

Microsoft Dynamics CRM wyróżniony w raportach Forrester Research

Forrester Research Inc., wiodąca niezależna firma badawcza, uplasowała rozwiązania Microsoft Dynamics CRM na pozycji lidera w trzech autorskich raportach The Forrester Wave: CRM Suites For Large Organizations, Q3 2012 ,

The Forrester Wave: CRM Suites For Midsize Organizations, Q3 2012 oraz The Forrester Wave: CRM Suites For Customer Service Solutions, Q3 2012 . Wszystkie powyższe dokumenty opisują, w jaki sposób rozwiązania CRM spełniają oczekiwania klientów oraz jak pozycjonują się pod kątem wsparcia profesjonalistów od rozwoju aplikacji w wyborze odpowiednich rozwiązań, spełniających potrzeby ich klientów. W dwóch pierwszych publikacjach Microsoft Dynamics CRM Online zostało uznane za jedno z najszybciej rozwijających się rozwiązań, natomiast w trzeciej jako jedno z czołowych rozwiązań, które oferuje szybki czas wdrożenia oraz ergonomię użytkowania.

We wszystkich zestawieniach

Forrester Research przeanalizował blisko 20 topowych rozwiązań klasy CRM różnych producentów. W badaniach dot. CRM dla organizacji dużej i średniej wielkości rozwiązania CRM zostały uszeregowane według 414 kryteriów zgrupowanych w 3 głównych kategoriach bieżąca oferta

(zakres oferowanych produktów, adaptacja do potrzeb przedsiębiorstw ogólnosięwiatowych, zarządzanie danymi klientów, adaptacja do specyficznych wymagań branżowych, możliwości analityczne, użyteczność oraz koszty i szerokie możliwości platformy), strategia

(strategia produktowa, wizja, współpraca technologiczna producentów, relacje z firmami świadczącymi specjalistyczne usługi oraz strategia wyróżnienia na rynku systemów klasy CRM), a także widoczność

na rynku (pod względem bazy klientów i użytkowników w średnich, jak i dużych firmach oraz wielkości zasobów ludzkich i finansowych umożliwiających dalszy rozwój). W obu publikacjach wszyscy dostawcy oferują wielofunkcyjny pakiet aplikacji CRM, dostarczają rozwiązanie dopasowane do oczekiwań średnich, jak i dużych organizacji, oferują aplikacje dedykowane wielu branżom oraz posiadają produkt w podstawowej wersji wykorzystywanej obecnie przez klientów. Rozwiązanie Microsoft Dynamics CRM dedykowane dużym i średnim organizacjom zostało uznane przez Forrester jako wysoce użyteczne i atrakcyjne funkcjonalnie. Microsoft oferuje nabywcom duże możliwości wyboru pod względem modelu wdrożenia (on-premise, on-demand czy hostowany przez partnera), płatności (np. licencje, subskrypcje) oraz użytkowania (program Outlook, przeglądarki, witryna programu SharePoint lub inne interfejsy). Microsoft Dynamics CRM oferuje bardzo duże możliwości w procesie sprzedaży, łatwość obsługi (dzięki podobieństwu do interfejsu programu Outlook) oraz zdolność do

wsparcia organizacji niezależnie od kraju, w którym prowadzi ona swoją działalność i obowiązującego w nim języka. W porównaniu z innymi producentami CRM, ofertę Microsoft

Dynamics wyróżnia zapewnienie bardzo silnego wsparcia mobilnej wersji systemu. Co więcej, CRM firmy Microsoft oferuje funkcje marketingowe, Business Intelligence oraz możliwości zarządzania danymi klienta, jak również solidną architekturę. Nabywcy doceniają rozwiązanie także dzięki jego niskiej cenie i krótkiemu czasowi potrzebnemu do osiągnięcia pierwszych korzyści z wdrożenia.

Z kolei w raporcie

The

Forrester Wave: CRM Suites For Customer Service Solutions, Q3 2012 pod kątem obsługi klienta ocenionych zostało 18 rozwiązań CRM. Zostały one sklasyfikowane według 255 kryteriów uporządkowanych w 3 główne kategorie: bieżąca oferta (np. funkcjonalności usprawniające obsługę klienta, możliwości wsparcia podstawowych przepływów pracy, przydatność dla różnych modeli biznesowych B2B, B2C, B2B2C, adaptacja do potrzeb przedsiębiorstw ogólnosiwiatowych, architektura, użyteczność rozwiązania, koszty), strategia (strategia produktowa, wizja i wsparcie w realizacji coraz bardziej złożonych oczekiwań klientów, czas uzyskania pierwszych korzyści z wdrożenia, strategia korporacyjna) oraz widoczność na rynku oceniana na podstawie tych samych kryteriów, które zostały zastosowane w poprzednich publikacjach. W niniejszym badaniu rozwiązania CRM firmy Microsoft zostały uznane za elastyczne oraz efektywne kosztowo pod względem obsługi klienta. Główni klienci tego rodzaju rozwiązań to firmy średniej i dużej wielkości, które poszukują prostych w obsłudze i elastycznych rozwiązań, umożliwiających podniesienie wydajności działu obsługi klienta. Strategia firmy Microsoft w tym obszarze polega na oferowaniu różnych modeli rozwiązania (on-premise, cloud, partner-managed czy hybryd), płatności oraz dostępności (mobile, program Outlook, przeglądarki, witryna SharePoint). Rozwiązanie dostarcza szerokiej gamy możliwości do obsługi klienta dzięki skalowalnej platformie oraz unikalnej architekturze. Ponadto, mocno wspiera zarządzanie procesami biznesowymi oraz pracę call center, przepływy pracy, analizy, BI, zarządzanie danymi klientów oraz bazą wiedzy.

Firmy inwestują w systemy klasy CRM aby w pełni skupić się na realizacji oczekiwań swoich klientów. Naszym zadaniem, jako dostawców tego typu oprogramowania, jest dostarczenie właśnie takich narzędzi, których potrzebują zapewniających stosowne możliwości i odpowiadających zasobom ludzkim oraz finansowym danego przedsiębiorstwa komentuje Paweł Czernek, ekspert w zakresie rozwiązań CRM, dział aplikacji biznesowych Microsoft Dynamics w polskim oddziale Microsoft. Nabywcy są coraz bardziej świadomi potencjału systemów informatycznych.

Wiedzą już bardzo wiele na temat możliwości tego rodzaju rozwiązań w obszarze marketingu, social media, obsługi klienta oraz aplikacji na urządzenia mobilne. Dlatego rozwijanie naszych rozwiązań w celu zaspokajania rosnących potrzeb klientów jest dla nas niezwykle ekscytującym wyzwaniem dodaje.