

MARKETING

Marketing Klantenoverzicht en onderbouwde marketinginvesteringen

Geef marketingprofessionals robuuste middelen voor het opschonen en segmenteren van gegevens, met toonaangevende functies voor campagnemanagement en marktanalyses om de effectiviteit en efficiency van marketingprogramma's te vergroten en de marketing performance beter te kunnen volgen. Microsoft Dynamics CRM 4.0 levert een veelomvattende set aan marketingmogelijkheden waarmee u uw relaties nauwkeurig kunt omschrijven, benaderen en bedienen.

Functionaliteit

De functionaliteit die wordt getoond in onderstaand diagram laat de mogelijkheden zien van Microsoft Dynamics CRM om organisaties effectief bij te staan in het beheer van hun campagnes en het optimaliseren van hun marketingmix.



Pro-actiever plannen

Zet klantinformatie om in heldere, op te volgen kennis dankzij diepteanalyses waarmee uw bedrijf snel kan reageren op wijzigende klantvoorkeuren en opkomende mogelijkheden in de markt. Verkrijg een helder, 360-graden beeld van de relatie met toegang tot verfijnde segmentatie die is gebaseerd op uitgebreide informatie over de relatie, activiteiten, verkopen, klachten, tevredenheid en de regio.

De juiste marketingmix

Gebruik de rapportage- en analysefuncties om de resultaten van uw marketing te evalueren (post, e-mail, online informatie enz.) zodat u zich kunt concentreren op uw meest effectieve marketingkanalen.

Eenvoudiger beheer van het werk

Geef uw marketeers CRM-functionaliteit als natuurlijke uitbreiding van Microsoft® Office Outlook® zodat men e-mail, afspraken, taken en contacten met klanten kan beheren vanuit een enkele bedrijfsapplicatie. Gebruik Microsoft Office Word Mail Merge voor het snel maken van marketingcommunicatie.

Marketing Klantenoverzicht en onderbouwde marketinginvesteringen

Slimmere campagnes voeren

Slimme lijst- en segmenteringsfuncties gebruiken om toekomstige klanten te bereiken, bestaande klanten te behouden en succesvolle campagnes om te zetten in templates die eenvoudig hergebruikt kunnen worden.

"Microsoft help ons niet alleen bij het begrijpen van onze eigen mogelijkheden maar ook bij het zien van nieuwe mogelijkheden die wij onze klanten kunnen bieden zodat we die effectiever kunnen kanaliseren."

David Johnson CIO, Jones Lang Lasalle

Real-Time zichtbaarheid creëren

Maak gebruik van gedegen rapportageanalyse mogelijkheden om responstijd bij te houden, interesse te meten en real-time de kosten voor elke campagne en activiteit te monitoren.

Pro-actieve aanbiedingen mogelijk maken

Gebruik een holistisch beeld van de voorkeuren, relaties, activiteiten en aankoopshistorie van elke klant om te anticiperen op hun toekomstige behoefte, maak effectieve cross-sell en up-sell aanbiedingen en versterk klantloyaliteit.

"Microsoft Dynamics CRM geeft ons de mogelijkheid onze relaties beter te bedienen door relevante communicatiemogelijkheden en de innovatieve producten te leveren die men wenst. De implementatie van Microsoft Dynamics CRM zal in de komende twee tot drie jaar resulteren in een besparing van vele miljoenen dollars voor Cold Stone Creamery."

Heather Dorr, Marketing Manager Cold Stone Creamery

Lijsten efficiënter ontwikkelen

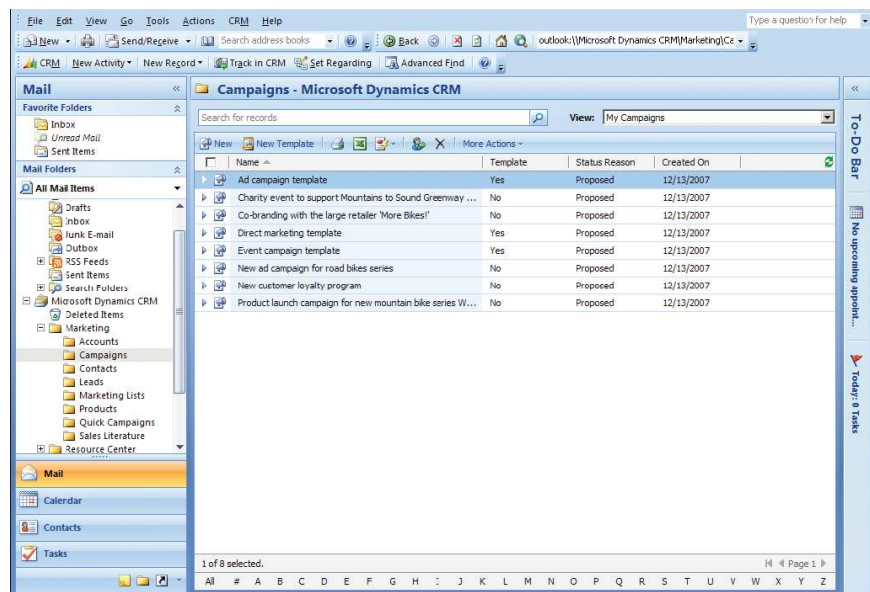
Lijsten maken: Automatisch statische of dynamische lijsten maken, gebaseerd op accounts, contactpersonen of leads. Geavanceerde zoekfuncties gebruiken om potentiële klanten te vinden op basis van een groot aantal gebruiksspecifieke criteria. Externe lijsten importeren waarvan de gegevens accuraat zijn opgehaald met de Wizard Gegevensimport.

Taken in bulk voltooien: Gegevens en leads in bulk buiten de drukste kantooruren importeren voor optimale systeemprestaties met ondersteuning voor batchverwerking.

Accuraatheid van gegevens verbeteren: Automatisch dubbele records in uw lijsten opsporen en verwijderen om de responstijden en campagneprestaties te verbeteren. Eenvoudige matchingregels definiëren met betrekking tot dubbele data.

Omgaan met permission-based marketing: Verzeker u ervan dat uw lijst is gemaakt met toestemming van de klant met opt-in/opt-out tracking voor alle contactrecords om overbodige cycles te voorkomen en responstijden te vergroten.

Marketing Klantenoverzicht en onderbouwde marketinginvesteringen



Moeiteloos campagnes ontwerpen, uitvoeren en bijhouden met aanpasbare templates.

Campagnes beter beheren

De campagnecyclus beheren: Definieer taken, activiteiten en marketingmateriaal voor de gehele marketingcyclus. Stel budgetten vast en definieer de follow-up voor respondenten en niet-respondenten.

Merkwaarde vergroten: Werk onderling samen met teams en business-units teneinde de consistentie en kracht van uw merk te behouden en te versterken. Werken in een vertrouwde gebruikersinterface: Automatisch e-mails, taken en contactgegevens synchroniseren door een naadloze integratie tussen Office Outlook en Microsoft Dynamics CRM. Met Office Word Mail Merge snel communicaties maken en zenden en via een web-based interface overal ter wereld mail merge templates beheren.

Reacties vastleggen: Stimuleer een closed-loop campagne door responses op iedere campagne-activiteit vast te leggen. Zet antwoorden per e-mail om in leads of mogelijkheden, kwalificeer leads, enz. en dat alles met een enkele muisklik.

Resultaat monitoren: Genereer gedetailleerde real-time prestatierapportages die key performance factoren vastleggen zoals marketing return on investment, responstijden en kosten per respons.

"Microsoft CRM levert ons meer doelgerichte en effectievere direct marketingcampagnes die resulteren in een hoge mate van klanttevredenheid en klantvriendelijkheid."

Bruce Walkley General Manager, Pumpkin Patch

Marketing Klantenoverzicht en onderbouwde marketinginvesteringen

Snel campagnes lanceren

Campagnes plannen en uitvoeren:

Gebruik voorgedefiniëerde templates voor toekomstig hergebruik in (multi-channel) campagnes of bouw nieuwe campagnes van de grond af aan op. Plan campagneactiviteiten voor nu of voor een bepaalde tijd in de toekomst en lanceer overal ter wereld campagnes die geschikt zijn voor meerdere talen en valuta.

Duidelijk communiceren: Ontwerp professioneel ogende e-mail templates en lanceer eenvoudige mail-merge-based communicaties. Intelligent en automatisch e-mails omzetten in contacten, leads en opportuniteiten volgens door u opgestelde regels.

Activiteiten definiëren: Kies activiteiten voor een campagne, zoals e-mail- of faxberichten, Direct Mail, telefoongesprekken of vergaderingen en wijs deze toe aan de juiste personen.

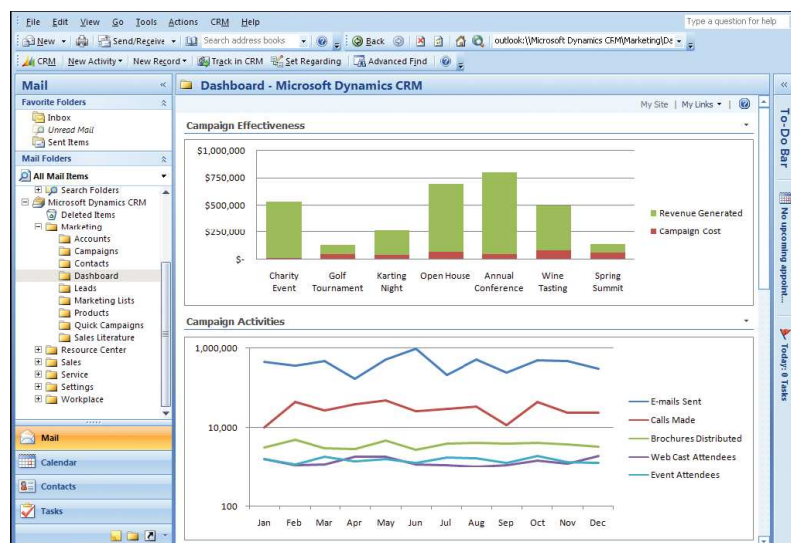
Leads omzetten in opportuniteiten

Omgang met leads verbeteren: Nieuwe potentiële klanten eenvoudig onderscheiden van bestaande klanten en gekwalificeerde leads met een muisklik promoveren tot nieuwe opportuniteiten.

Leads automatisch koppelen: Koppel automatisch de juiste lead aan de juiste persoon op basis van product, rayon, valuta of elk ander criterium op basis van workflow regels die u bepaalt.

Verborgene mogelijkheden traceren:

Intuïtief verbanden leggen tussen klanten, potentiële klanten, decision-makers en leveranciers om nieuwe mogelijkheden te ontdekken. Complexe bedrijfsscenario's begrijpen en gebruiken met verbeterde ondersteuning voor many-to-many relaties.



Volg zaken als de effectiviteit van een campagne, actie of een promotie en nog veel meer op één enkel scherm.

MARKETING

Marketing Klantenoverzicht en onderbouwde marketinginvesteringen

Informatie omzetten in marketingintelligentie

Trends herkennen en prestaties voorspellen: Nieuwe producten en services efficiënt introduceren en up-sell en cross-sell mogelijkheden verbeteren. Marketingresources toewijzen op basis van een duidelijk begrip van de trends en mogelijkheden.

Loyaliteit vergroten: De 360-graden klant-view gebruiken om pro-actief vervanging of vernieuwing voor te stellen of om vaste klanten te belonen.

Demografie analyseren: Klanten segmenteren op basis van hun demografisch profiel en kooptrends in een vroeg stadium onderkennen.

Marketing ROI duidelijk maken: Maak gerichte dashboards voor het management waarin op deskundige wijze key marketing metrics en prestatieindicatoren worden weergegeven om de return on investment van marketingprogramma's aan te tonen.

"Met het Microsoft CRM bulk e-mailsysteem hoeven we niet langer honderden telefoongesprekken te voeren om de vertegenwoordigers van bedrijven te vragen hoe het met hun campagnes gaat. Dat is nou tijd en geld besparen!"
Sandy Clifford Directeur Communicatie, **United Way Greater Twin Cities**

Over DBS

DBS implementeert Microsoft Dynamics CRM. Met meer dan **90 implementaties** in diverse branches is zij één van de grotere implementatiepartners van Microsoft. De consultants van DBS hebben minimaal 5 jaar ervaring met het invoeren van software voor CRM. Zij zijn allemaal Microsoft Dynamics gecertificeerd.



DBS
 Modemweg 37
 3821 BS Amersfoort
 033-4545111
www.deCRMSpecialist.nl