



KUNDENMANAGEMENT

Microsoft Dynamics CRM – die Kundenmanagementlösung
der neuen Generation

Vertraut. Intelligent. Vernetzt.

 Microsoft Dynamics CRM



Kunden finden, Kunden binden: die vornehmste Aufgabe jedes Unternehmens

Effektive Vertriebs-, Marketing- und Serviceprozesse werden zunehmend zu den entscheidenden Differenzierungsmerkmalen von Marktteilnehmern; der Druck auf Kunden- und Anbieterseite wächst. Microsoft Dynamics unterstützt Sie darin, profitable Verkaufschancen zu erkennen, zu gewinnen und zu pflegen und so Ihre Marktposition zu verbessern. Indem alle relevanten Informationen zentral zusammengefasst und mithilfe intelligenter Funktionen für die Analyse, Aktivitätenplanung und -umsetzung bereitgestellt werden, optimiert Microsoft Dynamics nachhaltig die Erfolgsaussichten Ihrer Organisation.

Microsoft Dynamics eignet sich für Unternehmen jeder Größe und Branche. Mehr als 25.000 Kunden weltweit optimieren mit dieser Lösung ihre Arbeitsabläufe und stärken damit ihre Wettbewerbsposition. Es gibt 3 verschiedene Bereitstellungsvarianten, aus denen Sie wählen können: die klassische Version (On-Premise), die in Ihre vorhandene IT-Systemlandschaft integriert wird, die innovative Microsoft Dynamics CRM Online-Lösung, die alle Möglichkeiten eines voll funktionalen, online bereitgestellten CRM-Systems bietet, oder ein zertifizierter Microsoft-Partner hostet die bewährte CRM-Lösung (Partner-hosted) und kümmert sich für Sie um Administration, Wartung und Updates.

VERTRIEB: MEHR ABSCHLÜSSE GEWINNEN

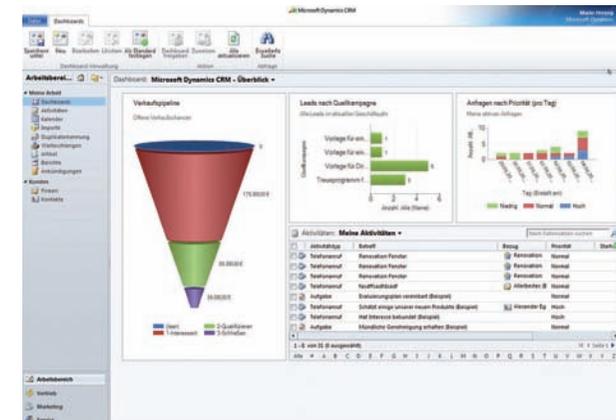
Konzentrieren Sie sich auf Ihre Verkaufsstärken und verbringen Sie weniger Zeit mit administrativen Aufgaben. Profitieren Sie von einer einzigartigen Benutzerfreundlichkeit, der vollen Lead-to-Cash-Transparenz und dem umfassenden Tracking von Leads und Verkaufschancen. Untermauern Sie Ihre Entscheidungen mithilfe von Vertriebsprognosen in Echtzeit und verbessern Sie Ihre Verkaufsergebnisse und Abschlussquoten.

MARKETING: BESSERE ERGEBNISSE ERZIELEN

Optimieren Sie die Effektivität Ihrer Marketingmaßnahmen. Stellen Sie Ihren Marketingmitarbeitern flexible Werkzeuge für Segmentierung, Kampagnensteuerung, Response-Tracking und Analysen zur Verfügung und verbessern Sie den Return on Investment und die Umwandlungsquote von Interessenten zu Kunden.

KUNDENSERVICE: KUNDEN BEGEISTERN

Verbessern Sie das Serviceerlebnis für Ihre Kunden. Bieten Sie mit Microsoft Dynamics CRM einen überzeugenden Service und unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter indem Sie das Fallmanagement vereinfachen, Eskalationsprozesse verkürzen und den Austausch von Wissen verbessern – kosteneffizient und flexibel.



Microsoft Dynamics CRM: Vertraut. Intelligent. Vernetzt.

PRODUKTIVITÄT, DIE SICH SCHNELL EINSTELLT

Outlook-Client-Integration: Steuern Sie aus Ihrem Microsoft Outlook-Client alle E-Mails, Kontakte und Kundeninformationen von zentraler Stelle.

Look & Feel der bekannten Microsoft-Produkte: Verkürzen Sie die Einarbeitungszeit durch die umfassende Verwendung von Funktionen und Designelementen aus bekannten und bewährten Microsoft-Lösungen.

Office Fluent UI: Schaffen Sie eine vertraute Arbeitsumgebung mit den bekannten Vorschubereichen, kontextuellen Microsoft Office-Ribbons und weiteren Office-Funktionen wie Serienbriefen und Microsoft Excel-Export/-Import.

Umfassende Personalisierung: Nutzen Sie rollenbasierte Formulare, individuelle Ansichten, Datensatzfavoriten und Listen mit zuletzt verwendeten Daten, um das Arbeiten mit Microsoft Dynamics CRM an die Bedürfnisse der Benutzer anzupassen.

INFORMATIONEN, DIE TRANSPARENZ SCHAFFEN

Kontextuelle Analysen: Visualisieren Sie Ihr Geschäft mithilfe von Echtzeit-Dashboards, Drill-down-Analysen und Inline-Datenvisualisierung – „out of the box“ und konfigurierbar.

Geführte Prozesse: Sorgen Sie mit flexiblen, anpassbaren Workflows für optimierte Freigabeverfahren und eine verbesserte Konsistenz Ihrer Vertriebsprozesse und erleichtern Sie die Umsetzung von Best Practices.

Erfolgsmessung: Messen und verfolgen Sie zentrale Geschäftsziele wie Marketing-Leads, Verkaufszahlen und die First Call Resolution mit einem ganzheitlichen Zielmanagement.

EINE ORGANISATION, IN DER ALLE HAND IN HAND ARBEITEN

Kontextuelle Dokumentenbibliotheken: Optimieren Sie die Erstellung von Marketingmaterialien, Verkaufsangeboten und Kundenverträgen mit integrierten Funktionen für Dokumentenmanagement und Versionsverwaltung.

Teamarbeit: Fördern Sie eine bessere interne Zusammenarbeit durch dedizierte Zuordnungen, umfassende Queues und Echtzeit-Kommunikationswerkzeuge.

Geschäftsverbindungen: Identifizieren Sie neue Geschäftsverbindungen und Influencer (Beeinflusser) mit der Connections-Funktion und dem Social Connector.

Portale: Verbessern Sie Prozesse im Eventmanagement und ermöglichen Sie mit Portallösungen den Selfservice für Kunden.

Mobilität: Maximieren Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter auch außerhalb des Büros – mit einfachem Zugriff auf Marketing-, Vertriebs- und Service-Informationen und -Funktionen über den Offline-Client oder ein mobiles Endgerät.

„Microsoft Dynamics CRM stellt allen unseren Verkaufsmitarbeitern eine einzige Version unserer Kundendaten zur Verfügung, was uns geholfen hat, die Kundenreklamationen um 25 % zu reduzieren und die Kundenzufriedenheit um 15 % zu erhöhen.“

*UMAIR CHAUDHARY, Chief Operating Officer,
Barclays Bank LP, VAE und Golfstaaten*



Vertrieb: Produktiv. Flexibel. Praxisnah.

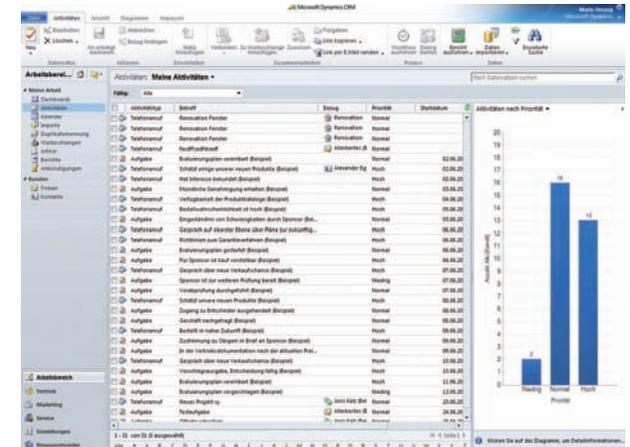
In einer idealen Welt konzentriert sich der Vertrieb auf den Gewinn neuer Kunden und die Betreuung der profitabelsten Verkaufschancen. Und nutzt Werkzeuge, die so vertraut und einfach zu bedienen sind, dass die benötigten Informationen schnell und effektiv bereitgestellt und verarbeitet werden können. Zum Wohle der gesamten Vertriebs- und Marketingorganisation. Genau das ist eine der zentralen Stärken von Microsoft Dynamics CRM:

Mit dem Microsoft Outlook-Client, integrierten Microsoft Office-Funktionen, kontextabhängigen Datenvisualisierungen und mobilem Zugang beschränkt Microsoft Dynamics CRM den Arbeitsaufwand auf ein Minimum und gibt Ihren Verkaufsprofis die richtigen Informationen an die Hand. Dabei kommt die Lösung den Anwendern sofort vertraut vor. Dies reduziert einerseits den Trainingsaufwand und erhöht andererseits die Akzeptanz.

Neben der herausragenden Handhabung erhalten Unternehmen darüber hinaus ein effektives Werkzeug zum Gestalten und Optimieren von Verkaufsprozessen. Microsoft Dynamics CRM unterstützt Sie darin, Freigabeprozesse zu rationalisieren, manuelle Aufgaben zu automatisieren und über die ganze Verkaufsorganisation hinweg die besten Verfahren durchzusetzen.

NUR WER SEINE KUNDEN KENNT, KANN SIE LANGFRISTIG AN SICH BINDEN

Microsoft Dynamics CRM versorgt Ihre Verkaufsprofis mit einer 360-Grad-Kundenansicht. Auf diese Weise werden Details zu Interessenten und Geschäftsgelegenheiten transparent. Gleichzeitig helfen Analysen auf Knopfdruck, sich auf die richtigen Vertriebsmöglichkeiten, Produkte und Kunden zu konzentrieren.



Auf einen Blick: Ihre neue Vertriebslösung

VERTRAUT: IHRE VERKAUFSINSTRUMENTE

Lead-to-Cash-Transparenz: Verfolgen Sie Interaktionen, Mitteilungen, Angebote und Aufträge über den gesamten Verkaufszyklus hinweg – so können Sie Leistungen im Verkauf mit jeder Interaktion weiter steigern.

Ganzheitliche Kundenbetreuung: Erkennen Sie die Bedürfnisse und Präferenzen Ihrer Kunden mit einer 360-Grad-Kundenansicht und benutzerfreundlichen Segmentierungswerkzeugen.

Intuitive Filterung: Helfen Sie Ihrem Verkaufsteam, mit zuletzt verwendeten Listen, Festhalten von Datensätzen und Datenfilterung schnell auf die wichtigsten Datensätze zuzugreifen.

Datenzugriff: Stellen Sie sicher, dass die richtigen Personen einen bequemen Zugriff auf Ihre wertvollen Verkaufsdaten haben.

INTELLIGENT: IHRE ANALYSEUMGEBUNG

Intelligentes Lead-Management: Leiten Sie Interessenten mit intuitivem Lead-Management und flexiblen Verkaufsoptionen automatisch zur effizientesten Ressource.

Mehr Effizienz im Verkauf: Identifizieren Sie optimale Produkt- und Preisgestaltung, verfolgen Sie Details zu Geschäften und Wettbewerbern und erstellen Sie sofort Angebote und Aufträge mit umfangreichen Funktionen zur Verwaltung von Vertriebsmöglichkeiten.

Fortschrittliches Zielmanagement: Definieren und verfolgen Sie Sollvorgaben für den Verkauf auf Mitarbeiter-, Team-, Gebiets- und Organisationsebene mit intuitiven Zielmanagementfunktionen.

Echtzeit-Prognosen: Halten Sie sich über die Umsatzentwicklung auf dem Laufenden und verbessern Sie Ihre Finanzplanung mit Echtzeit-Verkaufsprognosen und Pipeline-Berichten.

VERNETZT: IHR INFORMATIONSMANAGEMENT

Zentralisierte Dokumentenverwaltung: Rationalisieren Sie die Verwaltung von Angeboten, Vorschlägen und anderen Verkaufsdokumenten mit ganzheitlichen Dokumentenverwaltungsfunktionen.

Einheitliche Prozesse: Automatisieren Sie Vertriebs- und Marketingaufgaben und setzen Sie über die ganze Verkaufsorganisation hinweg die besten Verfahren mit flexiblen Arbeitsabläufen durch.

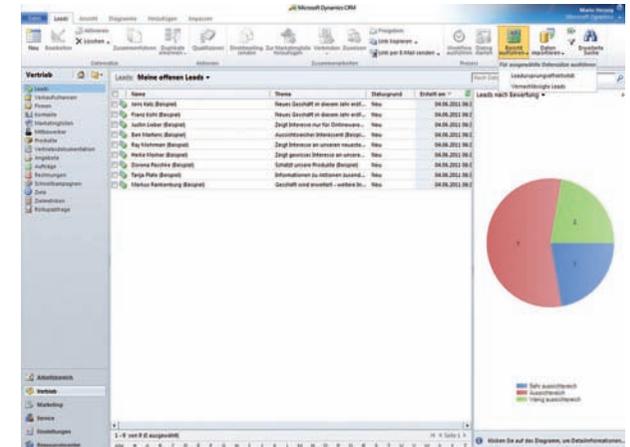
Bewährte Portallösungen: Arbeiten Sie effektiv mit Partnern und Kunden zusammen – durch benutzerfreundliche Portallösungen für Microsoft Dynamics CRM.

Marketing: Effizient. Integriert. Ergebnisorientiert.

Die Aufgaben des Marketings sind in einem erfolgreichen Unternehmen so vielfältig wie anspruchsvoll. Dabei konkurrieren Marketing und Vertrieb immer wieder um die Meinungsführerschaft, wenn es um den besten Marktzugang und die Identifikation der besten Verkaufschancen geht. Microsoft Dynamics CRM löst diesen klassischen Konflikt, indem es die Zusammenarbeit der Beteiligten perfekt moderiert. Durch speziell auf das Marketing zugeschnittene Funktionen können Kampagnen effektiv umgesetzt, Verkaufschancen analytisch erkannt und Investitionen zielgerichtet bewertet werden. Gleichzeitig ermöglicht Microsoft Dynamics CRM die Bereitstellung erfolgskritischer Informationen, die als Ergebnis einer Marketingkampagne gewonnen wurden: Die Zusammenarbeit von Marketing und Vertrieb wird nachhaltig verbessert, für beide Geschäftseinheiten wird ein Optimum erreicht.

SCHRITT FÜR SCHRITT ZUM ERFOLG

Ihre Marketingplanung unterstützen flexible Segmentierungstools, intuitive Funktionen für das Kampagnenmanagement, definierte und veränderbare Workflows sowie aufschlussreiche Analysen. Dies alles mit dem Ziel, die Effektivität Ihrer Marketingmaßnahmen zu erhöhen. Gleichzeitig hilft Ihnen Microsoft Dynamics CRM, die Lead-Verteilung zu automatisieren sowie Nachfassarbeiten einzubeziehen und konsequent umzusetzen. Individuell konfigurierbare Genehmigungsverfahren sichern die schnelle Wandlung von Verkaufschancen in Erfolge.



Auf einen Blick: Ihre Marketingumgebung

VERTRAUT: IHRE MARKETINGWERKZEUGE

Einbindung von Microsoft Office: Gewinnen Sie Zeit durch die umfassend integrierten Microsoft Office-Funktionen wie Microsoft Excel-Export-/Import, Echtzeit-Datenfilterung und kontextbezogene Ribbons.

Verbessertes Datenmanagement: Vereinfachen Sie den Import von Daten und verbessern Sie die Datenqualität mithilfe intelligenter Assistenten und Datenbereinigungsfunktionen.

Exakte Segmentierung: Ermitteln Sie potenzielle Kunden mit hoher Kaufwahrscheinlichkeit und erstellen Sie auf Knopfdruck gezielt Marketinglisten. Nutzen Sie dazu die nützlichen Segmentierungstools und die bedingungsabhängigen Formatierungsregeln.

INTELLIGENT: IHRE ENTSCHEIDUNGSGRUNDLAGEN

Kampagnen-Lebenszyklusmanagement: Überwachen Sie während der gesamten Laufzeit Ihrer Kampagnen Maßnahmen und Ziele und optimieren Sie die Verwendung Ihrer Budgets mithilfe umfassender Kampagnen-Funktionalitäten.

Intelligentes Lead-Management: Automatisieren Sie Ihre Lead-Verfolgung durch die automatische Bewertung und Weiterleitung von Leads zur passenden Kontaktstelle.

Durchgängige Rücklaufüberwachung: Wandeln Sie Leads aus E-Mail-Reaktionen per Knopfdruck in Verkaufschancen um und erhalten Sie einen umfassenden Überblick über Ihre Kampagnenrückläufe.

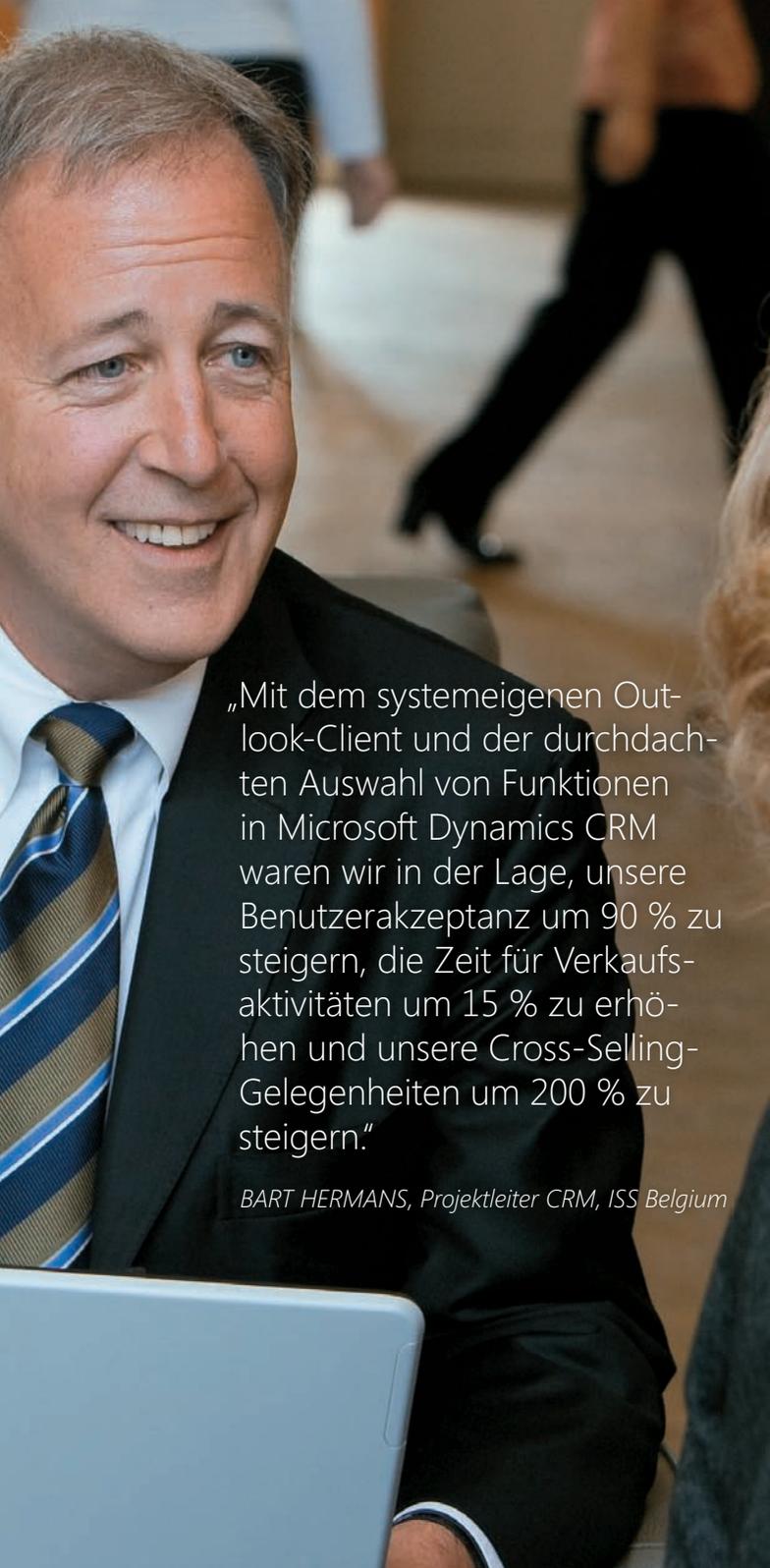
Echtzeit-Informationen: Überwachen Sie Ihre Marketingkennzahlen (KPIs) und verbessern Sie Ihre ROI-Analyse mithilfe von Echtzeit-Dashboards, vorgefertigten Berichten und eingebetteter Datenvisualisierung.

VERNETZT: IHRE MASSNAHMEN

Erlaubnismarketing: Vereinfachen Sie die Behandlung der Kontaktwünsche Ihrer Kunden/Interessenten durch die automatische Überwachung der Opt-in-/Opt-out-Maßnahmen und die Internet-Lead-Erfassungsfunktion.

WEB 2.0: Nutzen Sie die Möglichkeiten der sozialen Netzwerke: Mit der Verbindungen-Funktion (Connections) und dem Social Connector können Sie neue Leads finden, Multiplikatoren ermitteln und gesellschaftliche Trends besser durchschauen.

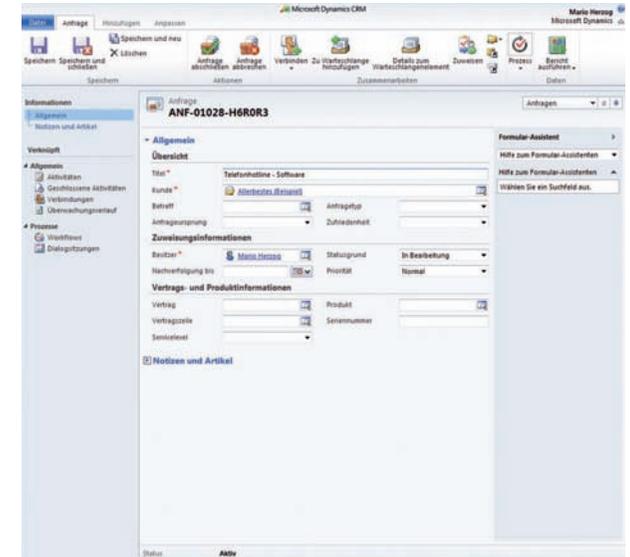
Event-Management: Verbessern Sie die Erfolgsquote von Veranstaltungen, indem Sie die umfassenden integrierten Event-Management-Funktionen nutzen.



Service: Erkennen. Agieren. Pflegen.

Ein überzeugender Kundenservice zeigt sich in der Fähigkeit eines Unternehmens, Kunden langfristig an sich zu binden. Entscheidend sind die Mitarbeiter, die das Serviceversprechen einlösen – und einlösen können. Microsoft Dynamics CRM stattet Ihre Mitarbeiter mit einer Kundenservice- und Supportlösung aus, die durch einfache Bedienung eine neue Dimension des Arbeitens ermöglicht. Ihre Mitarbeiter können direkt im Microsoft Outlook-Client eine Vielzahl von Funktionen wie Fallmanagement, Workflows, Dashboards und Wissensmanagement nutzen. Für einen konsistenten, schnellen und effizienten Service.

Das Ergebnis: bessere Servicequalität und zugleich Kostensenkung. Beides in Verbindung mit der Erbringung von Serviceleistungen. Mit leistungsfähigen Workflow-Funktionen und geführten Serviceprozessen können Freigaben und Eskalationen beschleunigt und die Effizienz insgesamt verbessert werden.



„Mit dem systemeigenen Outlook-Client und der durchdachten Auswahl von Funktionen in Microsoft Dynamics CRM waren wir in der Lage, unsere Benutzerakzeptanz um 90 % zu steigern, die Zeit für Verkaufsaktivitäten um 15 % zu erhöhen und unsere Cross-Selling-Gelegenheiten um 200 % zu steigern.“

BART HERMANS, Projektleiter CRM, ISS Belgium

Auf einen Blick: Ihr Service

VERTRAUT: IHRE SERVICETOOLS

Optimiertes Fallmanagement: Nutzen Sie die intuitiven Funktionen für das Fallmanagement, um die Erstellung, Verfolgung, Lösung und Eskalation von Fällen zu erleichtern.

Umfassende Personalisierung: Verringern Sie den Zeitaufwand für die Suche nach Informationen und verbringen Sie so mehr Zeit mit der Betreuung von Kunden – dank persönlicher Ansichten, Listen der zuletzt verwendeten Daten und Datensatzfavoriten.

Vollständige Interaktionshistorie: Verfolgen Sie die Details zu jeder Interaktion, einschließlich Angeboten, Aufträgen, Verträgen und Servicefällen, damit Sie den richtigen Service zum richtigen Zeitpunkt anbieten können.

Reaktionsfähigkeit: Sorgen Sie für schnellere, effektivere Antworten durch die integrierte Serienbrieffunktion, E-Mail-Vorlagen und die einfache Konvertierung von E-Mails in Fälle.

INTELLIGENT: IHRE SERVICEORGANISATION

Serviceplanung: Steuern Sie Außendiensttermine, Geräte und Ressourcen mit der leistungsfähigen Funktion für eine ganzheitliche Einsatzplanung.

Serviceanalysen: Schaffen Sie mehr Transparenz mit Echtzeit-Dashboards, Drill-down-Analysen und Inline-Datensvisualisierung – „out of the box“ und konfigurierbar. Verfolgen Sie Serviceziele, zum Beispiel First Call Resolution oder Average Call Time, mit umfassenden Funktionen für das Zielmanagement.

Service-Queue-Management: Richten Sie Warteschlangen für beliebige Entitäten, Benutzer oder Teams ein und optimieren Sie das Statusmanagement.

Service-Record-Auditing: Steigern Sie die Transparenz bei Ihren Support- und Serviceaktivitäten und sorgen Sie mit systemweitem Auditing für die effektive Erfüllung von Service Level Agreements (SLAs).

Geführte Serviceprozesse: Optimieren Sie Falllösungen und Eskalationen mit geführten Dialogen, automatisierten Prozessen und konditionellen Formatierungsregeln.

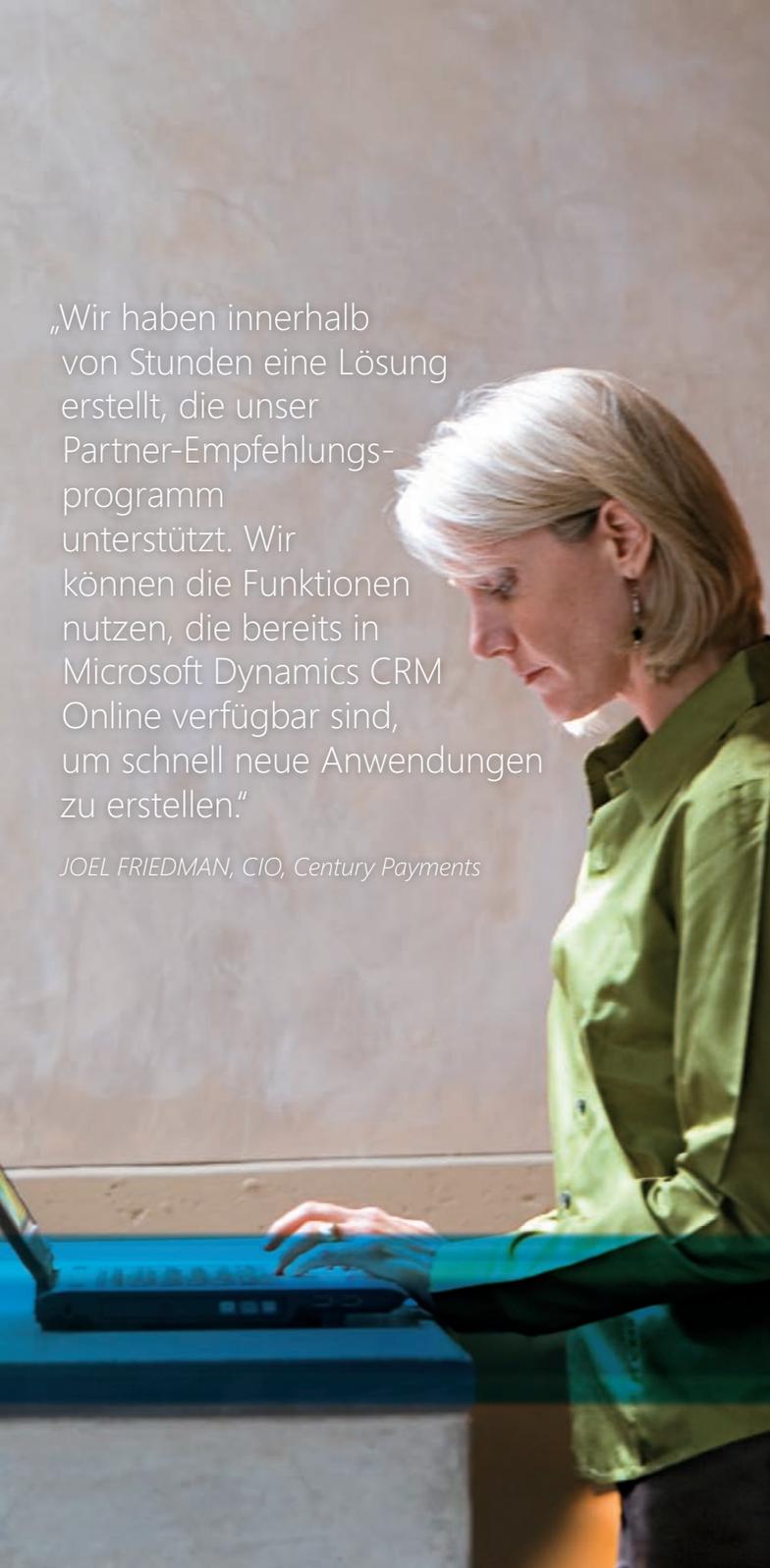
VERNETZT: IHRE SERVICERESSOURCEN

Zentralisiertes Dokumentenmanagement: Verwalten Sie Fälle, Serviceverträge, FAQs und mehr mit den eingebetteten Funktionen für das Dokumentenmanagement aus Microsoft SharePoint.

Wissensmanagement: Verbessern Sie die Fähigkeiten im Serviceteam, indem Sie Wissen an einem zentralen Speicherort erfassen, bereitstellen und gemeinsam nutzen.

Online-Selfservice: Schaffen Sie eine 24-Stunden-Online-Serviceumgebung für Kunden, damit diese selbst Antworten finden, Fälle erfassen und Servicetermine festlegen können.

Unified Desktop: Nutzen Sie Microsoft Dynamics CRM für die Bereitstellung eines Unified Service Desktops, der Serviceanwendungen auf einer zentralen, optimierten Oberfläche zusammenführt.



„Wir haben innerhalb von Stunden eine Lösung erstellt, die unser Partner-Empfehlungsprogramm unterstützt. Wir können die Funktionen nutzen, die bereits in Microsoft Dynamics CRM Online verfügbar sind, um schnell neue Anwendungen zu erstellen.“

JOEL FRIEDMAN, CIO, Century Payments

Microsoft Dynamics CRM als Anwendungsplattform: Offen. Flexibel. Innovativ.

Microsoft Dynamics CRM eignet sich nicht nur als Werkzeug für das Beziehungsmanagement. Tatsächlich können nahezu alle Arten von Geschäftsbeziehungen schnell und effektiv abgebildet und administriert werden. Neben Kundenbeziehungen lassen sich auch andere Entitäten mit der Software steuern. So kommt CRM beispielsweise bei der Anlagenverwaltung, der Interessentensteuerung oder in der Bürgerverwaltung zum Einsatz. Was ursprünglich als CRM-Lösung begonnen hatte, ist für viele Kunden nach und nach zu einer Plattform geworden, auf der mehrere LOB-Anwendungen (spezielle Geschäftsfälle) rund um zentrale CRM-Funktionen entwickelt werden können. Diese Art der Produktevolution nennen wir xRM.

xRM ist die Bezeichnung für ein flexibles, erweiterbares Framework, das auf Microsoft Dynamics CRM basiert und Ihnen die Erstellung von maßgeschneiderten Unternehmenslösungen für individuelle Anforderungen ermöglicht.

xRM ist die logische Weiterentwicklung von CRM. Während sich beim Customer Relationship Management alles um Ihre Kunden dreht, können Sie mit xRM jede beliebige Beziehung steuern, die für Ihr Unternehmen wichtig ist. Das nennen wir: x Relationship Management, kurz xRM.

IHRE VORTEILE MIT XRM AUF EINEN BLICK

Das xRM-Framework liefert Innovationen und einen messbaren Nutzen für Ihr Unternehmen:

Benutzerfreundlichkeit

durch Microsoft Office (Outlook) und SharePoint

Flexibilität

durch dynamische Applikationsservices

Wahlfreiheit

durch verschiedene Bereitstellungs- und Einsatzoptionen

Produktivität

durch Point-and-click-Anpassung

Bestleistung

in Bezug auf Skalierbarkeit, Verfügbarkeit und Performance

Kosteneffizienz

durch kurze Entwicklungszeiten und einfache Administration

xRM basiert auf flexiblen Services, die zentrale Funktionalitäten bereitstellen. xRM-Services sind wiederverwendbare, vordefinierte Funktionen, die individuelle Geschäftsanforderungen flexibel unterstützen und die skalierbar sind.

MEHRINSTANZENFÄHIGE ARCHITEKTUR

Microsoft Dynamics CRM, ermöglicht die Installation von gleich mehreren Instanzen auf derselben physischen Hardware. Dies bedeutet, dass die Datenbasis etwaiger verschiedener Einheiten Ihres Unternehmens getrennt voneinander verwaltet werden können und in weiterer Folge die Hardwarekosten sinken.

EINFACHE INSTALLATION UND WARTUNG

Egal ob es eine Neuinstallation oder ein Upgrade betrifft, Microsoft Dynamics CRM, unterstützt Sie mittels eines Installationsassistenten und vereinfacht somit die Implementierung. Der Microsoft Dynamics CRM-Client verfügt über Funktionen für die Selbstregeneration und kann die neuesten Patches und Updates automatisch herunterladen und installieren. Damit lassen sich Client-Installationen einfacher warten und langwierige Nachbearbeitungsprozeduren entfallen. Sie sparen Zeit und Energie.

GESTEIGERTE LEISTUNGSFÄHIGKEIT

Profitieren Sie dank neuer Technologien von erheblich verbesserter Performance, Skalier- und Verfügbarkeit. Microsoft Dynamics CRM, unterstützt das Clustering aller verwendeten Lösungskomponenten und überzeugt auch im Bereich Wide-Area-Network Umgebung (WANs). Durch seine verbesserte Performance werden auch langsame Verbindungen unterstützt, indem nur aktuell benötigte Daten übermittelt werden.

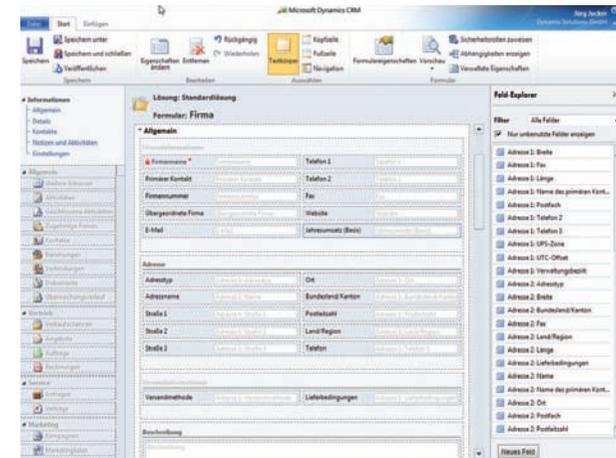
EINFACHE ANLAGE UND KONFIGURATION NEUER BENUTZER

Microsoft Dynamics CRM, verschlankt den Vorgang durch eine gebündelte Automatisierung von Aufgaben wie den Import von Benutzerinformationen aus dem Verzeichnisdienst Microsoft Active Directory.

VIELFÄLTIG WIE IHRE ANFORDERUNGEN: EINSATZMÖGLICHKEITEN

Zum Beispiel Lieferantenmanagement, Mitarbeiterverwaltung, Interessentenmanagement, Projektmanagement, BroadcastManagement, Management von meldepflichtigen Krankheiten, Umweltgesetzgebung, Tierzuchtmanagement, Vertragsverwaltung, Bewilligungsverfahren und vieles mehr.

	C = Customer (Kunde)	x = jeder
	CRM	xRM
verwendet von:	... Marketing-, Vertriebs- und Kundenservice-Teams	... „jedem“ Team
steuert:	Kundenbeziehungen	Jede“ Beziehung
automatisiert:	Marketing-, Vertriebs- und Kundenserviceprozesse	Jeden“ relevanten Prozess
verfolgt:	Interaktionen, Aktivitäten, Aufgaben und umfassende Historien von Kunden („C“)	Interaktionen, Aktivitäten, Aufgaben und umfassende Historien von „x“
liefert:	kundenzentrierte Analysen	„x“-zentrierte Analysen
integrierbar in:	ERP-Anwendungen	ERP- und CRM-Anwendungen



Deployment: Vor Ort oder über das Internet.

Mit Microsoft Dynamics CRM haben Sie die Wahl: Ob Sie eine Installation im eigenen Haus bevorzugen oder auf Mietmodelle, sogenannte On-Demand-Lösungen setzen. Microsoft Dynamics CRM bietet Ihnen alle Möglichkeiten, erfolgreiches CRM zu betreiben. Die Entscheidung, in welcher Form wer in Ihrem Unternehmen welche Funktionen der Lösung nutzt, liegt bei Ihnen und Ihren Prioritäten!

MICROSOFT DYNAMICS CRM ON PREMISE – APPLIKATION UND DATEN IN IHREM HAUS

Natürlich können Sie Microsoft Dynamics CRM auch als klassisches On-Premise-Modell lizenzieren. D. h., grundsätzlich liegen Applikation und Daten in Ihrem Haus. Dabei können Sie auch mit den im Unternehmen genutzten Lizenzen via Internet oder mit Ihrem Smartphone auf die Daten in der Lösung zugreifen.

MICROSOFT DYNAMICS CRM ONLINE – DIE NEUE ART, CRM ZU NUTZEN

Microsoft Dynamics CRM Online kombiniert Microsoft Office-Anwendungen, die Sie täglich nutzen, mit den

einzigartigen Leistungsmerkmalen von Microsoft Dynamics CRM Online, ohne Funktionsunterschiede zu Microsoft Dynamics CRM (On-Premise). Diese Online-Variante bietet Ihnen umfassende Funktionen zu einem vernünftigen Preis auf Abonnementbasis. Sie benötigen lediglich eine Internetverbindung und schon sind Ihre Kundendaten jederzeit an jedem beliebigen Ort (online oder offline) verfügbar.

MICROSOFT DYNAMICS CRM PARTNER-HOSTED: DIE MODERNE VARIANTE FÜR IHRE CRM-SOFTWARE

CRM, so flexibel wie nie zuvor: Mit den gehosteten Lösungen erhalten Sie grundsätzlich den vollen Funktionsumfang und profitieren von allen Vorteilen, Anpassungsoptionen und Integrationsmöglichkeiten von Microsoft Dynamics CRM, die Sie auch bei der eigenen Implementierung der Softwarekomponenten (On-Premise-Variante) nutzen könnten. Ein zertifizierter Microsoft-Partner hostet die bewährte CRM-Lösung, kümmert sich für Sie um Administration, Wartung und Updates. Die Lösung ist leicht anpassbar und für zukünftiges Wachstum in neuen Marktsegmenten und Ländern ausgelegt.

MICROSOFT DYNAMICS CRM FÜR SMARTPHONES UND PORTABLE GERÄTE – AUCH MOBIL IMMER IM BILDE

Sie wollen auch unterwegs immer auf Informationen aus Ihrer CRM-Lösung (gleich ob On-Premise oder Online) zurückgreifen? Mit Microsoft Dynamics CRM stehen Ihnen nahezu alle Optionen offen. Alle Mitarbeiter können jederzeit von außerhalb des Büros und von unterwegs auf alle Daten in ihrer gewohnten Umgebung (z. B. Outlook) zugreifen. Gerade in Vertrieb und Service nimmt die Bedeutung mobiler Endgeräte rasant zu, denn Ihre Mitarbeiter müssen auch bei Kunden vor Ort die Kauf- und Servicehistorie einsehen oder wichtige Produktinformationen abrufen können. Die zertifizierten Microsoft Dynamics CRM-Partner verfügen über umfassendes technisches Know-how und demonstrieren Ihnen gerne die vielfältigen Einsatzbeispiele einer der faszinierendsten und leistungsfähigsten CRM-Lösungen weltweit.



„Mithilfe von Microsoft Dynamics CRM konnten wir 25 % schneller Absätze erzielen und hatten Berichte zu Kampagnenergebnissen und zum ROI in Echtzeit vorliegen.“

JOHN JOHNSTON, Marketing Manager, Volvo

Informieren. Kontaktieren. Handeln.

Für nähere Informationen über Microsoft Dynamics CRM 2011
besuchen Sie <http://crm.dynamics.com> oder nutzen Sie 30 Tage
kostenlos unsere Testversion unter <http://crm.dynamics.com/trial-overview>

Microsoft

© 2011 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Microsoft, Microsoft Dynamics, das Microsoft Dynamics-Logo und Windows Live sind eingetragene Marken der Microsoft-Unternehmensgruppe.

MICROSOFT DEUTSCHLAND GMBH
Geschäftskundenbetreuung

Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Deutschland

Tel.: +49 1805 67 23 30*
Fax: +49 1805 22 95 54*
E-Mail: BtoB@microsoft.com
* 0,14 EUR/Min., deutschlandweit

MICROSOFT ÖSTERREICH GMBH

Am Euro Platz 3
1120 Wien
Österreich

Tel.: 08000 123-345*
Fax: +43 1 610 64-200
E-Mail: dyn-at@microsoft.com
* Nur aus Österreich erreichbar

MICROSOFT SCHWEIZ GMBH

Richtstrasse 3
8304 Wallisellen
Schweiz

Tel.: +41 848 22 44 88
Fax: +41 43 456 44 44
E-Mail: custserv@microsoft.com