

Conférenciel

Intégration avec Microsoft CRM

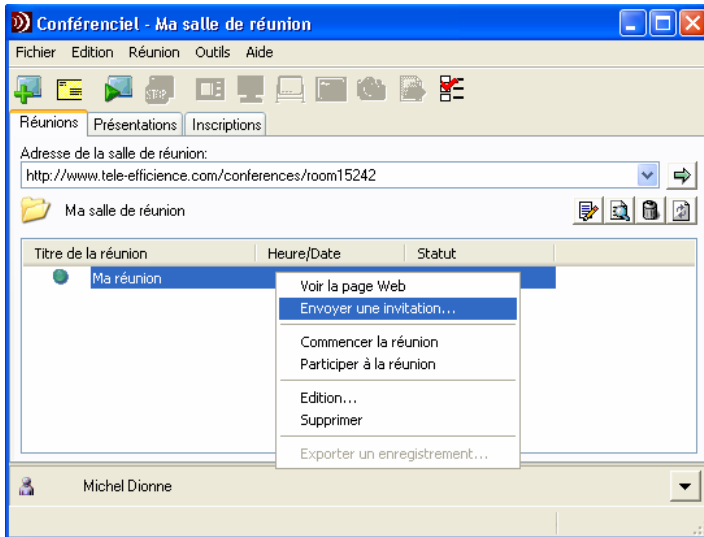


Télé-efficiency)))

Télé-efficiency aide ses clients à gagner du temps, à améliorer leur synergie et à réduire leurs frais de déplacement. Il fournit des services de WEBconférence à prix fixe, sous la marque *Conférenciel*, intégrés à la plupart des applications CRM ainsi qu'avec Skype. L'interface est en français et personnalisable à chaque entreprise. Il offre un essai gratuit de 30 jours suivis d'un contrat de service trimestriel ou annuel.

De Conférenciel

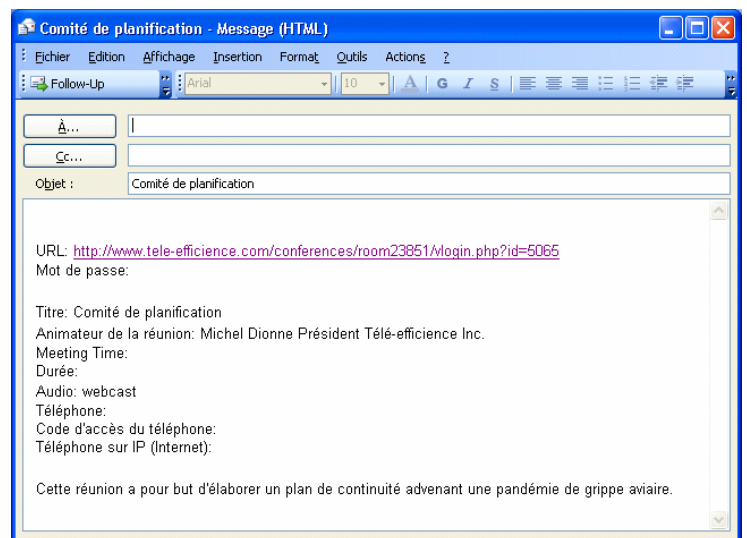
Conférenciel s'intègre à Microsoft CRM, comme votre courrier électronique par défaut ou via Outlook. En fait, il génère automatiquement les coordonnées d'une invitation; la description, l'horaire et le mode de diffusion de la voix dans le cadre d'un nouveau message.



Vous invitez des participants à une réunion en leur envoyant le lien conduisant à la réunion. Cliquez avec le bouton droit de votre souris sur le nom d'une réunion, noircie lorsque choisie, et sélectionnez Envoyer une invitation.

A travers votre logiciel de courrier électronique

Les informations requises pour les participants, comme le lien conduisant à la réunion, la date et l'heure, le mot de passe requis, selon le cas, sont déjà inscrites dans le gabarit de courriel qui s'ouvre dans Microsoft CRM ou Outlook.



De là, vous n'avez plus qu'à sélectionner les personnes à inviter parmi vos contacts. Conséquemment, une copie de l'invitation est conservée dans le dossier de chacun des contacts, dans Microsoft CRM.

A Microsoft CRM



Télé-efficiency aide ses clients à gagner du temps, à améliorer leur synergie et à réduire leurs frais de déplacement.

Il fournit des services de WEBconférence à prix fixe, sous la marque Conférenciel, intégrés à la plupart des applications CRM ainsi qu'avec Skype. L'interface est en français et personnalisable à chaque entreprise. Il offre un essai gratuit de 30 jours suivis d'un contrat de service trimestriel ou annuel.

Conférenciel est une marque de commerce de Télé-efficiency Inc. Les marques mentionnées sont la propriété de leur fabricant respectif. Pour information, visitez notre site WEB sous Contacts.

© Copyright 2006 – Télé-efficiency Inc. Tous droits réservés. Reproduction autorisée avec mention de la source.

Introduction

Le Customer Relationship Management est d'abord et avant tout une stratégie d'entreprise supportée par des technologies et non l'inverse. Il consiste à identifier la valeur des clients, à les retenir, à les développer et à en acquérir de nouveaux. Dans cette perspective, la prospection pour l'acquisition de clients s'initie avec du [WEBinar](#) alors que la vente à proprement parler, notamment la présentation à des prospects, se déroule en [eSales](#).

Préparation

Distinguons d'entrée de jeu le développement de la clientèle actuelle de la prospection de marché. Dans le premier cas, les contacts sont identifiés et figurent sous le compte du client. Il est donc aisé de les convier à une présentation puisque Conférenciel génère automatiquement les coordonnées d'une invitation; la description, l'horaire et le mode de diffusion de la voix dans le cadre d'un nouveau message. De là, vous n'avez plus qu'à sélectionner les personnes à inviter parmi vos contacts. Conséquemment, une copie de l'invitation est conservée dans le dossier de chacun des contacts, dans votre logiciel de CRM. Dans le cas de la prospection par [WEBinar](#), la liste des personnes inscrites s'importe en format CSV afin de constituer automatiquement les fiches de contact correspondant dans votre logiciel de CRM.

Déroulement

Les présentations commerciales ont normalement pour but de recueillir de l'information sur la problématique d'affaire du prospect et de dresser la cartographie du pouvoir parmi le réseau d'influenceurs qui interviennent dans la décision d'achat. C'est grâce au questionnaire interactif qu'il est possible d'évaluer les préoccupations en terme de problèmes admis ainsi que les critères d'achat, de chacun des influenceurs participants. A la faveur d'un échange, on précise et on note leur rôle dans l'acquisition; utilisateur, évaluateur, leur niveau de connaissances; novice ou expert ainsi que leur attitude; allié, neutre ou hostile. Dans le cas des clients acquis, le questionnaire interactif est précieux pour évaluer leur loyauté particulièrement leur disposition à vous référer.

Suivi

Le rapport d'une réunion en indique non seulement les participants mais également les réponses qu'ils ont fournis aux questions qui leur ont été soumises : problèmes admis, critères d'achat retenus, indice de loyauté. Dès lors, vous devriez être à même d'élaborer une proposition différenciée, illustrant par la pertinence, votre compréhension des besoins du client. De plus, en enregistrant une réunion, où la voix et l'image sont synchronisées, celle-ci peut être rejouée afin d'en percevoir des subtilités puis conservée dans le dossier du compte comme pièce attachée à l'opportunité.

- Product Information
- How to Buy
- Using Microsoft Dynamics CRM
- Services & Support
- Partners
- Community
- Find a Solution

Microsoft Dynamics Resources

- Microsoft Dynamics Home
- CustomerSource
- PartnerSource
- Worldwide
- Business & Industry Portal



[Product Information](#)

Microsoft Dynamics CRM 3.0 and Microsoft Office—great business partners

By [Douglas Gantenbein](#)

For a business that wants to grow and succeed, few things matter more than connecting with customers. But adopting CRM (customer relationship management) software has been difficult for many organizations. CRM software can be complex and difficult to learn. And employees might require time to gain proficiency. Employees can sometimes even resist adopting CRM software because it forces change in their work routines.

Microsoft has brought CRM software into a new era with Microsoft Dynamics CRM 3.0. It is a flexible CRM solution that works the way a company works, adapting to each business culture with its unique way of responding to customers.

Microsoft CRM 3.0 integrates well with Microsoft Office

programs, including Microsoft Office Outlook, Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, and powerful data-sharing tools such as Microsoft SharePoint and Microsoft SQL Server Reporting Services.

Here's a quick look at how Microsoft CRM 3.0 works with familiar Microsoft products to give any business a new way to stay connected with customers.

Microsoft CRM integration with Microsoft Office programs

Microsoft Office—the essential business tool used by millions worldwide. Now Microsoft Office programs can be combined with the power of Microsoft CRM 3.0 to give any business new insights into customer needs.

- **Make Microsoft Office Outlook a powerful CRM tool.** Microsoft Outlook messaging and collaboration client already provides businesses with a reliable tool for communicating with customers, storing customer contact information, and scheduling appointments. Now Outlook can do more. With the Microsoft Sales for Outlook client in Microsoft CRM 3.0, all customer information can be managed from Microsoft Outlook. Sales, lead information, marketing pitches—everything you need to stay connected with customers. And because this information can be available company-wide, all employees have the power to see client histories and respond effectively to questions and requests.
- **Enable Excel to analyze customer information.** Microsoft Office Excel spreadsheet software is a powerful tool that is widely used to analyze critical company data. Compiling important data often means searching through multiple sources. Now, Microsoft Excel works with Microsoft CRM 3.0 to give businesses a new way to understand the impact of changes in sales, pricing, clients, and contacts. Data about sales and other business activities is easily imported to Excel from Microsoft CRM 3.0, making it easy to run scenarios, reports, and graphs for all aspects of a business. And data can be imported into Excel in three ways: As a static table, a dynamic table, or a PivotTable dynamic view. With the latter two methods, Excel automatically updates data as it is changed within Microsoft CRM 3.0.
- **Enable your employees to customize customer communications using Word and Microsoft Publisher.** Use data from Microsoft CRM 3.0 to target customers for marketing and sales campaigns using Microsoft Office Word and Microsoft Office Publisher. It's easy to select customers for a letter or marketing initiative—and personalized messages take only

Related Links

- [Talk with a Microsoft representative](#)
- [Microsoft Dynamics CRM 3.0 overview and key features](#)
- [Microsoft Dynamics CRM 3.0 system requirements](#)
- [What's new in Microsoft Dynamics CRM 3.0](#)

minutes with Publisher.

Screenshot



[Click to open larger image.](#)

[↑ Top of page](#)

Microsoft CRM works the way your business works

Microsoft CRM 3.0 can be tailored to meet almost any situation. So a business doesn't have to change the way it operates to reap the benefits of a powerful CRM program. Microsoft CRM 3.0 can help a business:

- **Tailor forms and data to specific business needs.** Use intuitive, Web-based design tools to customize important forms or to change the way a business captures and looks at customer data.
- **Automate business processes.** With Microsoft CRM 3.0, a business can quickly capture and organize data that formerly was lost or disorganized upon arrival. Use Microsoft Office InfoPath information gathering program to create forms for entering data about a particular sale or customer service. This information is ported automatically into Microsoft CRM 3.0 where it is instantly available as part of the customer's record of business. The Microsoft InfoPath form also can be adapted to a Microsoft Windows Tablet PC device to collect to important data in the field.
- **Gain a better view of customer needs.** Microsoft CRM 3.0 works with powerful tools such as Microsoft SQL Server to give a business the capability to research customer data, develop new business intelligence, and understand what customers seek from a business.
- **Give managers a quick look from a dashboard.** Using Microsoft Office SharePoint Portal Server and Microsoft CRM 3.0, a business can create custom *dashboards* that provide quick summaries of all important performance metrics. Then a sales manager or executive can easily drill down into data to gain more detail about what really is driving sales or customer contacts.

Screenshot



[Click to open larger image.](#)

[↑ Top of page](#)

Work comes first, not technology

As powerful as Microsoft CRM 3.0 is, it does not get in the way of daily business tasks. Because Microsoft CRM is designed with the familiar user interface of Microsoft Office products, even new tasks are mastered quickly. And Microsoft CRM has streamlined installation processes and improved troubleshooting tools to help ensure that a business is up and operating fast—and stays that way.

Microsoft CRM 3.0 offers the latest in security features. Customer and business information is guarded with a fail-safe system that offers the best safety and confidentiality possible. Overall, Microsoft CRM 3.0 offers businesses a complete customer management tool, helping to find a new level of success through high-quality customer care. And Microsoft technology is your assurance for an affordable, effective CRM solution.

For More Information

- [Want more sales? Focus more on customers, less on processes](#)
- [Talking CRM with your team](#)
- [More than a smile: How to sustain service excellence](#)

Doug Gantenbein is a journalist based in the Seattle area who has contributed to many leading business publications including The Economist, The Wall Street Journal, and Business 2.0.

[↑ Top of page](#)

Was this information useful?



[Printer-Friendly Version](#)



[Send This Page](#)



[Add to Favorites](#)

[Manage Your Profile](#) | [Contact Us](#) | [Blog](#) | [Site Map](#)

© 2006 Microsoft Corporation. All rights reserved. [Terms of Use](#) | [Trademarks](#) | [Privacy Statement](#)

