

Firma Microsoft poinformowała o uznaniu systemu Microsoft Dynamics CRM za lidera rynku rozwiązań CRM przez dwie wiodące niezależne firmy badawcze – Gartner, Inc. i Forrester Research, Inc. Forrester uhonorował aplikację Microsoft Dynamics CRM za elastyczne rozwiązania do obsługi klienta, przyznając mu pozycję lidera w raporcie „The Forrester Wave™: CRM Suites Customer Service Solutions, Q3, 2010”.

Natomiast Gartner uplasował Dynamics CRM wśród liderów w swoim raporcie „2010 Gartner Magic Quadrant for Sales Force Automation”. Oba raporty opublikowane zostały w lipcu bieżącego roku.

System Microsoft Dynamics CRM był już plasowany w czołówce liderów we wcześniejszych raportach: „The Forrester Wave™: CRM Suites for Midsized Organizations, Q2 2010” i „The Forrester Wave™: CRM Suites for Large Organizations, Q2 2010” – obydwa opracowania ukazały się w czerwcu 2010 roku. Oprogramowanie zostało także docenione w badaniu „2010 Magic Quadrant for CRM Customer Service Contact Center” przeprowadzonym przez firmę Gartner.

– Za pomocą innowacji, które oferujemy naszym Klientom, dostarczamy im określoną wizję przyszłości oraz ukazujemy im nowe kierunki rozwoju. Dzięki temu mogą oni czerpać maksymalne korzyści z podjętych inwestycji w system CRM – mówi Brad Wilson, General Manager, Microsoft Dynamics CRM. – Wraz z wprowadzeniem na rynek Microsoft Dynamics CRM 2011, Klienci będą mogli osiągnąć wyższy poziom wydajności przy niskim całkowitym koszcie posiadania. Natomiast Partnerzy zyskają nowe możliwości dla rozwijania dedykowanych rozwiązań branżowych w oparciu o środowisko chmury i on-premise.

Wyniki Gartner, Inc.

Badanie Gartner Sales Force Automation Magic Quadrant ocenia dostawców rozwiązań na podstawie ich efektywności i kompleksowości wizji. Kryteria oceny obliczane dla każdego dostawcy, obejmują produkt/usługę, ogólną opłacalność, realizację sprzedaży/ceny, obsługę klienta i działania, a także kolejno: ofertę (produktu) strategii, modelu biznesowego, innowacji i strategii geograficznej.

Według firmy Gartner – Producenci uplasowani w Gartner Magic Quadrant Sales Force Automation wykazują jasno określoną wizję rynkową – wskazują, jak technologia może wspomóc czołowych specjalistów ds. sprzedaży w osiąganiu celów biznesowych. Wizja ta jest realizowana poprzez dostarczanie produktów, usług oraz demonstrowanie twardych dowodów sukcesów biznesowych firmy w postaci przychodów i zysków. Liderzy rankingu osiągają znaczące sukcesy w pozyskiwaniu klientów w Ameryce Północnej, EMEA oraz Azji i Pacyfiku, czego dowodzą przeprowadzone w wielu różnych branżach wdrożenia obejmujące powyżej 500 użytkowników.

Wyniki z Forrester Research, Inc.

Aby ocenić rynek rozwiązań CRM i sprawdzić, na jakich polach konkurują ze sobą dostawcy systemów CRM, Forrester ocenił mocne i słabe strony systemów CRM czołowych producentów pod względem obsługi klienta według 196 kryteriów. Kryteria te podzielono na trzy kluczowe kategorie: aktualną ofertę, strategię i pozycję na rynku. Według Forrester dostawcy, którzy znaleźli się w czołówce i uzyskali tytuł Lidera spełniają zarówno kryteria silnego produktu i strategii.

– Microsoft Dynamics CRM wyróżnia się pod względem elastycznej obsługi klienta dla dużych i średnich firm – pisze w raporcie William Band, vice President i principal analyst, oraz James Kobielus, senior analyst, Forrester Research. – Narzędzie można dopasować do indywidualnych potrzeb klienta w modelu on-premise, on-demand i hostingu. Dodatkowo, oferuje ono różne formy płatności (licencje, subskrypcje, opłatę miesięczne) oraz sposoby użytkowania

(klient programu Outlook, przeglądarki, witryny programu SharePoint, inne interfejsy). Microsoft Dynamics CRM stanowi silne wsparcie dla analityków, agentów telefonicznych, infrastruktury call center, narzędzi do współpracy z agentami, bazy wiedzy, zarządzania danymi klientów, zarządzania odpowiedziami mailowymi, architektury i platform, procesów biznesowych i narzędzi przepływu pracy, integracji, bezpieczeństwa oraz narzędzi Web 2.0.

Klienci korzystający z Microsoft Dynamics CRM, którzy szybko uzyskali silną pozycję sprzedażową, to: IGH Solutions, światowa firma poligraficzna, która wdrożyła system Microsoft Dynamics CRM w celu obniżenia kosztów pracy i zwiększenia wydajności, w wyniku czego sprzedawcy codziennie zyskują dodatkową godzinę pracy. Więcej informacji dostępnych jest na stronie

http://www.microsoft.com/casestudies/Case_Study_Detail.aspx?CaseStudyID=4000003965

Trion, firma konsultingowa, wprowadziła Microsoft Dynamics CRM Online, co umożliwiło podwojenie efektywności sprzedaży i lepszy wgląd w działalność biznesową firmy, obniżenie kosztów i uzyskanie natychmiastowej informacji zwrotnej na temat inwestycji marketingowych. Więcej informacji można uzyskać pod adresem

<http://www.microsoft.com/casestudies/Microsoft-Dynamics-CRM-Online/Trion/Benefits-Consultant-Doubles-Efficiency-with-Online-CRM-Solution/4000007082>

Panduit, producent, zwiększył swoją wydajność działu sprzedaży o 15-20% w ciągu dwóch miesięcy od wdrożenia systemu Microsoft Dynamics CRM. Informacje o wdrożeniu Dynamics CRM w Panduit dostępne są na stronie <http://www.microsoft.com/casestudies/Microsoft-Dynamics-CRM/Panduit/High-Tech-Manufacturer-Boosts-Productivity-by-15-20-Percent-Achieves-ROI-in-8-10-Months/4000007014>.

Raporty „2010 Gartner Magic Quadrant for Sales Force Automation” oraz „The Forrester Wave™: CRM Suites Customer Service Solutions, Q3 2010 (July 2010)” dostępne są na stronie

<http://www.microsoft.com/presspass/itanalyst/default.mspx>. Więcej informacji o Microsoft Dynamics CRM można znaleźć pod adresem <http://www.microsoft.com/dynamics>.

Microsoft