

# Microsoft Dynamics CRM



**INFODOM**



# Zašto Dynamics CRM?



**INFODOM**



# Zašto Dynamics CRM?

Način na koji ljudi kupuju se promijenio

Klijenti su prošli **57%** procesa kupovine prije nego što kontaktiraju dobavljača

Prosječna B2B odluka o nabavci ima **5,4** stakeholder-a

Prodajni agenti imaju **1%** šanse da dobiju odgovor na generičke prodajne e-mailove

# Zašto Dynamics CRM?

Prodajni timovi su pod ogromnim pritiskom

Oko **70%** prodajnih agenata smatra svoj posao izrazito kompleksnim

Prodajni agenti provode više od **67%** svog radnog vremena na aktivnosti koji nisu vezane za samu prodaju

Radnici gube **40%** svoje produktivnost mijenjajući zadatke

# Zašto Dynamics CRM?

Šta je bitno za svaku organizaciju koja se bavi prodajom



Ostati fokusiran



Brže osvajati prodajne prilike i samo tržište



Izgraditi povjerenje

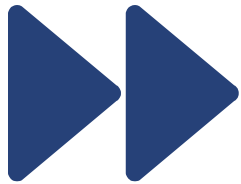
# Zašto Dynamics CRM?



Ostati fokusiran

- Fokusirati se na prave prilike i kupce
- Unaprijediti uvid u prodajnu učinkovitost
- Donositi bolje odluke bazirane na saznanjima

# Zašto Dynamics CRM?



Brže osvajati prodajne prilike i samo tržište

- Raditi efikasnije sa poznatim i rješenjima lakim za korištenje
- Uključiti se i surađivati oko strateških poslova i ciljeva
- Raditi bilo kad i bilo gdje

# Zašto Dynamics CRM?



Izgraditi povjerenje

- Predviđati potrebe kupaca
- Uskladiti prodajne i kupovne aktivnosti kako bi se postigao personaliziran i proaktivan kontakt
- Konstantno komunicirati sa klijentom



# Zašto Dynamics CRM?

## Microsoft Dynamics CRM



Obuhvatna poslovna i tehnološka platforma

# Zašto Dynamics CRM?

- **Poslovati pametnije** sa planiranjem prodajnog procesa i pokretanjem kampanja uz konstantno praćenje rezultata radi sticanja iskustva i poboljšanja procesa
- **Prodavati efektivnije** fokusirajući se samo na bitne činjenice, usklađujući prodajne i kupovne aktivnosti, kako bi se posao sto brže i uspješnije završio
- **Brinuti o kupcima i korisnicima** tako što će korisnici dobiti i zadržati kupce pružajući im odgovornu i efektnu uslugu

# Zašto Dynamics CRM?

## Povećanje prihoda:

- Pronalaženje novih kupaca
- Povećanje prodaje na postojećim kupcima
- Bolji fokus na perspektivnije kupce segmentiranjem prema različitim parametrima (industrija, prihodi, broj zaposlenih, itd.)
- Učinkovitija naplata potraživanja
- Učinkovitija obnova ugovora
- Predviđanje prodajnih rezultata (za razliku od npr. ERP-a koji daje pogled unazad)
- Olakšan marketing
- Definiranje ciljeva, praćenje realizacije i donošenje ispravnih poslovnih odluka na osnovu toga
- Efikasnija briga o kupcima

# Zašto Dynamics CRM?

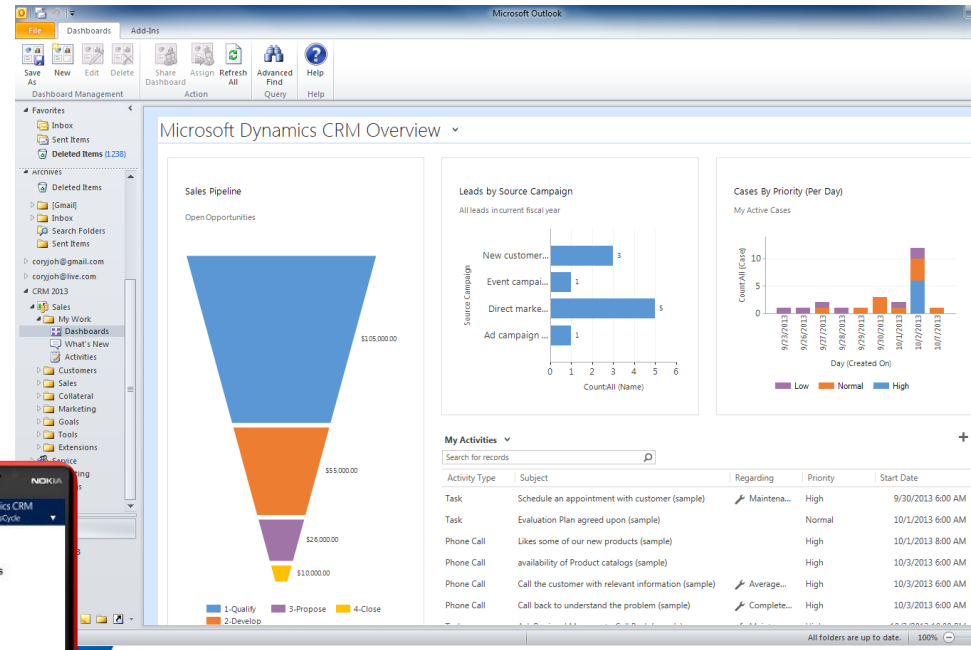
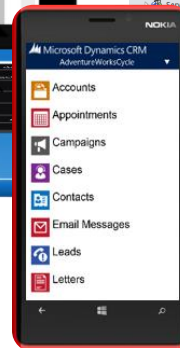
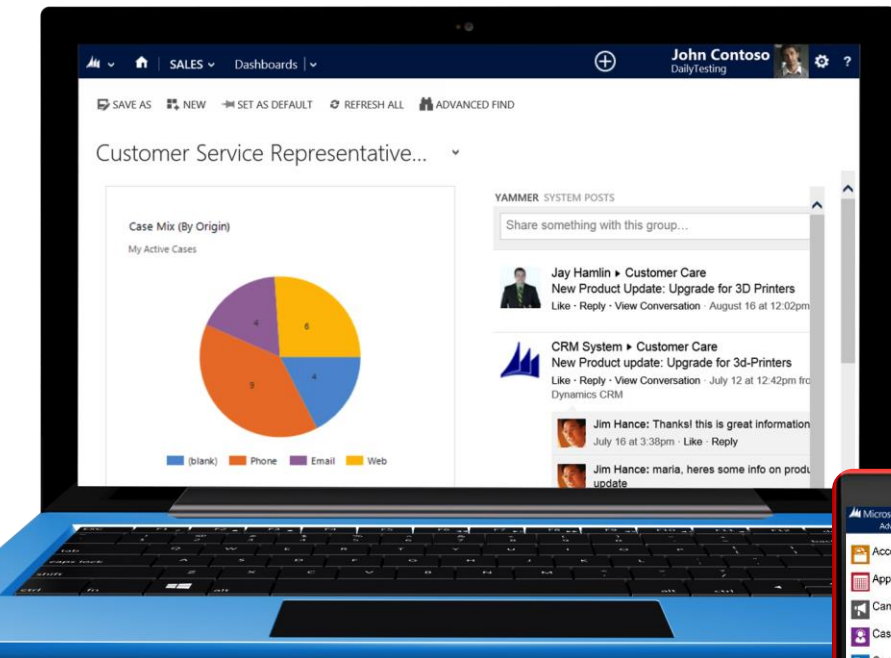
## Smanjenje troškova:

- Povećanje produktivnosti zaposlenika
- Automatizacija procesa
- Ne troši se vrijeme na kupce koji nisu zainteresovani, a sve na osnovu centralizovane baze podataka i stečenih informacija
- Korištenje jeftinijih kanala komunikacije
- Omogućavanje autonomije zaposlenika

# Zašto Dynamics CRM?

3 vrste interfejsa:

- Web
- Mobile
- Outlook



# Zašto Dynamics CRM?



## Produktivnost

Povećava produktivnost sa definisanim UI poslovnih procesa i integracijom sa Microsoft Office alatima



## Poslovna inteligencija

Fokusira se na prave kupce sa pravim porukama, koristeći saznanja vezana za kupca bazirana na komunikacijskim alatima



## Kolaboracija

Zajednički rad na dokumentima, komunikacijskim alatima, aktivnostima vezanih za kupca i samom brigom o kupcima na osnovu stečenih informacija



## Bilo kad i bilo gdje

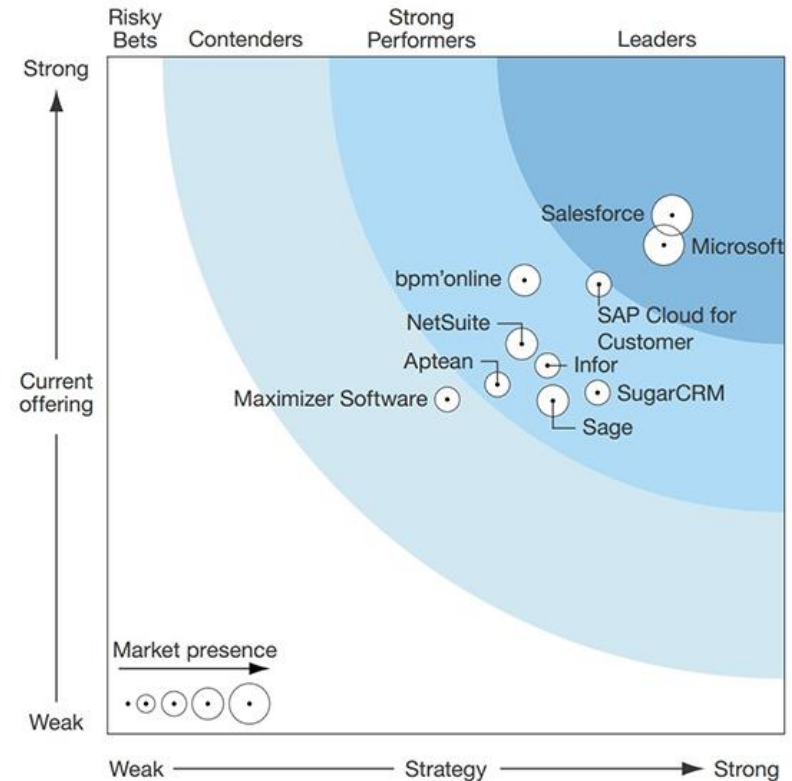
Osvajanje poslovnih prilika i tržišta koristeći CRM web aplikaciju na mobilnim uređajima bilo gdje i u bilo kojem trenutku

# Zašto Dynamics CRM?

Gartner Magic Quadrant for Sales Force Automation (July 2014)



CRM Suites for Midsize Organizations, Q1 2015



# Dynamics CRM



**INFODOM**





# Dynamics CRM

Microsoft Dynamics Customer Relationship Manager (CRM) je softverski paket za upravljanje odnosom sa klijentima, gdje je korisnik fokus softverske aplikacije. Njegova namjena je da pruži što efikasniju korelaciju sa klijentima, od unošenja i kvalifikacije kontakta ili partnera, praćenje i unaprijeđivanje procesa prodaje i marketinških kampanja, kao i održavanje konzistentnosti sistema za podršku korisnicima.

# Dynamics CRM



Jedinstvena platforma na tržištu, koja omogućava puni „360 stepeni“ prikaz klijenta. Microsoft Dynamics CRM pruža puni prikaz klijenta svim učesnicima u radu sa klijentima, odnosno zaposlenicima odjela prodaje, marketinga i podrške korisnicima.

# Dynamics CRM

Microsoft Dynamics CRM sa Sales, Marketing i Service modulima predstavlja jedinstvenu operativnu platformu koja omogućava upravljanje klijentima, od prvog kontakta kroz proces prodaje do finalizacije prodajnog ciklusa.

**Automatizacijom prodaje** se omogućava prodajnom timu da stvori jedinstven prikaz kupca, osigurava se kraći prodajni ciklus, kao i veći procenat zatvaranja ciklusa prodaje.

**Automatizacijom marketinga** se dobija bolja slika o potreba klijenta, a sve na osnovu iskorištavanja podataka o klijentima

**Automatizacijom servisa** moguće je brzo i efikasno rješavanje problema, uz kompletan prikaz kartice klijenta i višestruku uštedu vremena. Na ovaj način se smanjuju troškovi i održava konzistentnost usluge.

# Marketing modul

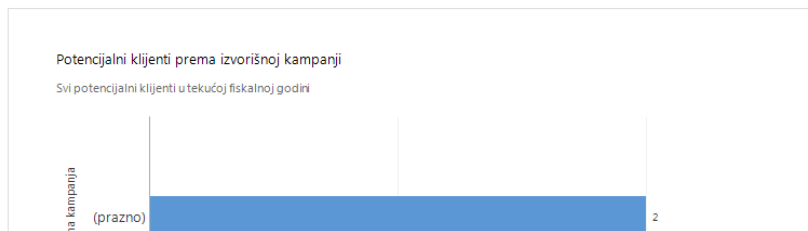
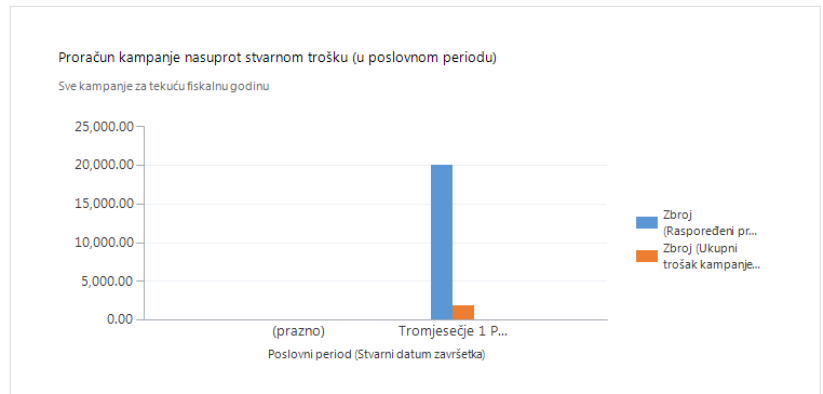
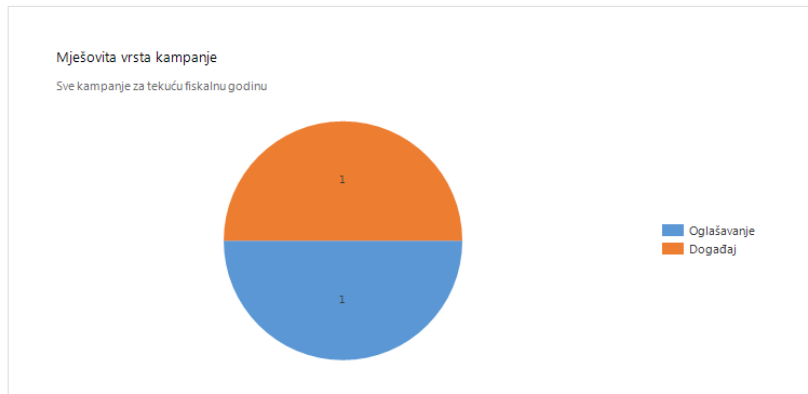
Marketing modul objedinjuje sve aspekte vođenja marketinških kampanja i grupne komunikacije. Podržava sve procese od planiranja kampanje od mjerenje njenog uspjeha:

- Planiranje i izvođenje kampanje
- Izvlačenje i filtriranje podataka
- Analiza i izvještavanje
- Bilježenje troškova svake pojedinačne kampanje i aktivnosti
- Kooperacija između Sales i Marketing modula

# Marketing modul

## Nadzorna ploča za marketing

### Marketinški KPI-jevi



Nema podataka za stvaranje grafikona Prihod ostvaren kampanjom.

## Nadzorna ploča za marketing

# Marketing modul

Microsoft Dynamics CRM | MARKETING | Kampanje | Pokazna kampanja

Edin Čongo IDSACRM2011

NOVO DEAKTIVIRAJ IZBRIŠI KOPIRAJ KAO KAMPANJU KOPIRAJ KAO PREDLOŽAK

## KAMPANJA

### Pokazna kampanja

**Sažetak**

**Kampanja**

Naziv: Pokazna kampanja

Šifra kampanje: K0001

Valuta: konvertibilna marka

Vrsta kampanje: Oglašavanje

Očekivani odaziv (%): 15

**Rasporedi**

Predloženi početak: 3/17/2016

Predloženi završetak: 3/24/2016

Stvarni početak: 3/17/2016

Stvarni završetak: --

**Ponuda**

Pokazna kampanja u cilju demonstracije Microsoft Dynamics CRM rješenja.

**AKTIVNOSTI** | **BILJEŠKE**

Sve | Dodaj Telefonski poziv | Dodaj Zadatak

- Organizacija kampanje**  
Kontaktirati organizatora kampanje  
Izmijenio Edin Čongo | Upravo sada
- Edin Čongo**  
Poziv nazad od kupca na osnovu demonstracijskog telefonskog poziva.  
Dovršio Edin Čongo | Danas
- Edin Čongo**  
Demonstracijski telefonski poziv  
Dovršio Edin Čongo | Danas

**Predložak**: Ne

**Očekivani prihod**: KM55,000.00

**Detalji o statusu**: Predloženo

**Vlasnik**: Edin Čongo

**Popisi zainteresiranih**

Naziv ↑	Broj članova
Mujo Mujić	0

**Potencijalni klijenti**

Naziv ↑	Vlasnik	Stanje
Edin Čongo	Edin Čongo	Kvalificirano

Aktivno

Marketinška kampanja

# Marketing modul

Microsoft Dynamics CRM | MARKETING | Kampanje

Edin Čongo  
IDSACRM2011

NOVO | NOVI PREDLOŽAK | IZBRIŠI | KOPIRANJE VEZE | SLANJE VEZE

Moje kampanje

Naziv ↑	Predložak	Razlog stanja	Datum stvaranja...
Pokazna kampanja	Ne	Predloženo	3/17/2016 10:17...
Pokazni događaj	Ne	Predloženo	3/17/2016 10:35...

Pretraživanje zapisa

1 - 2 od 2 (0 odabrano) | Stranica 1

Sve # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Kliknite na grafikon da biste izvršili analizu

Lista marketinških kampanja

# Marketing modul

## Izvešće o izvedbi kampanje

### Detalji o kampanji

<b>Naziv kampanje:</b>	Pokazna kampanja	<b>Vlasnik:</b>	Edin Čongo
<b>Šifra kampanje:</b>	K0001	<b>Vrsta:</b>	Oglašavanje
<b>Stanje:</b>	Aktivno	<b>Ponuda:</b>	Pokazna kampanja u cilju demonstracije Microsoft Dynamics CRM rješenja.

### Vremenski parametri

<b>Datum stvaranja:</b>	3/17/2016	<b>Ukupno vrijeme ciklusa:</b>	8 dana
	<b>Planirano</b>	<b>Stvarno</b>	<b>Ispred / iza</b>
<b>Vrijeme početka:</b>	3/17/2016	3/17/2016	0 dana ispred
<b>Vrijeme završetka:</b>	3/24/2016	3/24/2016	0 dana ispred
<b>Trajanje:</b>	8 dana	8 dana	

### Ciljni popisi zainteresiranih

Zbroj: 1

Naziv	Δ Vrsta člana	Posljednji put korišteno	Svrha
Mujo Mujić	Potencijalni klijent	3/17/2016	

### Ciljni proizvodi

Zbroj: 0

Nema podataka

### Prodajna literatura

Zbroj: 0

Nema podataka

### Povezane kampanje

Zbroj: 0

Nema podataka

Primjer izvještaja



# Prodajni modul

Prodajni modul omogućava korisnicima alat za uspješno upravljanje procesom prodaje, upravljanje prodajnim prilikama, pristup potencijalnim kontaktima u realnom vremenu, identifikaciju kupaca, pa samim tim brže zatvaranje ponuda:

- Upravljanje potencijalnim kontaktima i kupcima
- Upravljanje prodajnim prilikama
- Predviđanje i analiza prodaje
- Brz pristup proizvodima, cijenama, ponudama i fakturama

# Prodajni modul

Microsoft Dynamics CRM | PRODAJA | Nadzorne ploče

Edin Čongo | IDSACRM2011

SPREMI KAO | NOVO | POSTAVI KAO ZADANO | OSVJEŽAVANJE SVEGA | NAPREDNO PRETRAŽIVA...

## Nadzorna ploča prodaje

### Moje aktivnosti

Pretraživanje zapisa

Vrsta aktivnosti	Predmet	Vezano uz
Zadatak	test	<input type="checkbox"/> Impleme...
Aktivnost kam...	Telefonska komunikacija	<input type="checkbox"/> Pokazna...
Telefonski po...	Kontaktirati organizatora.	<input type="checkbox"/> Pokazni d.
Obveza	test	<input type="checkbox"/> test

### Moje otvorene prilike

Pretraživanje zapisa

Tema	Očekivani datum zak...	Očekivani
Potencijalna implementacija ERP rješenja		KM
Implementacija Dynamics CRM		KM
Implementacija Dynamics CRM		
test		
test		
rff		
jhgng		

### Moji otvoreni potencijalni klijenti

Pretraživanje zapisa

Naziv	Tema
Zapis Potencijalni klijent nije pronađen.	

### Moji aktivni klijenti

Pretraživanje zapisa

Ime kupca	Glavni telefon	Prva adresa: g
Infodom		

### Prodajni kanal

Moje otvorene prilike

Segment	Value
Top (Orange)	0 KM150.00
Bottom (Purple)	KM800.00

Nema podataka za stvaranje grafikona Najvažniji klijenti.

Nadzorna ploča za prodaju

# Prodajni modul

Microsoft Dynamics CRM | PRODAJA | Prilike | Potencijalna imple... | Stvori | Edin Ćongo | IDSACRM2011

NOVO | ZATVORI KAO OSVOJENO | ZATVORI KAO IZGUBLJENO | PONOVRNO IZRAČUNAVA... | DODJELA

## PRILIKA

### Potencijalna implementacija ERP rješenja

Očekivani datum zal: -- | Očekivani prihod: KM150.00 | Stanje: U tijeku | Vlasnik: Edin Ćongo

Kvalificiraj | Razvij (Aktivno) | Predloži | Zatvori | Sjedeća...

Potrebe klijenta: *kliknite za unos* | Konkurenti:  | Dovršeno

Predloženo rješenje: *kliknite za unos*

Zainteresirane strane: *Označi kao dovršeno*

#### Sažetak

Tema: **Potencijalna implementacija ERP rješenja**

Tender:

Očekivani prihod: KM150.00

Kontakt: --

Kupac: **Infodom**

Vremenski okvir kup: **Ovo tromjesečje**

Valuta: **konvertibilna marka**

Iznos proračuna: KM25,000.00

Vjerojatnost: --

Margin1 Percentage: 12.00

Margin1: KM18.00

Postupak kupnje: **Pojedinac**

Opis: --

Trenutačno stanje: --

#### AKTIVNOSTI | BILJEŠKE

Sve | Dodaj Telefonski poziv | Dodaj Zadatak

- Napraviti prodajnu prezentaciju**  
Potrebno kreirati prodajnu prezentaciju  
Izmijenio Edin Ćongo Upravo sada
- Infodom**  
Dogovaranje pre-sales prezentacije  
Dovršio Edin Ćongo Upravo sada

#### ZAINTERESIRANE STRANE

Naziv ↑	Uloga
Nermina Kraljić	Stakeholder

#### PRODAJNI TIM

Naziv ↑	Uloga
Nije pronađen nijedan član prodajnog tima.	

Otvoreno | nesprijemljene izmjene

Prodajna prilika

# Prodajni modul

Microsoft Dynamics CRM | PRODAJA | Prilike | Potencijalna imple... | Stvori | Edin Čongo | IDSACRM2011

PRILIKA  
Potencijalna implementacija ERP rješenja

Očekivani datum završetka: -- | Očekivani prihod: KM150.00 | Stanje: U tijeku | Vlasnik: Edin Čongo

Kvalificiraj | Razvij (Aktivno) | Predložiti | Zatvori | Sjedeća...

### Tender Information

**General Tender Information**

Tender Classification: **Software**  
Publication Date: **3/18/2016**  
Tender Realization Period: **15 dana**  
Tender Documentation:   
Tender Documentation: **3/16/2016**  
Tender Documentation:   
Tender Offer Delivery: **3/16/2016 12:00 AM**

**Konkurenti**

Pretraživanje zapisa

Naziv ↑ | Tender Offer A...

Zapis Konkurent nije pronađen.

**Subcontractors**

Pretraživanje zapisa

Otvoreno

**Tender Value**

Tender Estimated Value: **KM100.00**  
LOT Classification:

**Tender LOTS**

LOT Code	LOT Name ↑	LOT Estimated...	LOT Contract En...
LOT1	Tender lot 1	KM100.00	

**Tender Contact Information**

Contact Name: --  
Contact Address: --  
Contact City: --

**Inquiries**

Tender Inquiry Deadline: --  
**Tender Inquiries**

Pretraživanje zapisa

Code ↑	Tender Inquiry...	Tender Inquiry	Tender Inquiry A...
--------	-------------------	----------------	---------------------

Zapis Tender Inquiry nije pronađen.

**Tender Offer Admission Information**

Tender Offer Admission: --  
Tender Offer Admission: --  
Tender Offer Admission: --  
Tender Offer Admission: --  
Tender Offer Admission: --

Evidencija tendera

# Prodajni modul

Microsoft Dynamics CRM | PRODAJA | Prilike

Edin Čongo | IDSACRM2011

NOVO | IZBRIŠI | KOPIRANJE VEZE | SLANJE VEZE | POKRENI IZVJEŠĆE

Moje otvorene prilike

Pretraživanje zapisa

Tema	Očekivani datum zaklj...	Očekivani prihod	Kontakt	Kupac	Vjerojatnost	Ocjena	E-pošta
Potencijalna implementacija ERP rješenja		KM150.00		Infodom		Toplo	
Implementacija Dynamics CRM		KM800.00	Edin Čongo			Toplo	
Implementacija Dynamics CRM			Edin Čongo			Toplo	
test			Prezime			Toplo	
test			Prezime			Toplo	
jhgng			Alan Čatić			Toplo	alan.catic@infodor

Najvažniji klijenti

Potencijalni klijent	Zbroj (Očekivani prihod) (KM)
Edin Čongo	800.00
Prezime	150.00
Infodom	150.00

1 - 6 od 6 (0 odabrano) | Stranica 1

Sve # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Kliknite na grafikon da biste izvršili analizu

Lista prodajnih prilika

# Prodajni modul

Prodajni kanali: Očekivani prihod grupirano po: Faza prodaje							Ukupno prilika:	12	
							Ukupni očekivani prihod:	KM101,150.00	
							Ukupni uravnoteženi prihod:	KM61,150.00	
<input type="checkbox"/> Sažetak filtriranja									
Prodajni postupak : Nije navedeno; Faza prodaje : Nije navedeno							Ukupno prilika:	12	
							Ukupni očekivani prihod:	KM101,150.00	
							Ukupni uravnoteženi prihod:	KM61,150.00	
Prilika	Faza prodaje	Vjerojatnost zaključenja	Δ	Očekivani prihod	Osnovni očekivani prihod	Uravnoteženi prihod	Osnovni uravnoteženi prihod	Vlasnik	Očekivani datum zaključenja
Potencijalna implementacija ERP rješenja	Nije navedeno	Nije navedeno		KM150.00	KM150.00	KM150.00	KM150.00	Edin Čongo	
Implementacija Dynamics CRM	Nije navedeno	Nije navedeno		KM800.00	KM800.00	KM800.00	KM800.00	Edin Čongo	
Implementacija Dynamics CRM	Nije navedeno	Nije navedeno				KM0.00	KM0.00	Edin Čongo	
test	Nije navedeno	Nije navedeno				KM0.00	KM0.00	Edin Čongo	
test	Nije navedeno	Nije navedeno				KM0.00	KM0.00	Edin Čongo	
Testiranje kvalificiranja	Nije navedeno	Nije navedeno		KM100.00	KM100.00	KM100.00	KM100.00	INFODOM Administrator	
Lead za testiranje	Nije navedeno	Nije navedeno		KM100.00	KM100.00	KM100.00	KM100.00	INFODOM Administrator	
jhngn	Nije navedeno	Nije navedeno				KM0.00	KM0.00	Edin Čongo	
Test	Nije navedeno	Nije navedeno				KM0.00	KM0.00	INFODOM Administrator	
3frfr	Nije navedeno	Nije navedeno				KM0.00	KM0.00	INFODOM Administrator	
u67u6	Nije navedeno	Nije navedeno				KM0.00	KM0.00	INFODOM Administrator	

Primjer izvještaja

# Servisni modul

Servisni modul omogućava upravljanje i praćenje usluga koje se pružaju klijentima unutar organizacije, osiguravajući predstavnicima korisničkih servisa održavanje konzistentnog sistema za podršku korisnicima:

- Upravljanje slučajevima
- Upravljanje proizvodima i ugovorima
- Upravljanje uslugama
- Analiza i izvještavanje o servisima

# Servisni modul

Nadzorna ploča za predstavnike s...



Nadzorna ploča za predstavnike službe za korisnike



# Servisni modul

SLUČAJ : INFORMACIJE

## Zahtjev za promjenu izvršavanja poslovnog procesa

Identificiraj (Aktivno) | Istraživanje | Razriješi | Sjedeća...

### Općenito

<b>Pregled</b>			
Naslov slučaja	* Zahtjev za promjenu izvršavanja poslovnog procesa	Vrsta slučaja	Zahtjev
Klijent	* Congo Inc.	Zadovoljstvo	--
Predmet	--		
Podrijetlo slučaja	E-pošta		

### Informacije o dodjeli

Vlasnik	* Edin Čongo	Razlog stanja	U tijeku
Daljnje praćenje od	3/20/2016	Prioritet	Normalan

### Informacije o ugovoru i proizvodu

Ugovor	--	Proizvod	--
Redak ugovora	--	Serijski broj	--
Razina usluge	--		

### Bilješke i članak

Slučaj

# Servisni modul

Microsoft Dynamics CRM | USLUGA | Slučajevi | Stvori | Edin Congo | IDSACRM2011

NOVI SLUČAJ | IZBRIŠI | KOPIRANJE VEZE | SLANJE VEZE | POKRENI IZVJEŠĆE

Moji aktivni slučajevi

Naslov slučaja	Broj slučaja	Prioritet	Datum stvaranja
Prijava defekta vezanih za korisničke privilegije	CAS-01001-S0N6K6	Visok	3/17/2016 12:36 PM
Zahtjev za promjenu izvršavanja poslovnog procesa	CAS-01000-P0K5J4	Normalan	3/17/2016 12:31 PM

Mješavina slučajeva (prema izvo...)

Telefon E-pošta

1 - 2 od 2 (0 odabrano) | Stranica 1 | Sve | A-Z

Kliknite na grafikon da biste izvršili analizu

Lista slučajeva

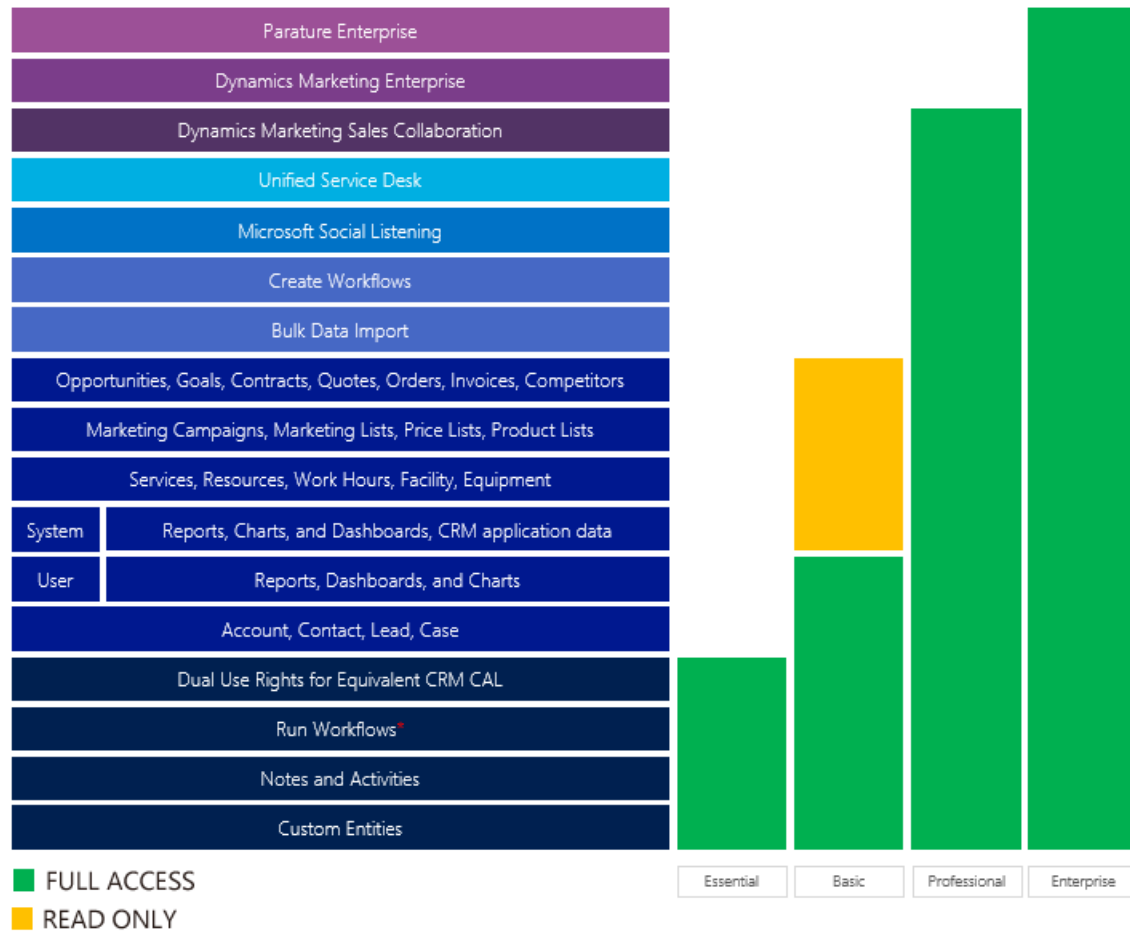
# Licenciranje



**INFODOM**



# Licenciranje



# Licenciranje

Dva oblika:

- CRM Online (baziran je na pretplati na određeni vremenski period po korisniku, gdje je baza podataka hostana u Cloud tehnologiji)
- CRM On-premises (baziran na server licenci i CAL koji se kupuju samo jednom)