

AVEPOINT® PRODUCTIVITY SUITE

POUR MICROSOFT® DYNAMICS CRM



Pour rester innovantes et compétitives aujourd'hui, les organisations doivent trouver des alternatives pour en faire plus avec beaucoup moins sans sacrifier la qualité de leurs solutions, de leurs services ou de leur support client. Les organisations se tournent vers des technologies telles que Microsoft Dynamics CRM ou Dynamics CRM Online pour gérer leurs données clients, optimiser la productivité de leurs utilisateurs et améliorer leur gestion de la relation client.

L'interaction avec les clients doit être intuitive. Les utilisateurs doivent pouvoir trouver rapidement les informations d'un compte client et renseigner facilement toutes les activités nécessaires pour une plus grande visibilité et une meilleure application des règles internes à l'organisation. La qualité des données doit également être garantie.

La solution AvePoint Productivity Suite pour Microsoft Dynamics CRM améliore la productivité des utilisateurs et offre des fonctionnalités complémentaires aux solutions CRM d'entreprise. Elle permet entre autres l'ajout d'un lien téléphonique pour l'enregistrement automatique des activités, la classification des actifs, la recherche globale selon des mots clés ou des balises de métadonnées ainsi que la récupération des enregistrements accidentellement supprimés ou modifiés. Chez AvePoint, nous fournissons des solutions qui vous permettent de collaborer en toute confiance et en assurant la croissance de vos activités.

BÉNÉFICES CLÉS

1

Optimisez votre productivité et la qualité de vos activités

afin de concentrer vos ressources sur des activités à plus haute valeur ajoutée telles que l'automatisation des processus, le développement de tableaux de bord personnalisés et la création de rapports

2

Assurez la qualité des données en restaurant les informations d'un compte modifié ou supprimé à un état antérieur afin d'annuler les modifications non souhaitées ou malveillantes

3

Améliorez la productivité de vos utilisateurs et votre gestion de la relation client à l'aide de l'enregistrement et du suivi automatisé des activités d'appel téléphonique, des activités Skype® ou Microsoft® Lync et grâce à l'analyse et au marquage des métadonnées

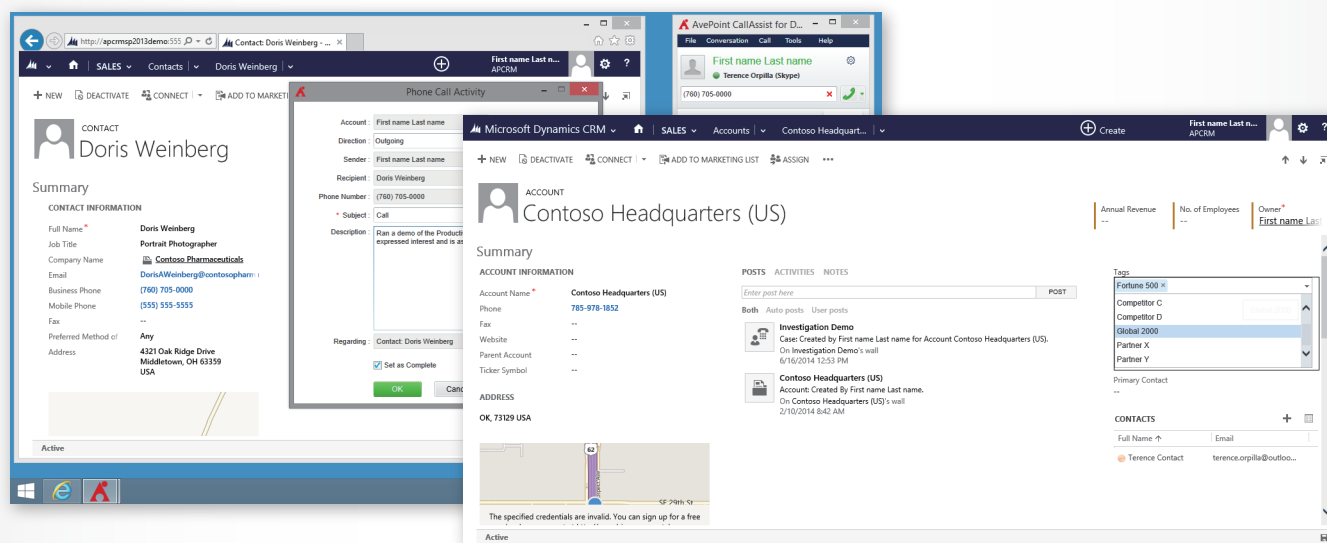
4

Améliorez votre service client et votre support du centre de contacts en offrant aux utilisateurs la possibilité de rechercher des données CRM pertinentes dans tous les actifs, y compris dans les tickets de support, les licences et les contacts client



SYNTHÈSE TECHNIQUE

- **CallAssist** utilise l'interface Windows TAPI (Telephony Application Programming Interface) de Microsoft pour intégrer de manière transparente Dynamics CRM (édition on-premises ou en ligne) aux systèmes téléphoniques de votre organisation, y compris Skype® et Lync. Ceci vous permet d'enregistrer automatiquement les activités effectuées par téléphone pour les communications entrantes et sortantes
- **CallAssist** prend en charge la fonctionnalité « Cliquer pour composer » ainsi que l'entité CRM ou l'emplacement de l'enregistrement en se basant sur l'identification de l'appel entrant
- **Record Rollback** élimine toutes les modifications ou suppressions accidentelles ou malveillantes apportées aux enregistrements CRM en tirant parti de fonctionnalités d'audit natives qui permettent de conserver une qualité des données optimale
- **SearchAll** est un moteur de recherche basé sur des mots clés qui examine tous les jeux de données Dynamics CRM, y compris les contacts, les prospects, les campagnes, les opportunités, les cas de support et les comptes, ainsi que les entités créées et personnalisées à travers une interface unique
- **Tags** permet à vos utilisateurs d'ajouter des balises de métadonnées à tous les enregistrements d'entité Dynamics CRM pour faciliter la classification et la recherche
- **Tags** vous permet de créer des rapports sur toutes les données marquées dans les jeux d'entités. Vous pouvez ainsi obtenir une vue globale de vos actifs CRM pour améliorer votre service client et votre planification des activités
- Prise en charge de Dynamics CRM 2011 (éditions on-premises et en ligne)
- La solution exploite uniquement les méthodologies et les API supportées par Microsoft



Améliorez la productivité de vos utilisateurs, votre suivi des activités et votre gestion des informations avec AvePoint Productivity Suite pour Microsoft Dynamics CRM.

Vous souhaitez en savoir plus sur les solutions AvePoint pour Microsoft Dynamics CRM ? Continuez la conversation en nous contactant à : DynamicsSolutions_Sales@avepoint.com

Contenu conforme aux normes d'accessibilité du web disponible sur demande.