

Microsoft®

[www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)

Microsoft France - SAS au capital de 4 240 000 € - 18, avenue du Québec 91957 Courtabouff Cedex 1 - RCS Evry B 327 733 184 - MFRM Worldwide - 02/08 Ref. BR CRM FY08

# Microsoft Dynamics™ CRM 4.0

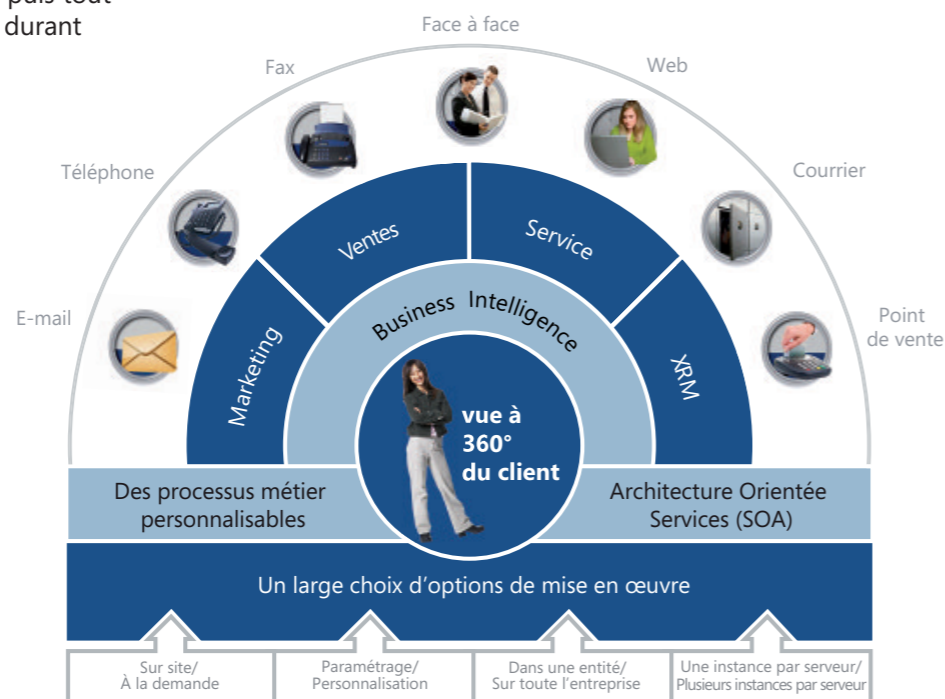
Ce document est fourni uniquement à titre indicatif.  
MICROSOFT EXCLUT TOUTE GARANTIE, EXPRESSE, IMPLICITE OU STATUTAIRE, EN CE QUI CONCERNE CE DOCUMENT.  
© 2008 Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Microsoft, Microsoft Dynamics, le logo Microsoft Dynamics, Outlook, Excel, SharePoint, SQL Server et Windows sont soit des marques déposées, soit des marques de fabrique de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.



Donnez une nouvelle dimension à vos relations clients avec Microsoft Dynamics™ CRM 4.0, 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 4.0 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 4.0 aide votre entreprise à gagner en performance en renforçant vos relations avec la clientèle.



## UNE SOLUTION INTUITIVE, POUR UN RÉEL CONFORT D'UTILISATION DU CRM

- **Augmentez le taux d'adoption de votre application CRM** grâce à l'intégration de Microsoft Dynamics CRM avec les outils de productivité Microsoft Office usuels.
- **Améliorez l'efficacité des utilisateurs** en consolidant les informations client dans un emplacement unique avec des fonctions de création de rapports, de visualisation et de gestion client simples d'emploi.
- **Réduisez vos coûts de formation** et aidez vos utilisateurs à être immédiatement opérationnels en intégrant les fonctionnalités CRM à des outils qu'ils connaissent déjà.
- **Permettez à vos utilisateurs de travailler en tout lieu** grâce à la prise en charge des besoins de mobilité. Microsoft Dynamics™ CRM garantit aux collaborateurs nomades une expérience utilisateur riche, avec l'accès aux fonctions CRM et aux fonctions de reporting à partir de données synchronisées.

## UNE SOLUTION PERFORMANTE, POUR UN SYSTÈME DISPONIBLE ET EVOLUTIF

- **Optimisez la performance** de votre application CRM en tirant parti des possibilités d'équilibrage de charge et de mise en cluster, pour gérer de gros volumes de données et de transactions.
- **Configurez votre CRM selon vos besoins en bande passante** pour obtenir les meilleures performances sur des réseaux locaux ou grande distance.
- **Montez en charge à votre rythme** avec des options de déploiement à la demande, sur site et mixtes, fondées sur le même modèle de données.

## UNE SOLUTION FLEXIBLE, POUR S'ADAPTER AUX CHANGEMENTS MÉTIER

- **Modifiez rapidement** votre solution à l'aide d'outils visuels qui permettent aux différents services de faire évoluer Microsoft Dynamics™ CRM en fonction de leurs besoins opérationnels. Créez et modifiez les entités, formulaires, flux métier, etc., pour faire vivre votre application CRM au rythme des évolutions de votre activité.
- **Modifiez en profondeur** votre solution grâce à des outils de développement .NET permettant de mettre en œuvre aisément des personnalisations avancées de l'application. Appuyez-vous sur l'architecture orientée service de Microsoft Dynamics™ CRM et sur les services Web standard pour unifier les processus client dans toutes les applications de l'entreprise.



# UN CRM PARFAITEMENT AJUSTÉ AU FONCTIONNEMENT DE VOS ÉQUIPES

La valeur d'une solution CRM dépend pour beaucoup de son adoption par les collaborateurs de l'entreprise. Notre objectif, avec Microsoft Dynamics™ CRM 4.0, 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 mails, 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 DE VOS HABITUDES DE TRAVAIL

Une riche palette de fonctions CRM, accessibles depuis les outils Microsoft® Office et via le Web.

## RESPECT DU FONCTIONNEMENT DE VOTRE ENTREPRISE

Une solution flexible, modélisant parfaitement vos processus métier.

## RESPECT DES EXIGENCES DU SERVICE INFORMATIQUE

Une personnalisation aisée, un déploiement accéléré et une exploitation sans souci.

L'efficacité est au rendez-vous :  
« 50 % de temps gagné sur la transformation des opportunités commerciales. »  
Roland André, Directeur Général, Mediapost Data



### 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 COMMERCIAL

- Gestion des territoires de vente, avec règles automatiques d'affectation et de suivi des opportunités
- Modélisation des processus de vente au travers d'assistants de création de workflows basés sur Windows Workflow Foundation
- Rapports et tableaux de bord pour le suivi et la prévision des ventes, l'analyse de la performance commerciale...

### 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

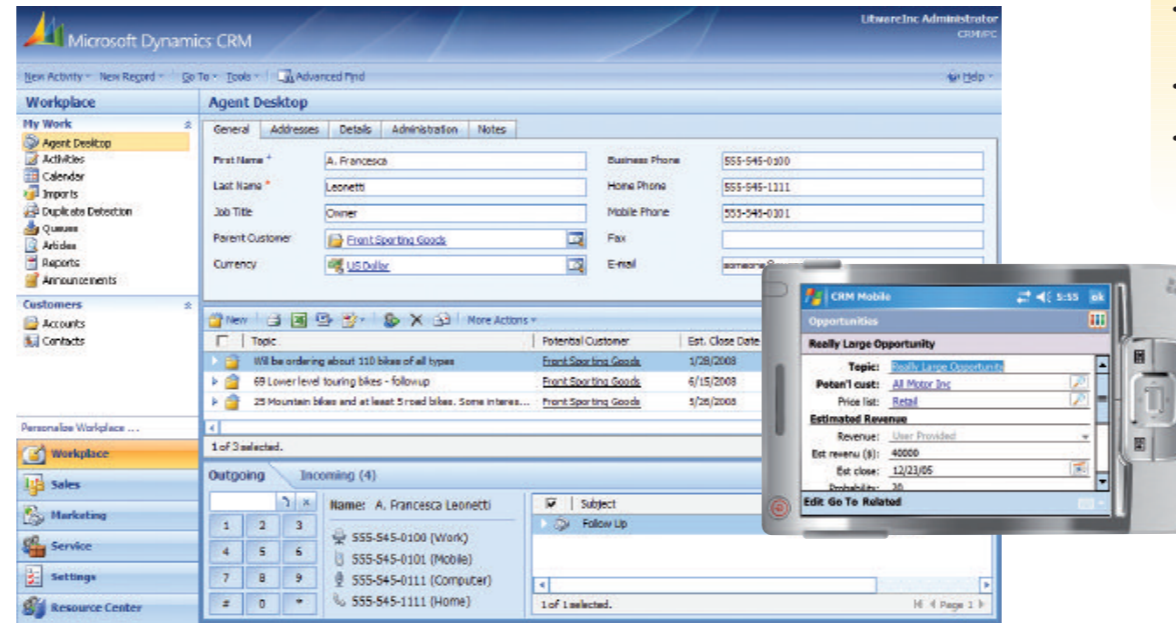
- Accueil personnalisé du client
- Qualification des incidents
- Routage intelligent des demandes avec mise en file d'attente
- Possibilité d'attacher des documents au dossier d'incident
- Base de connaissances avec recherche par mots clés des articles pertinents et processus intégré de contrôle lors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

### 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
- Indicateurs de présence et de disponibilité des utilisateurs, grâce à l'intégration avec Microsoft® Office Communications Server 2007

### MARKETING ET GESTION DES CAMPAGNES

- Qualification et segmentation des prospects et clients
- Import et export de bases de données marketing
- Gestion de la qualité des données, déduplication
- Définition des cibles par recherche avancée multicritère
- 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 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 téléphonique 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

### MOBILITÉ

- Synchronisation de données avec les bases locales des PC portables des utilisateurs nomades
- Fonctions de reporting en mode déconnecté
- Accès aux données clients et fonctions CRM sur PDA

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

### LES ANALYSES ET LES RAPPORTS DISPONIBLES EN UN CLIC

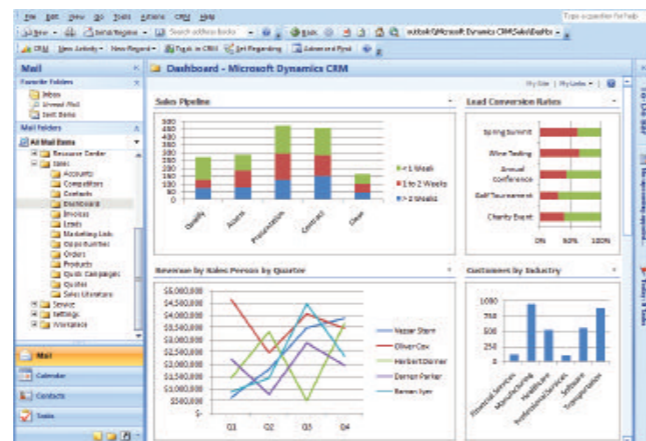
Microsoft Dynamics™ CRM 4.0 intègre le moteur Microsoft® SQL Server Reporting Services et met à votre disposition des rapports pré-paramétrés, que vous pouvez produire en un simple clic depuis les écrans de Microsoft Dynamics™ CRM : historique des ventes, analyse comparée du chiffre d'affaires par produit, 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.



## 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 4.0 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 œuvre 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.

**Gestion des données et fichiers marketing** : constitution de listes cibles issues de données de la base existante ou d'imports externes. Gestion de la qualité des données, avec fonctions de déduplication, à la saisie, lors d'imports de fichiers ou lors de la conversion d'une entité vers une autre.

**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 e-mailing, suivi des retours de campagne avec conversion des prospects en opportunités, etc.

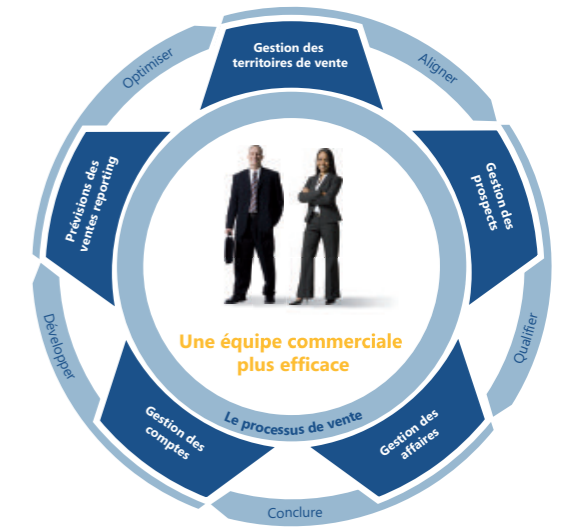
**Suivi de la performance du marketing** : édition de rapports de performance des campagnes, évaluation de l'efficacité des activités marketing d'après les opportunités qui en découlent, comparaison des coûts et des recettes de chaque campagne, et analyse globale de la contribution du marketing.

**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 4.0 donne aux commerciaux tous les moyens pour concentrer leurs efforts sur les meilleures opportunités et atteindre ainsi 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.

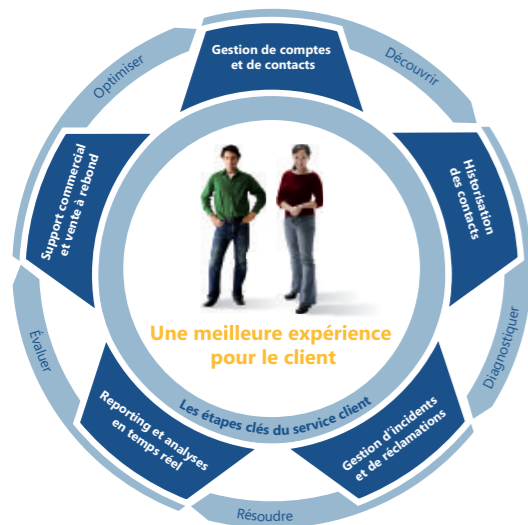
**Création de devis** précis à partir d'un catalogue de produits complet où figurent les tarifs, les unités de mesure et les remises. Conversion des devis en commandes qui pourront être modifiées et enregistrées avant la génération des factures.

**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 standard 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, e-mail, courrier, Web, face à face – à partir du poste de travail des utilisateurs, se traduisant par 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 4.0 contribue à les satisfaire et à les fidéliser...

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 assure 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.