



O Poder da Produtividade

O Poder da Produtividade



A mudança necessária!

*“Adopting a productivity focus that changes the way we work is the **only path to lock in productivity gains and earnings.**”*

*Achieving productivity gains requires **changing the way people work** so they **work smarter, achieve more, deliver greater quality and realize the value of their efforts.**”*

Gartner

O Poder da Produtividade



Familiar



Inteligente



Integrado



Microsoft
Dynamics® CRM 2011



Microsoft
Dynamics® CRM Online

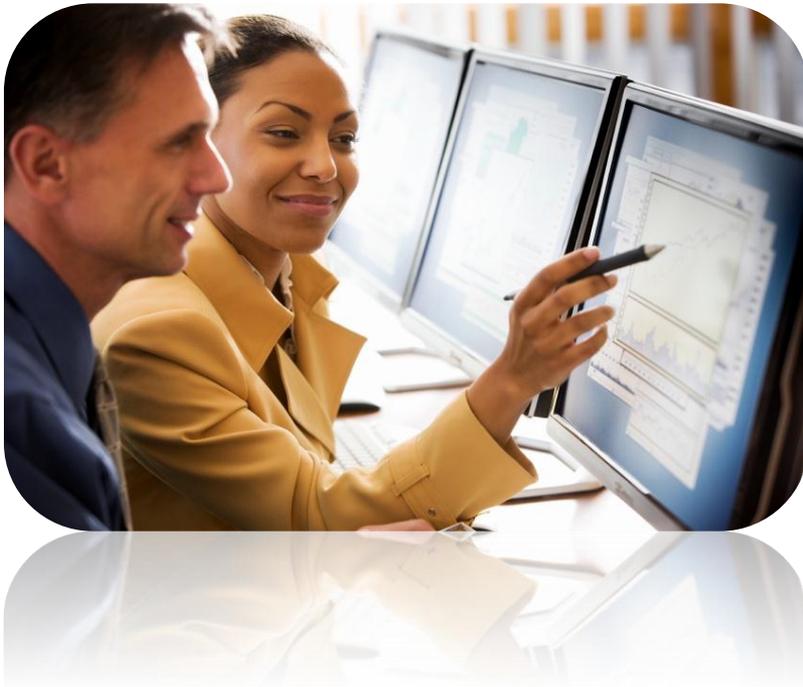


Microsoft
Dynamics®
Marketplace



Microsoft Dynamics® CRM

Soluções familiares estimulam a adoção



- Natural
- Pessoal
- Flexível

Soluções inteligentes entregam visão



- Actual
- Relevante
- Intuitiva

Soluções **integradas** melhoram a experiência de utilização

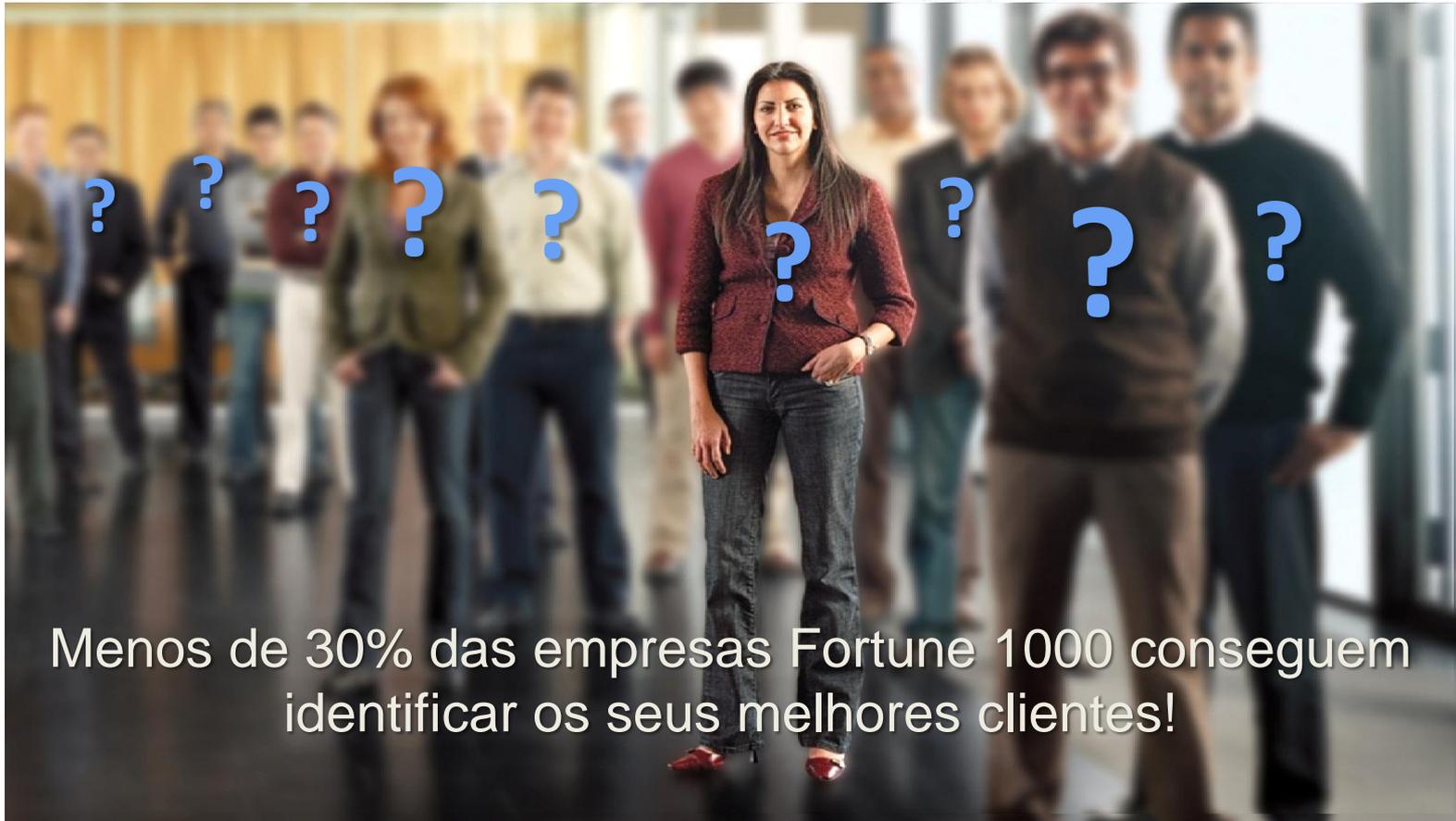


- Inovadora
- Colaborativa
- Integrada

Microsoft Dynamics CRM



Know your customer



Menos de 30% das empresas Fortune 1000 conseguem identificar os seus melhores clientes!

Source: Wayland & Cole, Customer Connections: New Strategies for Growth



PC



Browser



Dispositivos móveis



Microsoft Dynamics CRM 2011

Marketing

Produtividade de vendas

Serviço ao cliente

Aplicações adicionais

Relationships • Interactions • Process • Insights
Framework xRM



Cloud



On-premises

Marketing



- Tracking e gestão integrada de leads
- Ferramentas de segmentação de fácil utilização
- Planeamento e execução de campanhas end-to-end
- Direcção das campanhas relevantes para as audiências adequadas
- Orquestração fácil de múltiplas campanhas em múltiplos canais
- Gestão de eventos

Marketing

Produtividade
de vendas

Serviço ao
cliente

Aplicações
adicionais

Marketing | Casos de Sucesso

Análises em tempo real



- Relatórios e análises em tempo real
- Empowerment da equipa
- Racionalização das operações de marketing

Planeamento de Marketing



- Planeamento centralizado
- Execução local
- Proactividade no processo de tomada de decisão

Análise de Necessidades



- Perfil de Análise de Necessidades
- Segmentação direccionada
- Campanhas de cross-selling desenhadas à medida

Segmentação



- Integração com sistemas de retalho
- Análise/segmentação In-depth
- Conhecimento dos segmentos mais rentáveis/deficitários

Gestão de Leads



- Processo integrado de gestão de leads
- ↓ 87% no tempo de qualificação
- ↑ 75% qualidade das leads

Gestão de Campanhas



- Campanhas e ofertas individualizadas
- 1,000 novos clientes/1 campanha
- 93% renovação bilhetes de época

Automatização de Processos



- Integração com sistemas externos e internos
- Distribuição inteligente de leads
- Racionalização do proc. vendas

Gestão de Performance



- Racionalização "Birthday Program"
- ↑ 7x Membership Program
- Redução dos custos de lead

"Our objective is to build interactive relationships with ice cream lovers and to provide them with the ultimate ice cream experience. Microsoft Dynamics CRM provides us the ability to better serve our customers by delivering relevant communications and the innovative products they desire."

- Heather Dorr, Senior Marketing of Marketing Information Systems, Cold Stone Creamery

Produtividade de vendas



- Maximização do valor das relações
- Planeamento de vendas e gestão de territórios
- Automatização de processos de modo a fomentar a produtividade das forças de vendas
- Gestão de interações com clientes através de múltiplos canais
- Disponibilização, em tempo real, de análises e relatórios de pipeline

Marketing

Produtividade
de vendas

Serviço ao
cliente

Aplicações
adicionais

Produtividade de Vendas | Casos de Sucesso

BI em tempo real



- Visão 360° do cliente
- Acordos de venda e contratos
- Integração com SAP R/3

Gestão de Leads



- Dashboards em tempo real
- Integração com central telefónica
- Poupança de \$13K/mês vs. SFDC

Gestão de Oportunidades



- Redução tarefas administrativas (criação de oportunidade 30m→1)
- Aumento de 120% em cross-sell
- Redução de 90% em "Friendly fire"

Account Management



- Visão integrada do cliente cross-org
- Aumento de 43% mrg contribuição
- Tempo médio de resolução de incidentes ↓75%

Colaboração



- Racionalização de comunicações
- Centralização proc. pricing
- Ganhos de produtividade de 20%

Gestão de Pipeline



- Automatização principais processos
- Pipeline reports: 2 dias > 2 min
- Redução custos de venda em 20%-30%

Order Management



Mercedes-Benz

- Racionalização do processo compra
- Integração com ERP em tempo real
- Redução do tempo de entrega em 85%

Performance Management



- Gestão integrada de clientes
- Suporte a processos de venda complexos
- Integração com sistemas retail

"The notion that a lead is worked in the system until it becomes a viable contact, account, and/or opportunity, is a good way to drive positive results."

- Thomas Doerr, Project Delivery Director, CH2MHill

Serviço ao cliente



- Maximização dos níveis de fidelização do cliente e do valor extraído ao longo do ciclo de vida da relação
- Gestão de incidentes end-to-end
- Execução consistente de múltiplos processos de negócio
- Disponibilização de experiências de interação multi-canal com clientes
- Utilização da informação mais actual e relevante para suportar experiências de cliente diferenciadas

Marketing

Produtividade
de vendas

Serviço ao
cliente

Aplicações
adicionais

Serviço ao cliente | Casos de Sucesso

Fidelização



- Aumento de níveis de satisfação
- Redução de níveis de churn
- Identificação de novas oportunidades

Produtividade de agentes



- Melhoria produtividade
- ↑ tx. resolução no 1º contacto
- Redução de tempos de chamada

Excelência no serviço



- Consolidação de aplicações
- ↑ tx. resolução no 1º contacto
- Melhoria de 20% nas vendas

Gestão de conhecimento



- Acesso a informação contextual
- Racionalização de processos KM
- Templates de resposta pré-preenchidos

Analytics



- Informação contextualizada
- Relatórios cliente em tempo real
- Melhoria na monitorização de KPI

Automação de processos



- Aumento 10x > single product sales
- Substituição processos manuais
- Aumento de produtividade

Gestão de contratos



- Compliance tracking
- ↑ txs. Cumprimentos contratos
- ↑ qualidade de pricing e termos & condições

Gestão de incidentes



- Gestão de incidentes multi-nível
- Auto serviço para concessionários
- Aumento nível de serviço aos concessionários

“With Microsoft Dynamics CRM, we’ll be able to keep up with 20 percent annual increases in customer inquiry volume without having to increase staff on our Customer Care team.”

- Davonne Minshew, Customer Care Manager at Hard Rock International

Aplicações Adicionais



- Estímulo da eficiência operacional
- Melhoria da relevância operacional das aplicações
- Modelo de dados flexível, com construção de soluções role-tailored
- Disponibilização fácil de visibilidade sobre informação crítica

Marketing

Produtividade
de vendas

Serviço ao
cliente

Aplicações
adicionais

Aplicações Adicionais | Casos de Sucesso

Gestão de Concessionários



- Solução de order entry
- Gestão do conhecimento
- ↓ 60% custos desenvolvimento

Wealth Management



- Substituição de +20 aplicações
- Gestão de Investimentos, Portfolio e Fornecedores

Gestão de Casos



- Substituição de +12 aplicações
- Educação, Fornecedores e Auditoria
- ↓ 75% tempo de desenvolvimento de aplicações

Gestão Imobiliária



- Aplicações de desenvolvimento imobiliário e gestão de investimentos
- Rápido desenvolvimento e customização

Gestão de Franchise



- Desenvolvimento Imobiliários e Gestão de Franchise
- Compliance Operacional e Legal
- Vencedor "Excellence in Extending Dynamics CRM"

Gestão de Parceiros



- Aplicação mission critical
- Gestão de fornecedores e clientes
- ↓ 50% tempo de desenvolvimento de aplicações

Gestão de Doações



- Substituição de +15 aplicações
- Eventos de recolha de fundos
- ↓ 75% tempo de desenvolvimento de aplicações

Gestão de Renovações



- Aplicação de CRM mission-critical
- Regime multi-tenant
- Suporte às necessidades específicas de 50 clientes mundialmente

"Before, we had a distributed application architecture of 10 to 15 point solutions, Now, we're standardizing many applications onto the platform. Not only do we get functionality but we also get automated workflows, mail-merge capabilities, and a detailed out-of-the box portfolio of other tools to work with."

- John Lomnicki, Enterprise Architect, ELCA Board of Pensions.

Referências





Microsoft Dynamics CRM

Serviços Financeiros



Serviços Profissionais



Indústria



Sector Público



Retailo



Saúde e Ciências da Vida



Travel & Entertainment



Conclusão



Principais tópicos

Funcionalidade Out-of-the-Box



Cobertura de requisitos actuais e futuros

Significativa flexibilidade



Reacção imediata a alterações nos requisitos

Interface de utilizador rico



Operação intuitiva, reduzido esforço de formação

Adequação à estratégia IT



Aproveitamento da arquitectura, TCO reduzido

Adequação ao Budget



Flexibilidade no investimento necessário

Adequação a Pessoas & Processos



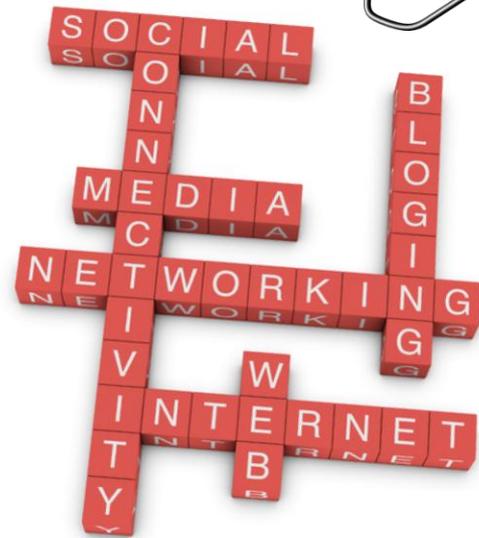
Curto tempo de implementação, ajustado a perfis

Poder de escolha



Implementação em SaaS, Cloud, on Premise

QUESTÕES?



A middle-aged man with grey hair, wearing a dark suit, white shirt, and blue patterned tie, is seated in a grey office chair. He is looking slightly to the right of the camera with a neutral expression. In front of him is a silver laptop. The background consists of light-colored wood paneling.

THE
POWER OF
PRODUCTIVITY



Microsoft Dynamics CRM 2011