



KUNDENMANAGEMENT

Microsoft Dynamics CRM – die Kundenmanagementlösung der neuen Generation

Profitieren Sie von einer flexiblen und einfach zu bedienenden Software, bei der sich Ihre Mitarbeiter auf das Wesentliche konzentrieren können!

 Microsoft Dynamics CRM



Neue Ära durch neues Kundenmanagement

Microsoft Dynamics CRM ist eine Kundenmanagementlösung der neuen Generation. Unabhängig von der Unternehmensgröße bietet diese Software eine vollständige Suite für Marketing, Vertrieb und Service. Um eine starke Business-Intelligence-Komponente erweitert und mit der Möglichkeit ausgestattet, eine Vielzahl an Microsoft-Produkten zu integrieren, stellt Microsoft Dynamics CRM eine enorm flexible, innovative und einfach zu bedienende Software dar.

ENTSCHEIDEN SIE SICH FÜR SICHERHEIT UND KOMPETENZ!

Weit über 14.000 Kunden weltweit geben Ihnen die Sicherheit einer international bewährten Unternehmenslösung. Setzen auch Sie auf die richtige Software.

Microsoft Dynamics CRM - klarer Nutzen, klarer Erfolg

Den Unternehmenserfolg einerseits zu sichern und andererseits weiter auszubauen, ist heutzutage schwieriger denn je. Produktleistung und Serviceangebot entscheiden über die Gunst der Kunden. Nur wer im globalen Wettbewerb durch hervorragenden Kundenservice besticht und eine klare Sprache spricht, wird langfristig Erfolg haben.

Ein gut strukturiertes, höchst professionelles Kundenmanagement gewinnt demzufolge immer mehr an Bedeutung, und zwar unabhängig von der Unternehmensgröße. Sich auf einfache Kundendatenbanken zu verlassen, gilt jedoch längst als überholt. Gefragt sind effiziente IT-gestützte Lösungen, welche die gesamte Kommunikation und Interaktion unterstützen. Ob mit dem einzelnen Kunden oder mit der gesamten Zielgruppe, ob untereinander innerhalb des Unternehmens und über Abteilungsgrenzen hinweg oder mit Partnern und Lieferanten: Sicherheit und Nachhaltigkeit müssen in der Kommunikation den Ton angeben.

Microsoft Dynamics CRM lässt alle Unternehmen von einer neuen Generation von Technologien und Funktionen zum Aufbau gewinnbringender Kundenbeziehungen profitieren. Echte Vorzüge, die zuvor primär Unternehmen mit umfangreichen IT-Budgets vorbehalten waren.

Im Ergebnis bedeutet dies für Sie konkrete Stärkung Ihrer Arbeitsabläufe im Marketing, Vertrieb und Service und in der Folge einen größeren Unternehmenserfolg.

Um die spezifischen Anforderungen von Unternehmen aller Größenordnungen bedarfsgerecht zu erfüllen, setzt Microsoft Dynamics CRM auf eine flexible .NET-basierte Plattform. Des Weiteren ermöglicht die vertraute Arbeitsumgebung und Integration mit Microsoft Office und Microsoft Outlook eine rasche Einarbeitung und somit höchste Produktivität Ihrer Mitarbeiter. Um den Fokus auf das Wesentliche richten zu können, sorgen effiziente und leicht zu bedienende Analyseinstrumente für den täglichen Überblick auf Knopfdruck. Somit sind Unternehmen in der dynamischen Geschäftswelt bestens gerüstet auf Marktveränderungen rasch zu reagieren.

Mittels Microsoft Dynamics CRM können Wettbewerbsvorteile erzielt und kontinuierlich ausgebaut werden.

SICHERN SIE IHREN VORSPRUNG

Microsoft Dynamics CRM: die Software, die mitwächst

SETZEN SIE AUF EFFIZIENZ UND FLEXIBILITÄT

Mit Microsoft Dynamics CRM können Sie Ihr Angebot, wann immer Sie möchten, weiter ausbauen und entwickeln, ohne durch Ihre IT-Lösungen limitiert zu werden.

Microsoft Dynamics CRM entspricht den aktuellen Bedürfnissen und Anforderungen moderner Unternehmen. Darüber hinaus ist die Software flexibel genug, um sich individuellen Profilen und neuen Gegebenheiten spielend anzupassen. Wächst Ihr Unternehmen, wächst die Software einfach mit.

Abgestimmt auf Ihre Arbeitsweise

Microsoft Dynamics CRM schafft es auf Anhieb, die Akzeptanz der Lösung bei den Anwendern zu erhöhen. Mithilfe von Werkzeugen, die sich nahtlos in Ihre Prozesse und Gewohnheiten einfügen, Ihre Produktivität steigern und Ihre Daten besser kontrollieren, erweist sich diese Softwarelösung als Bereicherung in vielerlei Hinsicht. Dank einer optimierten Benutzeroberfläche, assistentenbasierter Werkzeuge und einer engen Integration in Microsoft Office-Anwendungen passt sich Microsoft Dynamics CRM perfekt an die Arbeitsweise Ihrer Mitarbeiter an.

- **VERTRAUTE BENUTZEROBERFLÄCHE HILFT SPAREN**

Der schnelle Einstieg durch eine vertraute Office- und Microsoft Outlook-Benutzeroberfläche, mit der Ihre Mitarbeiter Kundenbeziehungen verwalten können, ohne sich in eine neue Anwendung einarbeiten zu müssen, gilt als großes Plus. Dies schafft Vertrauen, Akzeptanz und spart darüber hinaus jede Menge Schulungskosten.

- **RICHTIGE ENTSCHEIDUNG – SCHNELL GETROFFEN**

Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter, indem Sie ihnen mit Microsoft Dynamics CRM aussagekräftige Berichte zur Verfügung stellen, die bei Bedarf schnell und benutzerfreundlich abrufbar sind. Fundierte und rasche Entscheidungen sind die Folge. Ob es sich um die Investition von Zeit, Geld oder Ressourcen handelt: Nicht nur das „Wie“ bzw. „Wo“ zählt, sondern vor allen Dingen die Effizienz.

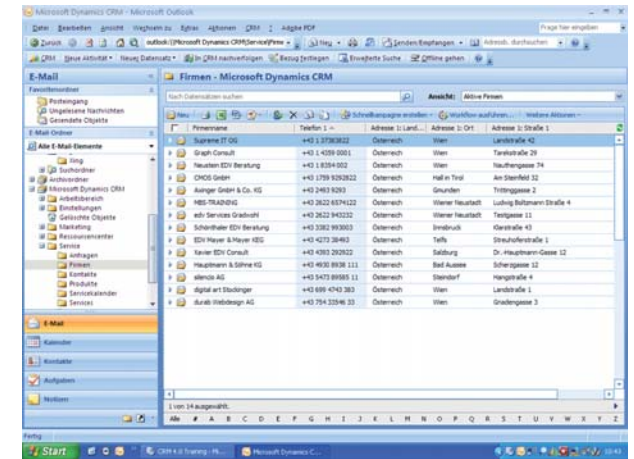


Abbildung 1: Microsoft Outlookintegration

- **MOBIL ZU JEDER ZEIT**

Werden Sie unabhängig und bedienen Sie Microsoft Dynamics CRM direkt in Microsoft Outlook, über einen Webbrowser oder auf Ihrem PDA. Die komplette Applikation inklusive aller Daten steht Ihnen auch offline (d. h. ohne Internetverbindung) zur Verfügung. So sind Sie mobil und können zu jeder Zeit und an jedem Ort auf sämtliche kundenrelevanten Informationen zurückgreifen.

- **360°-BLICK SCHENKT TOP-AUSSICHTEN**

Microsoft Dynamics CRM ermöglicht Ihnen einen 360°-Blick auf Ihre Geschäftskontakte und Kommunikation. Ganzheitlich betrachtet eröffnen sich für Sie und Ihr Unternehmen neue Perspektiven. Mehr Produktivität im Vertrieb, mehr Kundenzufriedenheit und Serviceeffizienz sowie noch wirkungsvollere Marketingkampagnen sind das Resultat.

- **FREI GEWORDENE KAPAZITÄTEN NEU VERGEBEN**

Durch die Prozessunterstützung und -automatisierung werden Ihre Mitarbeiter weitgehend von zeitraubenden Routinetätigkeiten entlastet. Dadurch sind sie in der Lage, ihre Zeit zielgerichtet einzusetzen. Das Ergebnis: mehr Effizienz in Ihrem Unternehmen.

Abgestimmt auf Ihr Unternehmen

Microsoft Dynamics CRM ist eine flexible Plattform, mit deren Hilfe sich Ihre individuellen Unternehmensanforderungen abbilden lassen und die auch für Ihren zukünftigen Bedarf gut gerüstet ist.

- **SOFTWARE AUF IHR UNTERNEHMEN ANGEPASST**

Microsoft Dynamics CRM verfügt über leistungsfähige Werkzeuge für Marketing, Service und Vertrieb, die sich flexibel auf Ihre betrieblichen Anforderungen einstellen. Einfache Anpassungen und Änderungen von Masken, Bezeichnungen und Abbildungen von Geschäftsbeziehungen sind rasch und einfach durchzuführen. Ohne Programmierung können neue Felder und Formulare ganz nach Bedarf hinzugefügt oder entfernt werden. Somit lässt sich Ihr Unternehmen komplett mit allen individuellen Anforderungen abbilden.

- **GLOBALE GESCHÄFTE MIT INTERNATIONALEN APPLIKATIONEN**

Microsoft Dynamics CRM unterstützt mehrsprachige Installationen. Ihre Mitarbeiter arbeiten mit den Daten in der von ihnen gewählten Sprache, unabhängig vom Standort.

Darüber hinaus ermöglicht Microsoft Dynamics CRM die Erfassung von Transaktionen in unterschiedlichen Währungen.

- **KONSISTENTE UNTERNEHMENSPROZESSE EINFACH GESTALTET**

Microsoft Dynamics CRM unterstützt die Windows Workflow Foundation (WWF), die einen systemübergreifenden Standard für Prozesse bietet. Demzufolge kann beispielsweise eine Kundenanfrage von einer Website automatisch dem richtigen Mitarbeiter zugeordnet werden. Notwendige Schritte können vorgegeben und deren Status kann über die WWF überwacht werden. Unternehmensdaten werden so deutlich schneller und konsistenter weiterverarbeitet und Ressourcen durch Automatisierung freigegeben.

•• IHRE BEDÜRFNISSE IM FOKUS



Abgestimmt auf Ihre IT-Anforderungen

Microsoft Dynamics CRM bedeutet für Sie ein erstklassiges Komplettpaket mit Werkzeugen, Technologien und flexiblen Bereitstellungsoptionen, die Ihnen maximalen Gegenwert für Ihre Investitionen liefern. Basierend auf zuverlässigen und effizienten Technologien nach Industriestandard, stellt Microsoft Dynamics CRM ein enorm flexibles CRM-System dar, das sich gemeinsam mit Ihrem Unternehmen verändert.

- **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, die Einrichtung von Benutzerrollen oder die Zuweisung von Lizenzen.

INVESTITIONEN, DIE SICH LOHNEN

Marketing, das Wirkung zeigt

Heutzutage werden weit höhere Ansprüche an Marketing-Abteilungen gestellt, als nur schöne Prospekte und attraktive Anzeigen zu liefern. Das investierte Kapital muss auch dort einen Return on Investment erzielen. Marketingleiter sind daher gefordert, rasch Potenziale zu erkennen und sich für den effizientesten Marketing-Mix zu entscheiden. Dem Kunden zum richtigen Zeitpunkt die richtige Lösung anzubieten, ist, was zählt.

KUNDENANSPRACHE PAR EXCELLENCE

Microsoft Dynamics CRM bietet ganzheitliche und umfassende Marketingfunktionen, mit denen Sie Ihre Kunden wirksam ansprechen können. Somit steht nun eine effektive Lösung zur Verfügung, die den strategischen und operativen Aufgaben in diesem Bereich gerecht wird. Da sie nicht mehr zwischen Applikationen wechseln müssen, haben Ihre Mitarbeiter den E-Mail-Verkehr mit Kunden, diverse Termine, Aufgaben, Kontakte sowie sämtliche Informationen zu Marketingkampagnen durchgängig mit einer einzigen Geschäftsanwendung im Griff. Auch der Vertrieb erhält dadurch das gleiche Bild von Aktionen und Aktivitäten bei den Kunden. Ein Hand-in-Hand-Arbeiten ist folglich gewährleistet.

ERFOLGSMESSUNG IN ECHTZEIT

Umfassende Berichts- und Analysefunktionen unterstützen Sie dabei, den Erfolg zu beurteilen, Rücklaufzeiten zu messen, Verkaufschancen zu verfolgen und die Kosten für Kampagnenaktivitäten im Auge zu behalten. Optimierte Datenqualität und Systemperformance gehen damit einher. So können Sie sich in aller Ruhe auf Ihre effektivsten Marketingkanäle konzentrieren.

Mithilfe der Analysen werden Ihre Kundendaten in verwertbare Informationen umgewandelt, wodurch Ihre Marketingmitarbeiter sich, anstatt auf Vermutungen, auf Tatsachen stützen können. Es ist klar, was Ihre Kunden brauchen und auch wann sie es brauchen. So kann gezielt auf die jeweiligen Bedürfnisse eingegangen werden, was eine höhere Effektivität bei Kampagnen und geringere Streuverluste zur Folge hat. Des Weiteren können Sie Marketinggelder besser und gezielter investieren.

KAMPAGNENPLANUNG DER SPITZENKLASSE

Mit Microsoft Dynamics CRM können Sie Aufgaben, Aktivitäten und Marketingmaterialien für den gesamten Kampagnenzyklus definieren. Ist das Projekt angelegt, lassen sich z. B. Folgeaktivitäten für reagierende wie nicht reagierende Kunden einfach bestimmen.

Sie behalten den Überblick hinsichtlich Timing und Kosten. Ob Planen und Ausführen von Kampagnen, eine einfache Kommunikation per se oder das Definieren von Aktivitäten: Microsoft Dynamics CRM hilft Ihnen bei der Konzeption, Durchführung und Erfolgskontrolle Ihrer Maßnahmen. Besseres Kampagnenmanagement und das Gewinnen von mehr Marketing-Intelligenz aus Daten werden zu einer deutlichen Effizienzsteigerung führen.

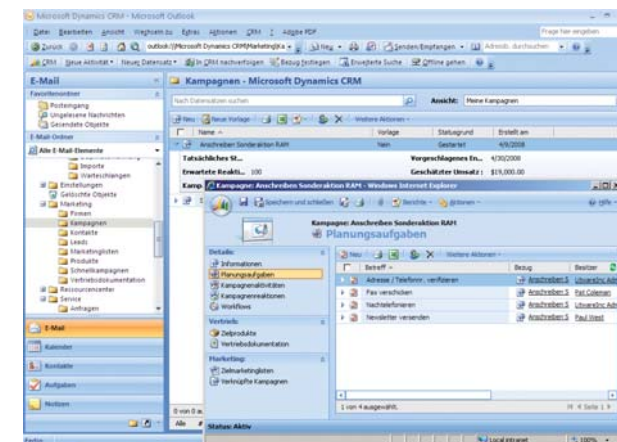


Abbildung 2: Kampagnenplanung



EFFIZIENZ IM VERTRIEB

Volle Kraft voraus im Vertrieb

Durch die Arbeit mit Microsoft Dynamics CRM erhalten Ihre Vertriebsmitarbeiter schnell die benötigten Informationen, können den Vertriebszyklus effizienter managen und die Abschlussraten verbessern. Die erhöhte Benutzerakzeptanz sowie der schnelle Zugriff auf Online- und Offlinedaten verringern den Aufwand, steigern die Produktivität und bieten Zeit für effizienten Vertrieb

KUNDENINFORMATIONEN AUF EINEN BLICK

Microsoft Dynamics CRM als natürliche Erweiterung von Microsoft Outlook ermöglicht Ihnen eine einfache Bearbeitung von Terminen, Aufgaben und Kontakten aus einer einzigen Geschäftsapplikation heraus. Die zentrale Sicht auf den Kunden und dessen Historie zeigt rasch Beziehungen und Präferenzen auf und ermöglicht Ihnen, den einzelnen Kunden besser kennenzulernen. Egal ob mobil, online oder offline – mit Microsoft Dynamics CRM sind Sie zu jeder Zeit top informiert. Eine intelligente Suchfunktion stellt Ihnen entscheidende Details schnell zur Verfügung und ein automatisierter Dubletten-Check sorgt für eine optimale Qualität der Daten.

VERKAUFCHANCEN ERFOLGREICH NUTZEN

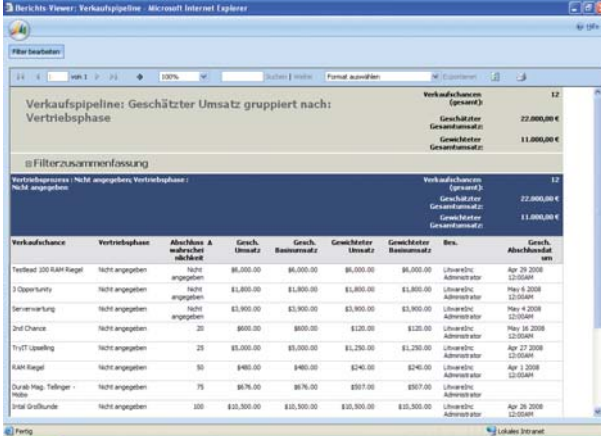
Behalten Sie Ihre Verkaufschancen immer im Blick – vom Kennenlernen des Kunden bis hin zum Abschluss. Mit einem Klick wandeln Sie qualifizierte Leads in Verkaufschancen um und nutzen ein effizientes Management des gesamten Vertriebszyklus bis hin zur Rechnung. Durch die Festlegung von Verkaufsstadien, deren Bewertung und die Automatisierung von Benachrichtigungen oder Eskalationen aufgrund klar definierter Kriterien geht keine Geschäftschance mehr verloren. Dies schafft Qualität und maximalen Erfolg!

VERTRIEBSMANAGEMENT LEICHT GEMACHT

Managen Sie effizient verschiedene Vertriebsgebiete und informieren Sie Ihre Mitarbeiter gezielt über den Erfolgsstatus und mögliche Potenziale. Microsoft Dynamics CRM verschafft Ihnen durch tagesaktuelle Zahlen und Erfolgsindikatoren eine Entscheidungsgrundlage, wodurch Sie rasch auf Abweichungen reagieren können. Zusätzlich priorisieren Sie mit Microsoft Dynamics CRM Ihre Leads, empfehlen die richtigen Produkte den richtigen Kunden und betreiben umfangreiches Up- und Cross-Selling, um Ihren Erfolg weiter zu steigern!

IHR IDEALER PARTNER

Erfassen Sie Trends, messen Sie Vertriebsaktivitäten und verfolgen Sie Vertriebsprozesse. Microsoft Dynamics CRM ermöglicht Ihnen einen 360°-Blick auf Ihre Kunden und deren Bedürfnisse, wodurch Sie neue Geschäftsmöglichkeiten und Kundenpotenziale erkennen können.



Verkaufschance	Vertriebsphase	Abschluss A mehrere Schritte	Gesch. Umsatz	Gesch. Restumsatz	Geschätzter Umsatz	Geschätzter Restumsatz	Bew.	Gesch. Abschlussdat. um
Treffend 100 Kabin Regal	Nicht angegeben	Nicht angegeben	85.000,00	86.000,00	86.000,00	86.000,00	Lieferfähig	Apr 29 2008 12:05AM
3 Doppertür	Nicht angegeben	Nicht angegeben	81.800,00	81.800,00	81.800,00	81.800,00	Lieferfähig	May 6 2008 12:05AM
Servierwagen	Nicht angegeben	Nicht angegeben	83.900,00	83.900,00	83.900,00	83.900,00	Lieferfähig	May 4 2008 12:05AM
2nd Chance	Nicht angegeben	20	8000,00	8000,00	8120,00	8120,00	Lieferfähig	May 18 2008 12:05AM
TVT Loading	Nicht angegeben	25	85.000,00	85.000,00	81.200,00	81.200,00	Lieferfähig	Apr 27 2008 12:05AM
84H Regal	Nicht angegeben	50	8400,00	8400,00	8240,00	8240,00	Lieferfähig	Apr 1 2008 12:05AM
Curio Hög. Telege - Höör	Nicht angegeben	75	8676,00	8676,00	8507,00	8507,00	Lieferfähig	Apr 28 2008 12:05AM
Stuhl Großkunde	Nicht angegeben	100	83.500,00	83.500,00	83.500,00	83.500,00	Lieferfähig	Apr 28 2008 12:05AM

Abbildung 3: Verkaufspipeline

Einfach mehr Service

Mit Microsoft Dynamics CRM erhalten Sie Top-Unterstützung auf dem Weg zu einem noch besseren Kundenservice und optimieren Ihr Supportangebot durch den effizienten Einsatz vorhandener Kapazitäten. Gute Kundenbeziehungen sind schließlich das Fundament Ihres Unternehmens. Nutzen Sie jede Interaktion mit Ihren Kunden für einen personalisierten Service auf höchstem Niveau.

RASCHER AGIEREN UND REAGIEREN

Serviceanforderungen können dank Microsoft Dynamics CRM vom ersten Kontakt an bis hin zur Problemlösung mühelos verfolgt werden. Gängige Themen werden dabei in einer Wissensdatenbank hinterlegt, wodurch Ihre Mitarbeiter in der Lage sind, schneller auf Kundenfragen zu reagieren.

HÖHERE KUNDENZUFRIEDENHEIT

Automatische Eskalations- und Weiterleitungsregeln machen es möglich, dass Serviceanfragen den richtigen Ressourcen

und Warteschlangen zugeordnet und schnell bearbeitet werden können. Der zentrale, direkte Zugriff auf umfassende Kundeninformationen ermöglicht ein gezieltes Eingehen auf individuelle Kundenwünsche und Beantworten etwaiger Fragen. Selbst komplexe Dienstleistungen lassen sich mit Leichtigkeit verwalten und terminieren.

MEHR ÜBERSICHT, MEHR LEICHTIGKEIT

Mithilfe der automatischen Verfolgung eingehender E-Mails sind Sie in der Lage, die Übersicht über Ihre Kundenkommunikation zu bewahren und stets auf dem Laufenden zu sein. Des Weiteren können Sie Artikel und andere für Sie wichtige Supportinformationen in einer recherchefähigen Wissensdatenbank veröffentlichen. Auch Serviceverträge lassen sich spielend erstellen und verwalten. Sobald eine Serviceanfrage abgeschlossen ist, werden die zugehörigen Vertragsinformationen automatisch aktualisiert.

Mit Microsoft Dynamics CRM können Sie nachhaltig Kundenbeziehungen pflegen. Sichern Sie sich Ihren Vorsprung und setzen Sie auf professionellen Service.

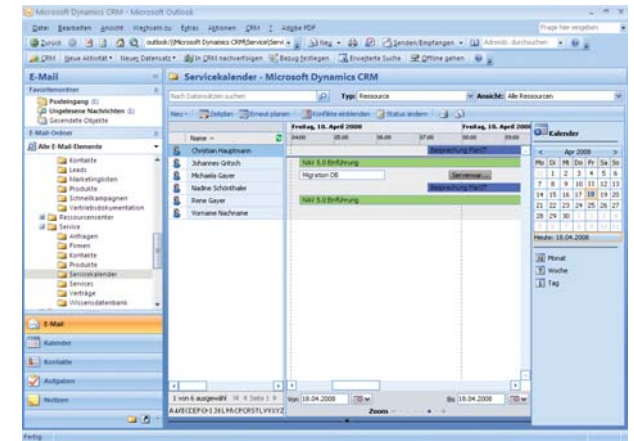


Abbildung 4: Servicekalender



MIT KUNDEN IM EINKLANG



Treffen Sie fundierte Entscheidungen auf Basis Ihrer Kundendaten

Unternehmen benötigen Informationen um Entscheidungen treffen und schnell auf Veränderungen im Markt, auf Kundenanforderungen und den Wettbewerb reagieren zu können. Das Format und der Zugang zu den Informationen sind dabei ebenso wichtig, wie die Daten an sich. Die Geschäftsführung wünscht in der Regel eine übersichtliche Darstellung aller relevanten Erfolgsindikatoren des Unternehmens, wohingegen Geschäftsbereichsleiter auf detaillierte Einblicke in einzelne Bereiche angewiesen sind, um Schwachstellen gezielt beheben zu können. Mitarbeiter im täglichen direktem oder indirektem Kundenkontakt benötigen wiederum Echtzeitinformationen über einzelne Kunden, um gewinnbringend zu arbeiten.

Mit Microsoft Dynamics CRM sind Sie in der Lage, alle Bereiche abzudecken.

DATEN AUF KNOPFDRUCK

Ob vom Büro aus oder von unterwegs: Greifen Sie stets auf aktuelle, integrierte Daten zu. Flexible Berichts- und Analysewerkzeuge unterstützen Sie dabei, bestimmte Vorgänge im Auge zu behalten und schnell auf Änderungen zu reagieren. Manager wie auch Mitarbeiter können Kennziffern (Key-Performance-Indikatoren – KPIs) und automatisierte Benachrichtigungen für Ereignisse einrichten und diese nachverfolgen. Einfach zu bedienende Assistenten ermöglichen es auch nicht IT-affinen Nutzern, eigene Berichte zu erstellen und auf Knopfdruck zu aktualisieren. Diese stehen sowohl online als auch offline zur Verfügung.

PERFORMANCE GESICHERT

Die Integration von Microsoft Dynamics CRM und Microsoft SQL Server bietet Ihnen eine hohe Performance sowohl beim Abruf von Analysen als auch bei der Interpretation von Kundendaten. Überdies können Sie von den leistungsstarken Berichts- und Analysemöglichkeiten von Microsoft SQL Server und Microsoft SQL Reporting Services profitieren.

ENTSCHEIDUNGEN, DIE SITZEN

Verbessertes Kundenmanagement durch erweiterte Applikationen

Eine umfassende Kundenmanagementlösung bietet von Grund auf bereits ein sehr mächtiges Werkzeug. Microsoft erweitert dieses um die Möglichkeit, andere Applikationen in die Lösung zu integrieren.

KOMMUNIKATION IN ECHTZEIT

Immer wissen, wer gerade online ist, Instant Messages auf Knopfdruck versenden oder erhalten und unaufschiebbare Webmeetings auf der Stelle einberufen:

Microsoft Dynamics CRM eröffnet völlig neue Möglichkeiten zum Steigern der Produktivität und zum Vereinfachen der Zusammenarbeit.

Kombiniert mit der Unified Communications-Lösung von Microsoft sorgt Microsoft Dynamics CRM für noch mehr Effizienz.

EFFIZIENTE ZUSAMMENARBEIT

Steuern Sie den Zugriff auf Ihre Dokumente, verfolgen Sie Versionen und Aktualisierungen, sammeln Sie Rückmeldungen anderer Teammitglieder und staunen Sie, wie einfach alles funktioniert! Die Ausrichtung von

Entscheidungen an den Unternehmenszielen gilt dabei als ein kontinuierlicher Prozess. Jederzeit Zugang zu aussagekräftigen Informationen zu haben, ist das A und O und Voraussetzung für gesteigerte Effizienz! Um Leistung zu überwachen sowie Ziele, Status und Trends in leicht auszuwertenden Key-Performance-Indikatoren (KPIs) darzustellen, sind Scorecards und Dashboards von großer Bedeutung. Nutzen Sie die Vorteile von Microsoft Office SharePoint Server, um Informationen in benutzerfreundlicher Form zur Verfügung zu stellen. So können Ihre Mitarbeiter noch effizienter zusammenarbeiten, Aufgaben noch besser überwachen und gewonnene Erkenntnisse noch effektiver umsetzen.

Der Microsoft Office PerformancePoint Server 2007 bietet Ihnen Berichte, Charts, Grafiken und Analysewerkzeuge. Sie können historische und gegenwärtige Daten, Analysen und Prozesse vergleichen und darauf basierend die richtigen Entscheidungen treffen.

PERFEKTES IT-MANAGEMENT

Um die Verwaltung Ihrer IT-Infrastruktur sicherzustellen, benötigen IT-Professionals geeignete Werkzeuge. System Center verkörpert die Microsoft-Vision einer Integration von System-Management-Tools und Technologien. Im Resultat

bedeutet dies für Sie enorme Unterstützung! Auf der einen Seite lässt sich der Betrieb vereinfachen, auf der anderen Seite können Sie verkürzte Fehlerbehebungszeiten und optimierte Planungsmöglichkeiten erwarten. Applikationen können ausgerollt, überwacht und übersichtlich verwaltet werden.

INTEGRATION VON WEITEREN SYSTEMEN

Der Anspruch an eine Kundenmanagementlösung ist eine perfekte Einbettung in das IT-Unternehmensumfeld. Dass dieser Anspruch jedoch nur allzu selten erfüllt wird, zeigt ein Blick in die Praxis. Viele Informationen, die für den Benutzer eine gleichfalls hohe Relevanz haben, liegen meist in anderen Systemen wie beispielsweise Drittanbieterlösungen oder im ERP-System (= Enterprise Resource Planning).

Daher ist es von großer Bedeutung, eine einfache Anbindung an solche Fremdsysteme sicherzustellen. Ob Sie sich für diese Integration mittels beispielsweise Microsoft BizTalk Server, Partnerlösungen oder via Webservices entscheiden, ist Ihnen überlassen. Wichtig ist, dass Sie auf Informationen in anderen Anwendungen reagieren können, ohne die Oberfläche wechseln zu müssen.



Immer die beste Wahl

FLEXIBLE BEREITSTELLUNGSFORMEN

Microsoft ermöglicht Ihnen größtmögliche Flexibilität bei der Wahl des Bereitstellungsmodelles für Ihre CRM-Lösung.

Ob Sie eine Installation im eigenen Hause bevorzugen oder auf Mietmodelle, sogenannte On-Demand-Lösungen setzen – die Entscheidung liegt bei Ihnen! Wichtig ist, dass die Bezugsform zu Ihrem Unternehmen passt.

INDIVIDUELLE AUSWAHL AN FLEXIBLEN LIZENZIERUNGSOPTIONEN

Mit Microsoft Dynamics CRM können Sie zwischen der Lizenzierung von Benutzern und Geräten wählen. Unternehmen, deren Benutzer im Schichtbetrieb arbeiten, z. B. Callcenter, erfahren durch die Gerätelizenz eine erhebliche Kostenersparnis.

Größtmögliche Flexibilität bietet auch das Angebot von Lizenzen mit eingeschränkten Nutzungsrechten, welche einzelne Personen auf reine Leserechte limitieren.

So können Sie kostengünstig weitere Nutzer an das System anbinden und den Einsatzradius der Lösung erhöhen.

DIE PASSENDE EDITION FÜR JEDE UNTERNEHMENSGRÖSSE

Egal ob kleine Firmen, mittelständische oder große Organisationen – Microsoft Dynamics CRM bietet eine Lösung für jedes Unternehmen. Je nach Anforderungen wählen Sie zwischen der kostengünstigen Workgroup Edition für maximal 5 Benutzer, der Professional Edition ohne Einschränkung der möglichen Benutzeranzahl und der mehrinstanzenfähigen Enterprise Edition, ohne auf Funktionalitäten zu verzichten.

INDIVIDUELL, FLEXIBEL, PERFEKT

Branchen- und Speziallösungen

So wie jedes Unternehmen individuelle Vorzüge wie individuelle Eigenheiten aufweist, ist auch jede Branche eine andere. Damit einher gehen viele spezifische Herausforderungen, denen es sich zu stellen gilt.

Microsoft Dynamics CRM vereint die bewährte Technologie von Microsoft mit dem Branchen-Know-how der verschiedenen Microsoft-Partner. Das bedeutet für Sie: individuell erprobte Branchen- und Speziallösungen, die eine perfekte Mischung aus jahrelanger Markterfahrung und einer flexiblen Unternehmenssoftware ergeben.

Nutzen auch Sie das gesamte Potenzial von Microsoft Dynamics CRM und erreichen Sie eine konstante Erfolgslanz durch klaren Vorsprung.



Microsoft®

Dieses Dokument dient nur zu Informationszwecken. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung bei Bedarf geändert werden. Diese Unterlagen dürfen weder in Teilen noch als Ganzes ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Microsoft Corporation in irgendeiner Form oder über irgendwelche Mittel reproduziert oder übertragen werden. Die Microsoft Corporation lehnt jede Haftung für Fehler und Unterlassungen in diesem Dokument ab.

© 2008 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Microsoft, Microsoft Dynamics und das Microsoft Dynamics-Logo sind entweder eingetragene Markenzeichen oder Markenzeichen der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen in diesem Dokument genannten Firmennamen und Produktnamen sind möglicherweise Markenzeichen der jeweiligen Rechtsinhaber.

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 Euro/Min., deutschlandweit

<http://www.microsoft.de/CRM>

MICROSOFT ÖSTERREICH GMBH

Am Euro Platz 3
1120 Wien
Österreich
Tel.: 08000 123-345*
Fax: +43 1 610 64-200
E-Mail: austria@microsoft.com

* nur aus Österreich erreichbar

<http://www.microsoft.com/austria/dynamics/CRM>

MICROSOFT SCHWEIZ GMBH

Microsoft Dynamics
Richtstrasse 3
8304 Wallisellen
Schweiz
Tel.: +41 848 22 44 88
Fax: +41 43 456 44 44
E-Mail: custserv@microsoft.com

<http://www.microsoft.ch/CRM>