

Hogere klanttevredenheid en interne productiviteit, dat zijn de belangrijkste resultaten van de verbeteringen die zijn doorgevoerd in de nieuwste versie van de CRM software van Microsoft.

Binnen de CRM software staan de klant en daaraan gerelateerde verkoop, marketing en serviceprocessen nog steeds centraal. Daarnaast zorgen de productverbeteringen ten opzichte van de vorige versie 4.0, voor extra gebruiksgemak voor de individuele medewerker binnen uw organisatie. Dit komt doordat er minder geklikt hoeft te worden, gebruikers volledig kunnen werken vanuit MS Outlook en het 'persoonlijk maken' van de software en de gepresenteerde informatie. Zo is het met de nieuwe versie mogelijk om alle in het systeem vastgelegde informatie weer te geven via grafische weergaves.

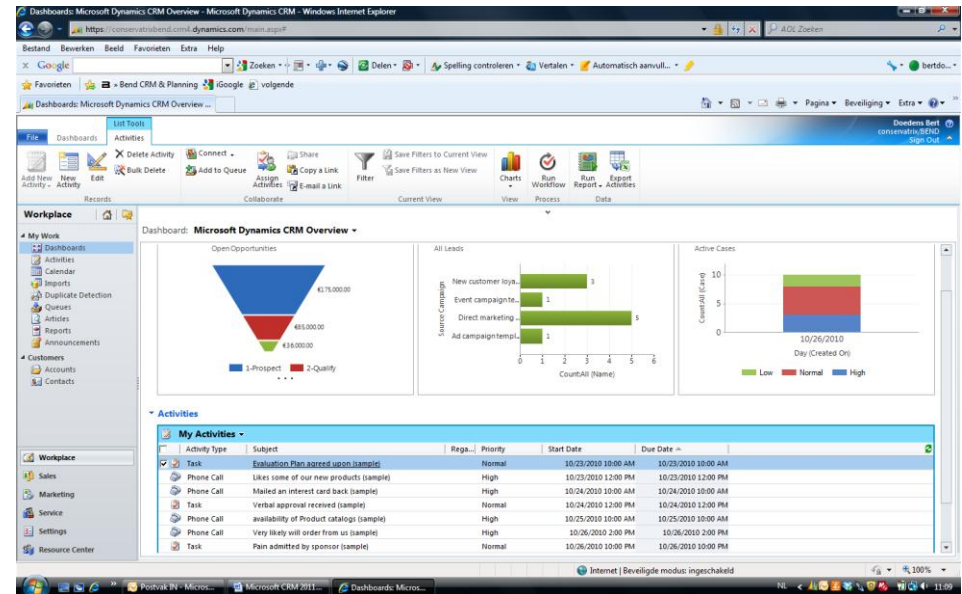
Kortom verbeter zowel de tevredenheid van uw klant, als van uw medewerker met Microsoft Dynamics 2011. BEND helpt u hierbij!

**Microsoft CRM 2011 is per 1 januari 2011 beschikbaar als on-line webdienst voor € 31,- per maand.**

Via BEND kunt u vanaf 2011 de beschikking krijgen over Microsoft CRM 2011 als webdienst voor een vast bedrag per gebruiker per maand. BEND helpt u met het eenmalig inrichten en aanpassen van de software op de eisen van uw organisatie. U kunt snel gebruik maken van de software, om u klant en serviceprocessen te verbeteren, zonder te investeren in hoge softwarelicenties. De voordelen van Microsoft Dynamics CRM 201 on-line zijn:

- Gebruik van de meest uitgebreide en gebruiksvriendelijke CRM software ter ondersteuning van al uw klant en relatieprocessen
- Integratie met andere Microsoft producten, waaronder MS Outlook, MS Word, MS Excel, MS Exchange en MS Sharepoint
- Flexibele abonnementsvorm per maand met een vast lage prijs per maand voor gebruik van de software, back up, beveiligde dataverbinding, installatie nieuwe versies & updates en helpdeskondersteuning

BEND laat u graag kennismaken met de specifieke mogelijkheden voor uw organisatie. Speciaal voor dienstverlenende en projectgestuurde organisaties heeft BEND een aantal modules ontwikkeld voor casemanagement, projectadministratie, urenregistratie en cursus & evenementorganisatie.



De Microsoft CRM software zorgt voor verbetering van de klanttevredenheid en efficiëntere interne werkwijzen. Binnen Microsoft CRM software zijn hiervoor de volgende standaard functies beschikbaar.

## Basisfuncties Microsoft CRM 2011

- Eenmalig en centraal vastleggen van klant en relatiegegevens
- Centraal vastleggen en bewaking van klantcontacten
- Datakwaliteit in gegevensvastlegging
- Autorisatie-instellingen per afdeling en medewerker
- Documentmanagement (MS SharePoint)

## Marketing en communicatie

- Gepersonaliseerde mailingen via MS Word en MS Outlook
- Selectiemogelijkheden over alle gegevens

## Verkoop

- Vastleggen en bewaking verkoopkansen, inzicht in de verkoopforecast
- Automatisch genereren van offertes via Word sjablonen
- Bewaking van het verkoopproces en daaraan gerelateerde workflow

## Servicemanagement

- Vastleggen van servicecontracten
- Vastleggen en bewaking afhandeling van meldingen
- Opbouw en gebruik van knowledgebase

## Workflow en E-service

- Flexibel in te richten workflow (activiteiten, e-mail)
- Integratie en uitwisseling van data met websites en portals

## Managementinformatie en dashboards

- Flexibele rapportages en export & importmogelijkheden
- Grafische presentatie van alle data via portals

BEND heeft binnen de standaard software van Microsoft CRM extra functionaliteit ontwikkeld voor een aantal specifieke bedrijfsprocessen.

## Projectadministratie (extra optie via BEND)

- Plannen en budgettering en bewaking van projecten
- Urenregistratie en facturering

## Cursus en cursistenadministratie (extra optie via BEND)

- Planning/roosteren cursus en evenementen
- Verwerken inschrijvingen, cursushistorie en cijferregistratie
- Workflow, correspondentie en facturering

## Casemanagement (extra optie via BEND)

- Vastleggen van casus en daaraan gerelateerde workflow
- Dossievorming via documenten en activiteiten

