strādājat mājās – ar mobilā telefona palīdzību vai caur internetu Jūs vienmēr varat iegūt vajadzīgo informāciju. Pateicoties reāllaika sinhronizācijai Jūsu rīcībā būs aktuālie dati.

### Informācijai

Microsoft CRM risinājums veidots tā, lai sertificētajiem partneriem un citiem speciālistiem būtu pēc iespējas vienkāršāk attīstīt klientu individuālos pielāgojumus un risinājuma paplašinājumus, kā arī piedāvāt tos citiem interesentiem. Šī principa atbalstīšanai Microsoft ir ierīkojis īpašu on-line „Microsoft Dynamics Marketplace”, kurā tiek apkopoti Microsoft Dynamics CRM funkcionālie paplašinājumi.

### Elva Baltic klienti par Microsoft Dynamics CRM

„Ragn-Sells vienmēr ir bijis klientu vērstu uzņēmums. Kvalitatīva un sistematizēta klientu tīkla izveidošana ir konkurētspējīga uzņēmuma ilgtermiņa mērķis. Microsoft Dynamics CRM ir lielisks rīks šī mērķa sasniegšanai, uzskata SIA Ragn-Sells pakalpojumu un uzturēšanas nodaļas vadītāja Darja Kartiņina.

„Microsoft Dynamics CRM ieviešana bija svarīgs solis mūsu uzņēmuma tālākās attīstības un izaugsmes nodrošināšanai,” saka A/S Balticovo eksporta daļas menedžeris Edgars Lesnieks.

„Ar CRM ieviešanu jūtama lielāka atdeve no plānveidīgas un sistemātiskas kontaktu uzturēšanas un uzlabošanas ar klientiem – gan esošajiem, gan potenciālajiem,” atzīst SIA Veolia vides serviss biznesa attīstības vadītājs Guntars Levics.





### Par Elva Baltic

SIA Elva Baltic ir viens no vadošajiem informācijas tehnoloģiju uzņēmumiem Latvijā, Microsoft Zelta sertificētais partneris, kas savu kompetenci apliecinājis vairāk kā 300 projektu realizācijā. Elva Baltic specializējas Microsoft Dynamics risinājumu ieviešanā un uzturēšanā, kā arī savu risinājumu izstrādāšanā uz Microsoft Dynamics bāzes. Elva Baltic regulāri izpelnās Microsoft atzīni arī pasaules mērogā. Esam jau otro gadu pēc kārtas kļuvuši par Microsoft President's Club biedru. Šis nosaukums tiek piešķirts tikai 5% no visiem Microsoft partneriem pasaulē.



SIA "ELVA BALTIC",

Robežu iela 46, Rīga, LV-1004, Latvija,  
Tālr. +371 67065115, Fakss +371 67065117,  
info@elvabaltic.lv, www.elvabaltic.lv