



## Το Microsoft Dynamics CRM καλύπτει τις ανάγκες του τομέα Έρευνας Αγοράς, Marketing και Επικοινωνίας

“Η επίτευξη σχηματισμού “ενιαίας εικόνας για τον πελάτη” και η ευελιξία του συστήματος, μας έχει επιτρέψει να καλλιεργήσουμε και να διατηρήσουμε σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης με τους πελάτες μας. Έχοντας πλέον τη δυνατότητα να μπορούμε να προσδιορίσουμε με ακρίβεια τις υπηρεσίες και το είδος της επικοινωνίας που επιθυμούν οι πελάτες από την εταιρία μας, έχουμε τη δυνατότητα να τους παρέχουμε μια “σταθερή εμπειρία” σε όλα τα επίπεδα της συνεργασίας μας”.

*Αλέξανδρος Μάντικας, Director of Marketing & Communications, ALPHA METRICS*

### Προφίλ Επιχείρησης

Η Alpha Metrics είναι μια εταιρεία επικοινωνίας και έρευνας αγοράς με μεγάλη εμπειρία στη διοργάνωση εκδηλώσεων υψηλού προφίλ στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Η εταιρεία προσφέρει υπηρεσίες business development, match-making, corporate affairs, media & public relations, καθώς και διοργάνωσης επιχειρηματικών αποστολών, συνεδρίων και συζητήσεων στρογγυλής τραπέζης.

Η Alpha Metrics διενεργεί ποιοτικές έρευνες αγοράς, έργα επικοινωνίας, και προσφέρει υπηρεσίες media & public relations, και διοργάνωσης συνεδρίων, έχοντας αναπτύξει ένα πολύ σημαντικό πελατολόγιο στην Ελλάδα και το εξωτερικό το οποίο επιθυμούσε να διαχειρίζεται με αποτελεσματικότερο τρόπο, ώστε να παρέχει υπηρεσίες υψηλότερου επιπέδου. Συνεπώς υπήρχε η ανάγκη υιοθέτησης μιας τεχνολογικής εφαρμογής, που θα της επέτρεπε να επεξεργάζεται τα στοιχεία που συλλέγει και να εξάγει χρήσιμες αναφορές για τους πελάτες αλλά και για την ίδια την επιχείρηση.

Επιπλέον η Alpha Metrics στόχευε να εκσυγχρονίσει και να αυτοματοποιήσει τις εσωτερικές διαδικασίες της, παρέχοντας στα στελέχη της ένα πολύτιμο εργαλείο που θα τους υποστήριζε στις καθημερινές εργασίες τους.

Για την κάλυψη των αναγκών της, και στη συνέχεια εκτενούς έρευνας αγοράς, η Alpha Metrics αποφάσισε να εγκαταστήσει το Microsoft Dynamics CRM, μια από τις πλέον σύγχρονες πλατφόρμες διαχείρισης πελατειακών σχέσεων, ενώ επέλεξε την εταιρία SiEBEN για την εγκατάσταση και παραμετροποίηση της εφαρμογής.



## Για περισσότερες πληροφορίες

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα Microsoft Dynamics καλέστε στο 801 500 3000 ή στο 211 1206 500 (αν καλείτε από κινητό) ή επισκεφθείτε την ιστοσελίδα:

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

Για περισσότερες πληροφορίες για τις υπηρεσίες της Alpha Metrics, καλέστε στο 210 7297101 ή επισκεφθείτε την ιστοσελίδα:

[www.alphametrics.gr](http://www.alphametrics.gr)

Για περισσότερες πληροφορίες για τις υπηρεσίες της SiEBEN, καλέστε στο 210 2725350 ή επισκεφθείτε την ιστοσελίδα:

[www.sieben.gr](http://www.sieben.gr)

## Microsoft Dynamics CRM

Το Microsoft Dynamics CRM, αποτελεί μια ολοκληρωμένη λύση διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες.

Προσβάσιμο μέσα από το Microsoft Outlook, παρέχει εξειδικευμένες λειτουργίες για πωλήσεις, μάρκετινγκ και υποστήριξη, και αποτελεί μια γρήγορη, ευέλικτη και προσιτή λύση που προσφέρει συνεχείς και μετρήσιμες βελτιώσεις σε κάθε διαδικασία, συντελώντας στην αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων και στη δημιουργία μιας ολοκληρωμένης εικόνας της επιχείρησης.

## Λύση

Με το Microsoft Dynamics CRM η εταιρία είναι σε θέση να διαχειρίζεται αποτελεσματικότερα τον κάθε πελάτη. Συγκεκριμένα, τα στελέχη της έχουν συγκεντρωμένα τα στοιχεία που αφορούν τους πελάτες σε μια μόνο καρτέλα. Οι επικοινωνίες, οι συναντήσεις, οι προσφορές, οι προτάσεις, οι έρευνες και τα έργα που διενεργούνται για κάθε εταιρία, είναι συγκεντρωμένες και προσβάσιμες από όλους, επιτρέποντας την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και την παροχή αποτελεσματικότερων υπηρεσιών. Παράλληλα, το Microsoft Dynamics CRM επιτρέπει τη δημιουργία ιστορικού για κάθε επαφή, κάτι που συμβάλλει στην καλύτερη αξιοποίηση των διαφόρων στοιχείων.

Επιπλέον το Marketing Module του Microsoft CRM συνέβαλλε σημαντικά στην παρακολούθηση των ενεργειών marketing που πραγματοποιεί η εταιρία, τόσο για την ίδια όσο και για τους πελάτες της. Το συγκεκριμένο module παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης κάθε marketing ενέργειας ή ακόμα και ολόκληρης καμπάνιας που πραγματοποιείται από την εταιρία. Τέλος με το Microsoft CRM δημιουργούνται χρήσιμες αναφορές που συμβάλλουν στην αξιολόγηση των έργων που διενεργεί η εταιρία και στη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει.

## Οφέλη

Με την υιοθέτηση του Microsoft CRM οι εσωτερικές διαδικασίες αυτοματοποιήθηκαν σε μεγάλο βαθμό, μειώνοντας το χρόνο που απαιτούνταν για την αξιολόγηση των ερευνητικών και επικοινωνιακών έργων. Παράλληλα δημιουργήθηκε πλήρες ιστορικό για κάθε πελάτη, οδηγώντας στην αποτελεσματικότερη διαχείριση και στην καλύτερη εξυπηρέτησή τους. Επιπλέον όλοι οι χρήστες της εφαρμογής μπορούν να έχουν άμεση πρόσβαση στα στοιχεία που τους αφορούν, προκειμένου να διεκπεραιώνουν άμεσα και χωρίς λάθη τις καθημερινές εργασίες τους. Τέλος ένα σημαντικό πλεονέκτημα της εφαρμογής, είναι η δυνατότητα άντλησης χρήσιμων αναφορών, που βοηθούν κάθε τμήμα να αξιολογήσει το κατά πόσο επιτυγχάνονται οι στόχοι της διοίκησης.

“Η επίτευξη σχηματισμού “ενιαίας εικόνας για τον πελάτη” και η ευελιξία του συστήματος, μας έχει επιτρέψει να καλλιεργήσουμε και να διατηρήσουμε σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης με τους πελάτες μας. Έχοντας πλέον τη δυνατότητα να μπορούμε να προσδιορίσουμε με ακρίβεια τις υπηρεσίες και το είδος της επικοινωνίας που επιθυμούν οι πελάτες από την εταιρία μας, έχουμε τη δυνατότητα να τους παρέχουμε μια “σταθερή εμπειρία” σε όλα τα επίπεδα της συνεργασίας μας – συναντήσεις, παρουσιάσεις, κατάθεση προσφοράς, κλείσιμο συμφωνίας, παράδοση έργου και υποστήριξη”, Αλέξανδρος Μάντικας, Director of Marketing & Communications, ALPHA METRICS

### © 2007 Microsoft Corporation. Με επιφύλαξη παντός νομίμου δικαιώματος.

Η παρούσα μελέτη ατομικής περίπτωσης (case study) εξυπηρετεί αποκλειστικά και μόνο ενημερωτικούς σκοπούς. Ειδικότερα, η Microsoft Hellas S.A. και οι συγγενείς της εταιρίες ("Microsoft") δια του παρόντος επιθυμούν να ενημερώσουν το κοινό για την χρήση των τεχνολογιών Microsoft/Navision από συγκεκριμένες εταιρίες, υπό τη μορφή παραδείγματος και δεν επιθυμούν να διαφημίσουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες των εταιριών που αναφέρονται στο παρόν. Η MICROSOFT ΔΕΝ ΠΑΡΕΧΕΙ ΚΑΝΕΝΟΣ ΕΙΔΟΥΣ ΕΓΓΥΗΣΗ στο παραπάνω case study.

Οι ονομασίες Microsoft, Microsoft Dynamics CRM, Windows, Office, Windows Server, Internet Information Server και Terminal Services, καθώς και το λογότυπο της Microsoft αποτελούν εμπορικά σήματα (καταχωρημένα ή μη) της Microsoft Corporation στις Η.Π.Α., στην Ελλάδα ή/και άλλες χώρες. Οι επωνυμίες νομικών προσώπων, καθώς και ονομασίες, εμπορικά σήματα, σήματα υπηρεσιών, λογότυπα και άλλες πληροφορίες προσδιοριστικές των νομικών προσώπων που αναφέρονται στο παρόν ενδεχομένως να αποτελούν βιομηχανική ιδιοκτησία των αντιστοίχων εταιριών. Η συμμόρφωση προς όλους τους εφαρμοστέους νόμους περί βιομηχανικής ιδιοκτησίας είναι ευθύνη του αποδέκτη του παρόντος κειμένου.