

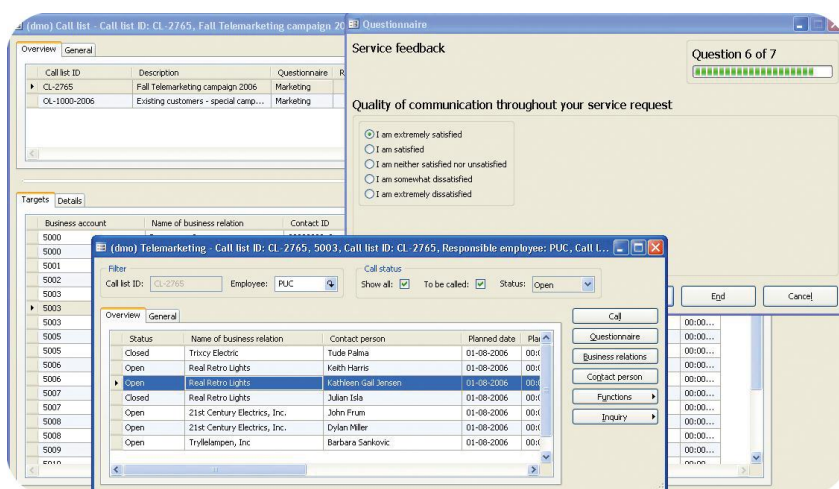
Telemarketing

Telemarketing i Microsoft Dynamics AX

FORDELE:

- Forbedret kvalificering af emner
- Udfør guidede opkald effektivt vha. callcenter-funktionalitet
- Brug data fra telemarketing-aktiviteter direkte i salgsprocessen.

Telemarketing i Microsoft Dynamics™ AX hjælper virksomheden til at udføre og styre telefonbaserede marketingaktiviteter fra én samlet løsning.



Modul Telemarketing i Microsoft Dynamics AX er udviklet til salgs- eller telemarketingafdelinger og kan bruges til en række aktiviteter, herunder kvalificering af salgsemner, kundeundersøgelser og direct marketing-kampagner.

Telemarketing er en del af Salg og marketing i Microsoft Dynamics AX, som også omfatter Sales Force Automation, Salgsstyring og Marketing-automatisering.

Forbedret kvalificering af emner

Telemarketings effektivitet afhænger overvejende af kvaliteten af de emner, der er valgt til den enkelte kampagne. Telemarketing i Microsoft Dynamics AX gør det muligt at udfærdige målrettede opkaldslistor med udgangspunkt i kundeoplysninger, der er lagret i Microsoft Dynamics AX-systemet. Via baggrunds-oplysninger og relationsorienterede oplysninger, f.eks. salgsområde, indtjening, relationstype, segment og tidligere salgsadfærd kan der vælges kunder og kundeemner. Telemarketingmedarbejdere kan også bruge disse baggrundsoplysninger til mere effektivt at identificere kundernes behov.

Når først opkaldslisten er oprettet, gør Telemarketing i Microsoft Dynamics AX-modulet det nemt at distribuere listen til salgsmedarbejderne med udgangspunkt i kriterier, som er opstillet på forhånd. Opkald kan f.eks. fordeles mellem de salgsmedarbejdere, der er ansvarlige for al kontakt til kundeemner eller individuelle forretningsprocesser med kundeemner, eller opkaldene kan fordeles ligeligt mellem salgsmedarbejderne. Der kan let følges op på forgæves opkald, da den person, der ringer op, bliver mindet om at ringe op igen efter en given periode.

Udfør opkald effektivt med callcenter-funktionalitet

For at gøre opkald lettere indeholder Telemarketing et vindue til håndtering af telefonopkald. For at sikre et hurtigt og komplet overblik kombinerer vinduet Telemarketing oplysninger om det enkelte opkald i en enkelt visning, der indeholder oplysninger om forretningsrelaterede aktiviteter, åbne ordrer, projekter, købte produkter osv.

Salgsmedarbejderen skal blot klikke på menuknapperne i vinduet Telemarketing for at navigere direkte til andre relevante vinduer. Hvis en kunde f.eks. vil afgive en ordre over telefonen, kan salgsmedarbejderen nemt oprette en salgsordre eller et tilbud. Ved at integrere et eksternt computertelefon-anlæg er det muligt at foretage opkald direkte fra vinduet Telemarketing ved blot at klikke på opkaldsknappen. Når opkaldet afsluttes, gør systemet automatisk klar til næste opkald på listen. Den person, der har ringet op, skal blot klikke på opkaldsknappen igen.

Brug telemarketingdata i salgsprocessen

Alle opkald, der foretages via Telemarketing i Microsoft Dynamics AX kan registreres og bruges i salgsprocessen. Ved at bruge opkaldsregistrering er det muligt at oprette rapporter, som sammenfatter resultatet af telemarketingkampagner. Rapporterne kan også bruges til at generere nye opkaldslistor til opfølgning af bestemte opkaldstyper, f.eks. "tilbagekald".

Det er nemt at tilknytte et spørgeskema til opkaldslisten, hvis I vil bruge telemarketing til elektroniske undersøgelser eller i guidede salgsprocesser. Svarene registreres i databasen og kan bruges til at identificere og forstå kunder og kundeemners behov i forbindelse med fremtidige marketingkampagner.

FUNKTIONER:

Telemarketingoversigt

- Styr og udfør telemarketingaktiviteter
- Vinduet Telemarketing indeholder alle relevante oplysninger
- Computertelefoni ved brug af TAPI
- Fuld opkaldsregistrering, der omfatter klokkeslæt, dato, varighed, personen som har ringet op osv.

Opkaldsoversigt

- Opret opkaldslistes, der er baseret på kontaktpersoner i tabellen med forretningsforbindelser og kontaktpersoner
 - Distribuer og administrer opkaldslistes til salgsmedarbejderne
 - Integration mellem opkaldsliste- og spørgeskemamodulet gør det muligt at udarbejde undersøgelser og guidede salgs-scripts
 - Integration mellem kampagner og opkaldsliste
 - Udvalg af telemarketingrapporter
 - Integrer undersøgelsesdata i salgsprocessen
-

Yderligere oplysninger om Microsoft Dynamics AX finder du ved at besøge:
www.microsoft.dk/dynamics/ax

Dette dokument er udelukkende til informationsbrug.
MICROSOFT GIVER INGEN GARANTI, DET VÆRE SIG UDTRYKKELEG, STILTIENDE ELLER LOVMÆSSIG, FOR INDHOLDET I DETTE DOKUMENT.

© 2006 Microsoft Corporation. Alle rettigheder forbeholdes. Microsoft, Microsoft Dynamics og Microsoft Dynamics-logoet er enten registrerede varemærker eller varemærker, som tilhører Microsoft Corporation i USA og/eller andre lande. Microsoft Business Solutions ApS er et datterselskab til Microsoft Corporation.

Microsoft