

Microsoft julkistaa seuraavan sukupolven CRM-ratkaisun

Microsoft Dynamics CRM 4.0 tarjoaa käyttäjäystävällisen asiakkuudenhallinnan ratkaisun asiakkaalle kulloinkin sopivimmalla tavalla. Suomalaiset yhteistyökumppanit ovat kehittäneet asiakkuudenhallintajärjestelmälle omia helposti hankittavia palveluitaan, esimerkiksi Elisan ratkaisu on toimiva vaihtoehto myös pk-yrityksille.

Microsoft Dynamics CRM:n uusi versio on julkistettu Suomen markkinoille.

Asiakkuudenhallintajärjestelmän uusi versio antaa asiakkaille mahdollisuuden valita käyttöönotto- ja ostomallinsa liiketoiminnan ja IT:n tarpeiden mukaan, sekä mahdollistaa joustavan siirtymisen mallista toiseen, kun tarpeet muuttuvat. Ratkaisun käyttöympäristöjen ja käyttötapojen ääripäitä edustavat kuukausittaiseen vuokramalliin perustuva täysi palvelupaketti ja perinteisempi omistusmalli itse ylläpidettäväksi. Loppukäyttäjän kannalta uusi Dynamics CRM 4.0 on erittäin käyttäjäystävällinen, koska se perustuu tuttuun Outlook-käyttöliittymään ja organisaatiotasolla se tarjoaa entistäkin joustavammat, johtamista helpottavat asiakkuudenhallinnan työkalut.

“Microsoft Dynamics CRM tekee valinnanvapaudesta todellisuutta suomalaisillekin yrityksille – liikkeelle voi lähteä riskittömällä, nopeasti hyötyä tuottavalla palvelumallilla ja tarpeiden kasvaessa siirtyä perinteiseen malliin, jossa järjestelmä on tiukasti integroitu osa IT-infrastruktuuria. Ratkaisussa on myös keskitytty parantamaan entisestäänkin sen käytettävyyttä, luotettavuutta ja skaalautuvuutta”, kertoo tuotepäällikkö **Jani Liukkonen** Microsoftilta.

“Microsoft Dynamics CRM 4.0 on asiakaslähtöisen Microsoftin Software and Services (S+S) –strategian viimeisin hedelmä, joka tuo asiakkaillemme upean käyttäjäkokemuksen sekä todistettua liiketoimintahyötyä. Software and Services –strategian mukaisesti järjestelmä tarjoaa asiakkaalle kulloinkin sopivimman käyttöönotto- ja käyttömallin”, Microsoft Dynamics -yksikön johtaja **likka Lindroos** sanoo.

Suomalaiskumppanit ovat vahvasti mukana Dynamics-palveluiden kehityksessä

Uutta Microsoft Dynamics CRM 4.0 -versiota on käyttänyt edellisen vuoden aikana yli 600 kumppania ja yli 100 “early access”-asiakasta ympäri maailman. Suomalaisista Microsoft-kumppaneista muun muassa Elisa, Trainers’ House, TeliaSonera ja Fonecta ovat kehittäneet Microsoft Dynamics CRM 4.0:lle omia palveluitaan.

”Mikäli asiakkuustieto ei ole kaikkien asiakkaiden kanssa toimivien henkilöiden käytössä, on tieto palvelutilanteessa arvotonta. Elisan ratkaisussa myyjä saa esimerkiksi asiakkaan soittaessa

asiakastiedot suoraan matkapuhelimeen. Lisäksi ratkaisuun voi yhdistää Contact Center – toiminnallisuuden, jolloin yritykseen eri kanavia pitkin tulevat yhteydenotot ohjautuvat älykkäästi asiakaspalvelijan tietokoneelle tai matkapuhelimeen. Koko ratkaisu toimitetaan joustavana palvelupaketina, jolloin sen saa käyttöön nopeasti verkosta ja se on siten myös pienempien yritysten ulottuvilla”, kertoo osastojohtaja **Tomi Pättö** Elisa Oyj:stä.

Dynamics CRM 4.0

Tärkeimpiä uusia ominaisuuksia Dynamics CRM 4.0 -versiossa ovat:

- Palvelu (hosting) -arkkitehtuuri, joka mahdollistaa monen yrityksen palvelun yhdeltä palvelimelta
- Kansainvälisten ominaisuuksien laajennukset sisältäen muun muassa monikielisyyden tuen (25 käyttöliittymäkieltä) sekä laajan monivaluuttatuen
- Uudet johdon raportoinnin (BI) ominaisuudet, kuten esim. yhdistelmänäkymät dataan sekä loppukäyttäjän ohjattu raportointityökalu
- Tehokas liiketoimintaprosessien automatisointi, joka perustuu Microsoft Windows Workflow Foundation -teknologiaan
- Uudet ryhmätyömahdollisuudet, jotka perustuvat Microsoft Office -tuoteperheen uusimpiin teknologioihin: mm. Microsoft Office Communications Server 2007:n välityksellä reaaliaikaiset läsnäolotiedot CRM-sovelluksessa.

Lisätietoja:

Microsoft Oy

likka Lindroos, Microsoft Dynamics –yksikön johtaja

sähköposti likka.lindroos@microsoft.com, puh. 0503444934

Elisa Oyj

Tomi Pättö, osastojohtaja

sähköposti tomi.patto@elisa.fi, puh. 0505505445

Microsoft Dynamics on integroitujen, joustavien liiketoimintaratkaisujen tuoteperhe, joka antaa työkalut hyvään päätöksentekoon yrityksissä. Microsoft Dynamics toimii kuten tutut Microsoft-ratkaisut ja valmis integraatio niihin mahdollistaa hyvän yhteentoimivuuden. Ratkaisut automatisoivat ja optimoivat taloushallinnon, asiakkuudenhallinnan ja toimitusketjun prosesseja.

Microsoft Vuonna 1975 perustettu Microsoft on maailman johtava ohjelmistotuotteiden, -ratkaisujen ja -palveluiden toimittaja, joka auttaa yrityksiä ja ihmisiä hyödyntämään tietotekniikan mahdollisuuksia uusilla innovatiivisilla tavoilla. Suomessa Microsoftin palveluksessa työskentelee 250 henkilöä, joiden visiona on yhdessä yli 3000 yhteistyökumppanin kanssa auttaa asiakasta menestymään Microsoftin ratkaisujen avulla. Maailmanlaajuisesti Microsoftilla on noin 75 000 työntekijää yhteensä 102 maassa. Tilivuonna 2007 Microsoftin liikevaihto oli 51,12 miljardia dollaria.