

Microsoft®
Business
Solutions

Kundenbeziehungen

PROFITABEL GESTALTEN

Microsoft® Business Solutions

CRM

Inhalt

SEITE 3	Microsoft Business Solutions CRM
SEITE 4	Überblick
SEITE 6	Management
SEITE 8	Sales
SEITE 12	Customer Service
SEITE 14	Technologie
SEITE 18	Zusammenfassung

Copyright © 2004

Microsoft, Active Directory, BizTalk, Outlook, Visual Studio und Windows sind entweder eingetragene Warenzeichen oder Warenzeichen der Microsoft Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Microsoft Business Solutions CRM und Microsoft Business Solutions Partner sind eingetragene Warenzeichen von Microsoft Business Solutions ApS in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Microsoft Business Solutions ApS ist eine Tochtergesellschaft der Microsoft Corporation. Alle anderen in diesem Dokument genannten Firmennamen und Produktnamen sind möglicherweise Warenzeichen der jeweiligen Rechtsinhaber. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen basieren auf Microsoft Business Solutions CRM und können ohne vorherige Ankündigung bei Bedarf geändert werden. Diese Unterlagen dürfen weder in Teilen noch als Ganzes ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Microsoft Business Solutions PC & C Vertriebs GmbH in irgendeiner Form oder über irgendwelche Mittel reproduziert oder übertragen werden. Microsoft Business Solutions PC & C Vertriebs GmbH lehnen jede Haftung für Fehler und Unterlassungen in diesem Dokument ab. Sämtliche nicht ausdrücklich gewährten Rechte bleiben vorbehalten.

Stand: März 2004

Publiziert von:

Microsoft Business Solutions Deutschland
PC & C Vertriebs GmbH

Gasstraße 6a

22761 Hamburg

Tel.: +49 (0)40 899 677 0

Fax: +49 (0)40 899 677 99

www.microsoft.com/germany/BusinessSolutions

Wie zufrieden ein Kunde ist, liegt an Ihnen – und an Ihrer IT-Lösung

MICROSOFT UND DIE VISION DER VERNETZTEN ARBEITSUMGEBUNG

Mitarbeiter und Informationen werden vernetzt, Ihr Unternehmen wird mit Ihren Kunden vernetzt – selbst die Systeme, mit denen Sie arbeiten, werden vernetzt, unabhängig von der Plattform oder der Programmiersprache. Das ist .NET.

Mit Microsoft Business Solutions CRM wird diese Vision für mittelständische Unternehmen greifbare Realität. Von Anfang an auf Basis der Microsoft .NET-Technologien entwickelt und konsequent auf niedrige Gesamtkosten ausgerichtet, wird Microsoft CRM Ihre Vertriebs- und Serviceprofitabilität entscheidend beeinflussen. Microsoft CRM schafft eine vernetzte Arbeitsumgebung, über Systemgrenzen hinweg und mit Zugang zu Webservices.

Bei Customer-Relationship-Management geht es jedoch um mehr als nur Technologie – es geht um Ihre Kunden. Microsoft CRM entlastet das Management sowie die Vertriebs- und Servicemitarbeiter bei zeitraubenden Prozessen. Es ermöglicht ihnen, sich mit den Informationen, die sie brauchen, auf den Verkaufsprozess zu konzentrieren und einen überlegenen Kundenservice zu bieten.

Das ist mehr als eine Vision – das ist das Fundament für profitable Kundenbeziehungen.

DAS ZIEL:

Eine CRM-Lösung, die den Möglichkeiten und Erwartungen mittelständischer Unternehmen entspricht und sie beim Aufbau Gewinn bringender Kundenbeziehungen unterstützt.

DIE ANFORDERUNG:

Eine leicht zu bedienende, flexible und integrierte Lösung, die Sie und Ihre Mitarbeiter unterstützt, qualifizierte Entscheidungen zu treffen, den Verkaufserfolg zu steigern und einen erstklassigen Kundenservice zu bieten.

DIE LÖSUNG:

Microsoft Business Solutions CRM

Microsoft
Business
Solutions
CRM



Überblick

Stellen Sie Ihre Kunden in den Mittelpunkt

Motivieren Sie Mitarbeiter zu mehr Leistung

Einfach zu erlernen und zu bedienen: Microsoft CRM motiviert Mitarbeiter, das volle Potenzial ihrer Kundenbeziehungen auszuschöpfen.

GUTE KUNDENBEZIEHUNGEN SIND DAS FUNDAMENT IHRES UNTERNEHMENS

Mit Microsoft CRM haben jetzt auch mittelständische Unternehmen Zugang zu Technologien und Funktionen zum Aufbau profitabler Kundenbeziehungen, die zuvor nur großen Unternehmen mit umfangreichen IT-Budgets zur Verfügung standen. Microsoft CRM bietet leistungsfähige CRM-Funktionalitäten vom ersten Tag an. Die Lösung lässt sich effizient und wirtschaftlich anpassen, ist leicht zu pflegen und kann in Ihr bestehendes IT-Umfeld integriert werden.

STEIGERN SIE DEN VERKAUFSERFOLG

Verkürzen Sie den Verkaufszyklus und verbessern Sie die Abschlussraten mit Hilfe des Lead- und Verkaufschancenmanagements, der Automatisierung von Vertriebsprozessen sowie der Angebotserstellung und des Auftragsmanagements. Pflegen Sie über zielgerichtete E-Mails den Kontakt mit Ihren Kunden und verwenden Sie Microsoft Word zur Erstellung von Schriftverkehr.

BIETEN SIE EINEN ERSTKLASSIGEN, EFFIZIENTEN KUNDENSERVICE

Service Mitarbeiter können Anfragen vom ersten Kontakt an bis zur Problemlösung einfach verfolgen und verwalten. Sie können auf eine Wissensdatenbank zugreifen und dank einer automatisierten Zuordnung von Serviceanfragen schnell und verlässlich auf die Anforderungen der Kunden eingehen.

REAGIEREN SIE SCHNELL MIT FUNDIERTEN ENTSCHEIDUNGEN

Microsoft CRM stellt Ihnen detaillierte Berichte sowie eine vollständige Übersicht und Historie aller Vertriebs- und Serviceaktivitäten zur Verfügung. Auf dieser Grundlage können Sie neue Chancen, Trends und mögliche Problembereiche ausfindig machen und gezielt Maßnahmen ergreifen.

TEILEN SIE WISSEN

Integrierte Anwendungsbereiche für Vertrieb und Service geben Ihren Mitarbeitern eine umfassende und jederzeit aktuelle Sicht auf wichtige Kundendaten. Informationen können gemeinsam genutzt und damit kann auf Verkaufschancen und Serviceanforderungen unmittelbar reagiert werden.



AUTOMATISIEREN SIE GESCHÄFTSPROZESSE

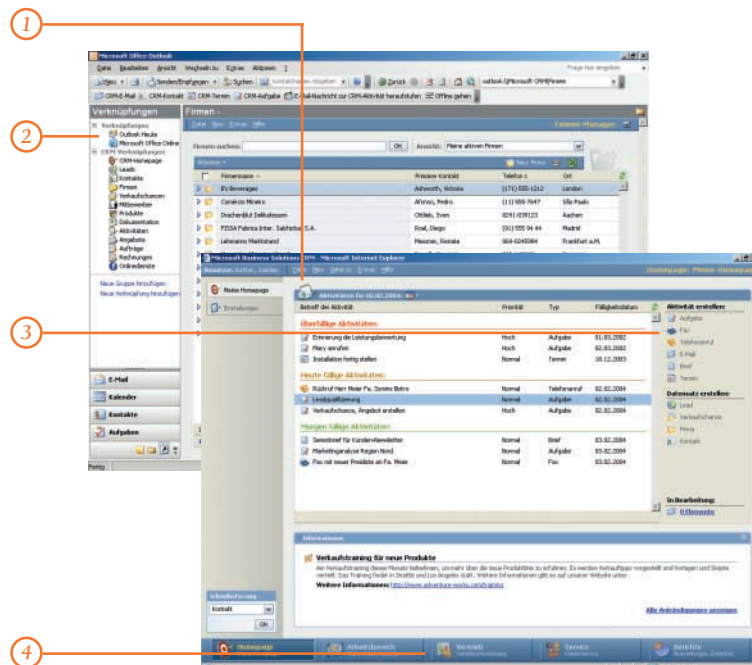
Ein integrierter Workflow-Manager mit anpassbaren Vorlagen und Regeln unterstützt Sie bei der Strukturierung und Sicherstellung konsistenter Geschäftsprozesse für Vertrieb und Service. Gleichzeitig werden Mitarbeiter von zeitintensiven Routineaufgaben befreit.

INTEGRIEREN SIE ALLE BEREICHE IHRES UNTERNEHMENS

Microsoft CRM bietet eine enge Anbindung mit Microsoft Office und ist leicht in ERP-Systeme, Anwendungen von Drittanbietern oder in Webservices zu integrieren.

ERZIELEN SIE EINEN SCHNELLEN RETURN ON INVESTMENT

Die einfache Einrichtung und leichte Handhabung reduzieren den Trainingsaufwand erheblich und ermöglichen, dass Ihre Mitarbeiter, ohne Unterbrechung des Tagesgeschäfts, sofort produktiv mit der Lösung arbeiten können. Microsoft CRM ist bis hin zu individuellen Anpassungen konsequent an den wirtschaftlichen Erfordernissen des Mittelstands ausgerichtet.



Microsoft CRM bietet Benutzern eine zentrale Startseite für die Darstellung und Verwaltung von Informationen, Aktivitäten und Kommunikationsvorgängen.

- 1 Ansicht und Aktualisierung wichtiger Informationen zu Aktivitäten und internen Neuigkeiten.
- 2 Vertriebsmitarbeiter können online oder offline über Microsoft Outlook arbeiten.
- 3 Zentrale Verwaltung von Aufgaben, Terminen und der gesamten Kommunikation.
- 4 Direkter Zugriff auf E-Mails, den Kalender, Vertriebs- und Servicefunktionalitäten sowie Berichte.

Management

Steuern Sie Ihre Unternehmen **effektiver**

Alles in einer Lösung

Nutzen Sie eine Vielzahl leistungs-fähiger Tools speziell für das Management, um zeitnah die richtigen Entscheidungen auf Basis aktueller Daten zu treffen.

VERBESSERN SIE DIE EFFEKTIVITÄT UND RENTABILITÄT IHRES UNTERNEHMENS

Microsoft CRM ist so konzipiert, dass es schnell eingesetzt und leicht angepasst werden kann – zu überzeugend niedrigen Gesamtkosten.

- Bilden Sie Ihre Organisationshierarchien, einschließlich mehrerer Abteilungen und komplexer Reporting-Strukturen, schnell und präzise ab.
- Microsoft CRM bietet anpassbare Rollen für Vertriebs- und Servicemitarbeiter sowie für das Management, mit denen die Rechte, Verantwortlichkeiten und der Zugriff auf Informationen und Geschäftsprozesse gesteuert werden können.
- Stellen Sie Teams zusammen und erleichtern Sie diesen den Austausch und die gemeinsame Nutzung von Kundeninformationen, damit Ihre Mitarbeiter gemeinsam die Vertriebs effektivität erhöhen und einen erstklassigen und effizienten Kundenservice bieten.
- Steigern Sie die Effizienz durch anpassbare Workflowregeln, die Ihnen die Automatisierung von Vertriebs- und Serviceprozessen ermöglichen – damit sparen Sie Zeit, erhöhen die Genauigkeit und etablieren konsistente Arbeitsabläufe.
- Ein robustes Sicherheitsmodell gewährleistet, dass nur Mitarbeiter mit entsprechenden Zugriffsrechten die jeweiligen Informationen einsehen und bearbeiten können.



Reagieren Sie schnell mit fundierten Entscheidungen

PLANUNG, AUSWERTUNG, ANALYSE

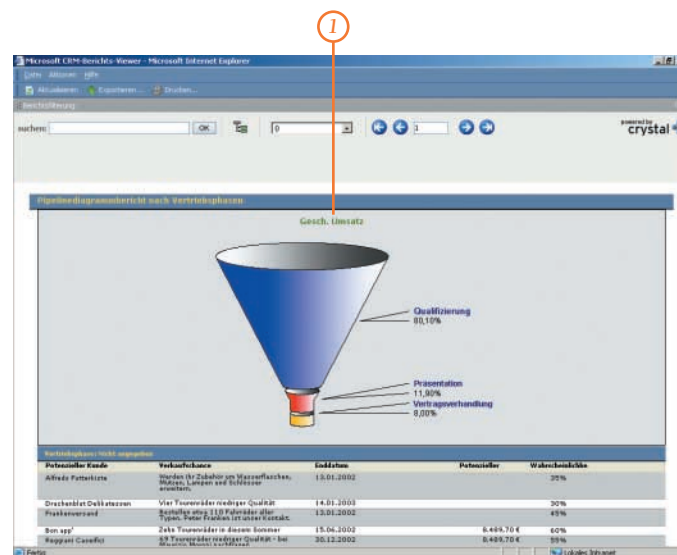
Je besser und genauer Sie Ihre derzeitigen Geschäftsaktivitäten messen, zukünftige Umsätze planen, Kundentrends ausfindig machen und die Vertriebs- und Servicequalität erfassen, desto größer wird der Profit aus Ihren Kundenbeziehungen sein.

Analysieren Sie die konsolidierten Daten und teilen Sie diese Informationen mit anderen innerhalb Ihres Unternehmens. Exportieren Sie Berichtsdaten in andere Anwendungen, wie Microsoft Excel, und bereiten sie dort weiter auf. Verwenden Sie Berichte für:

- die Planung der zukünftigen Vertriebsziele
- die Auswertung der Vertriebspipeline
- die Ermittlung von Trends für Leads und Verkaufschancen
- die Identifizierung von Topkunden
- die Identifizierung von absatzstarken und -schwachen Produkten
- die Verfolgung von Supportvorgängen und die Identifizierung von Engpässen oder anderen Problembereichen
- die Analyse Ihrer Mitbewerber
- die Verfolgung der Mitarbeiterleistungen in Vertrieb und Kundenservice sowie
- die Gegenüberstellung von Plan- und Istzahlen der Vertriebsmitarbeiter

Umfassend informiert

Mit Crystal Enterprise™ für Microsoft CRM erhalten Sie mehr als 100 Berichte für fundierte und reaktionsschnelle Entscheidungen zur Steigerung Ihres Vertriebsserfolgs und der Kundenzufriedenheit. Diese Berichte erlauben detaillierte Analysen der Aktivitäten und Leistungen, z. B. nach Produkten, Mitarbeitern, Vertriebsgebieten oder Geschäftsperioden.



1 Messen und planen Sie Vertriebsaktivitäten mithilfe aussagekräftiger Vertriebsberichte.

Aktuelle und zuverlässige Informationen über Kunden: das A und O Ihres Erfolges

Arbeiten Sie aus Outlook oder über das Internet

Mit Microsoft CRM können Vertriebsmitarbeiter die vollständige Vertriebsfunktionalität aus Microsoft Outlook heraus entweder online oder offline nutzen oder aber ortsunabhängig über einen Webbrowser arbeiten.

GANZ GLEICH, WO IHRE VERTRIEBSTEAMS SICH AUFHALTEN

Das Microsoft CRM Vertriebsmodul steht immer und überall zur Verfügung. Von unterwegs oder am Schreibtisch, online oder offline – Ihre Mitarbeiter haben stets Zugriff auf umfassende Kunden- und Produktinformationen.

MICROSOFT OUTLOOK-INTEGRATION

Arbeiten Sie ganz nach Wunsch online oder offline. Über Microsoft Outlook haben Sie Zugriff auf Kundeninformationen, Verkaufschancen, Produkte, Angebote, Aufträge, Vertriebsdokumentationen etc. Kontakte, Termine, Aufgaben und E-Mail-Funktionen werden von Outlook und Microsoft CRM gemeinsam genutzt.

UMFASSENDE KUNDENINFORMATIONEN

Nutzen Sie den zentralen, direkten Zugriff auf alle relevanten Firmen- und Kontaktinformationen. Sie können die Aktivitäten und die Historie zu den einzelnen Kunden und Interessenten einsehen und verwalten, einschließlich Kommunikationsdetails, offener Angebote, Aufträge, Kaufhistorie und Kreditlimits.

LEADMANAGEMENT

Verfolgen Sie Informationen über potenzielle Neukunden, qualifizieren Sie die Leads und weisen Sie Anfragen zu. In Microsoft CRM erfasste Leads können den richtigen Vertriebsmitarbeitern oder Teams automatisch anhand vordefinierter Regeln zugeordnet werden.

VERKAUFSCHANCENMANAGEMENT

Übernehmen Sie die qualifizierten Leads ohne erneute Dateneingabe in Verkaufschancen und steuern Sie diese anschließend durch den gesamten Vertriebszyklus.



VERTRIEBSPROZESSSTEUERUNG

Verfolgen und steuern Sie Verkaufschancen konsistent und effizient zum Verkaufserfolg mithilfe von Workflowregeln, die die Stufen des Verkaufsprozesses unterstützen und automatisieren.

PRODUKTKATALOG

Verwenden Sie einen leistungsstarken Produktkatalog, der verschiedene Preisstrukturen, Verkaufseinheiten, Rabatte und Preisoptionen bereitstellt.

AUFTRAGSMANAGEMENT: ANGEBOTE, AUFTRÄGE UND RECHNUNGEN

Übernehmen Sie Angebote in Aufträge, bearbeiten und speichern Sie diese, bis sie zur Bestätigung anstehen. Wenn ein Backoffice-system integriert ist, können die zugehörigen Rechnungen in Microsoft CRM abgebildet werden.

VERTRIEBSPLANUNG

Stellen Sie die Vertriebsergebnisse Ihrer Mitarbeiter den vereinbarten Zielen gegenüber. Sobald Verkaufschancen in Microsoft CRM abgeschlossen sind, werden sie direkt den zugeordneten Planzahlen angerechnet.

VERTRIEBSGEBIETSMANAGEMENT

Verwalten Sie die Gebiete Ihrer Vertriebsmitarbeiter, so dass gebietsbezogene Verkaufsprozesse mit Workflowregeln und Berichten gesteuert und ausgewertet werden können.

BERICHTE

Es stehen Ihnen eine Vielzahl von Berichten zur Verfügung, die Sie aufrufen, sortieren und mit Filtern belegen können, um Trends zu identifizieren, Vertriebsaktivitäten zu planen und auszuwerten und Ergebnisse zu messen.

Sales

VERTRIEBSDOKUMENTATION

Erstellen und pflegen Sie eine zentrale Übersicht für Vertriebs- und Marketingmaterialien, einschließlich Broschüren, White Paper und Informationen über Mitbewerber.

WETTBEWERBSINFORMATIONEN

Nutzen Sie detaillierte Informationen über Ihre Mitbewerber und verknüpfen Sie diese Daten mit Verkaufschancen und Vertriebsdokumenten. Mit der Reporting-Funktionalität können Sie dabei die Aktivitäten Ihres Wettbewerbs in Hinblick auf verschiedene Kriterien, wie z. B. Produkt oder Region, verfolgen.

WORKFLOW

Verwenden Sie Workflowregeln, um die Leadzuordnung, Benachrichtigungen und Weiterleitungen zu automatisieren sowie um standardisierte Antwort-E-Mails für Kundenanfragen zu versenden.

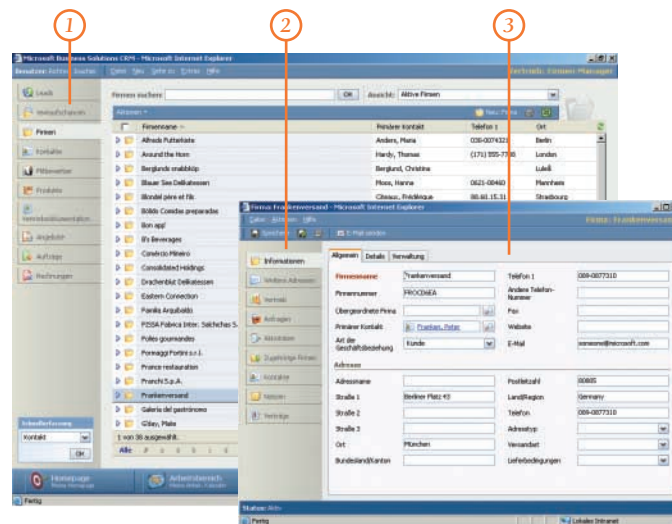
KORRESPONDENZ UND E-MAILS

Nutzen Sie anpassbare Vorlagen für die Erstellung und Versendung von E-Mails an ausgewählte Interessenten und Kunden. Schriftverkehr kann mit der Microsoft Word-Serienbrieffunktion erstellt und an Kunden und Interessenten versendet werden.

1 Halten Sie an einer zentralen Stelle Informationen über Leads, Verkaufschancen, Kunden und Interessenten, Mitbewerber, Produkte und Vertriebsdokumentationen für den direkten Zugriff bereit.

2 Für jeden Kunden steht eine detaillierte und vollständige Übersicht bereit. Firmeninformationen und Vertriebs- und Serviceaktivitäten können leicht eingesehen und aktualisiert werden.

3 Verfolgen Sie anhand anpassbarer Formulare die für die Vertriebsarbeit benötigten Daten.



Bleiben Sie auf dem Laufenden mit dem Microsoft CRM Outlook Client

NUTZEN SIE DIE VOLLE VERTRIEBSFUNKTIONALITÄT, SOWOHL ONLINE ALS AUCH OFFLINE

Zur Steigerung des Verkaufserfolges benötigen Ihre Mitarbeiter den Zugriff auf umfassende und genaue Kundeninformationen und das zu jeder Zeit und von jedem Ort. Das Microsoft CRM-Vertriebsmodul ist in Microsoft Outlook eingebunden, so dass den Vertriebsmitarbeitern online wie auch offline die gesamte Vertriebsfunktionalität zur Verfügung steht.

VERTRAUTE UMGEBUNG

Nutzen Sie Informationen und Funktionalitäten des Microsoft CRM-Vertriebsmoduls einfach und direkt über Outlook.

ZUGANG VON JEDEM ORT

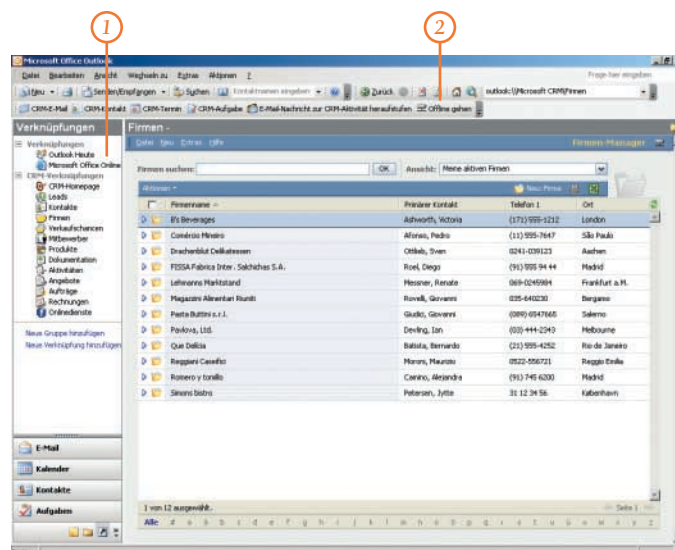
Arbeiten Sie offline mit Kundeninformationen, Leads, Verkaufschancen, Angeboten, Aufträgen, Vertriebsdokumentationen etc. – auch wenn Sie unterwegs sind, haben Sie stets den vollen Zugriff auf die Vertriebsfunktionalität.

GEMEINSAME NUTZUNG WICHTIGER FUNKTIONEN

E-Mails, Kontakte, Aufgaben und Termine werden von Microsoft CRM und Outlook gemeinsam genutzt.

SYNCHRONISIERUNG

Jedes Mal, wenn Sie offline gehen, „folgt“ Ihnen das Microsoft CRM-Vertriebsmodul – so arbeiten Sie stets mit aktuellen Informationen. Wenn Sie offline Änderungen an den Daten vornehmen, werden diese bei der nächsten Anmeldung mit dem Microsoft CRM Server synchronisiert.



1 Greifen Sie auf Microsoft CRM einfach und direkt über die Outlook-Leiste und Ordnerliste zu.

2 Nutzen Sie auch offline die komplette Vertriebsfunktionalität von Microsoft CRM.

Customer Service

Das Ziel: Langfristige Kundentreue

Erhöhen Sie die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter

Servicemitarbeiter können die Lösung direkt einsetzen und mit der leistungsfähigen Wissensdatenbank, einfachem Informationsaustausch und automatisierten Abläufen effizient arbeiten. Dies minimiert den Aufwand und zeigt die Qualität des Ergebnisses.

BIETEN SIE ERSTKLASSIGEN KUNDENSERVICE UND VERBESSERN SIE IHR SUPPORTANGEBOT durch den effizienten Einsatz vorhandener Kapazitäten. Das Microsoft CRM-Service-Modul vereinfacht Servicemitarbeitern die Verfolgung von Kundenanfragen und Supportvorgängen – vom ersten Kontakt bis zur Problemlösung. So bieten Sie einen verlässlichen und effizienten Kundenservice – der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit.

SERVICEANFRAGEN

Erstellen und verfolgen Sie Serviceanforderungen vom ersten Kontakt bis zur Problemlösung, verwalten Sie die zugehörigen Aktivitäten und erhöhen Sie so die Genauigkeit und Effizienz bei der Bearbeitung von Supportvorgängen.

WARTESCHLANGEN

Ordnen Sie eingehende Anfragen einer Warteschlange zu, wo Sie von den entsprechenden Mitarbeitern und Teams aufgenommen werden können.

ZUORDNUNG UND WORKFLOW

Verwenden Sie Workflowregeln für die automatische Zuordnung von Serviceanfragen zu den entsprechenden Mitarbeitern oder Teams, zur weiteren Bearbeitung, Eskalation oder Neuzuweisung.

UMFASSENDE KUNDENINFORMATIONEN

Behalten Sie die Kundeninformationen sowie Verkaufs- und Auftragsinformationen im Blick, um gezielt auf die individuellen Kundenwünsche eingehen und Fragen genau beantworten zu können.

WISSENSDATENBANK FÜR RECHERCHEN

Lösen Sie gängige Supportthemen unmittelbar mithilfe einer recherchefähigen Wissensdatenbank, in der relevante Artikel und Informationen hinterlegt sind. Integrierte Prüfprozesse stellen sicher, dass veröffentlichte Informationen vollständig, korrekt und für die Suche optimal aufbereitet sind.

PRODUKTKATALOG

Verwenden Sie einen leistungsstarken Produktkatalog, der verschiedene Preisstrukturen, Verkaufseinheiten, Rabatte und Preisoptionen bereitstellt.



VERTRAGSMANAGEMENT

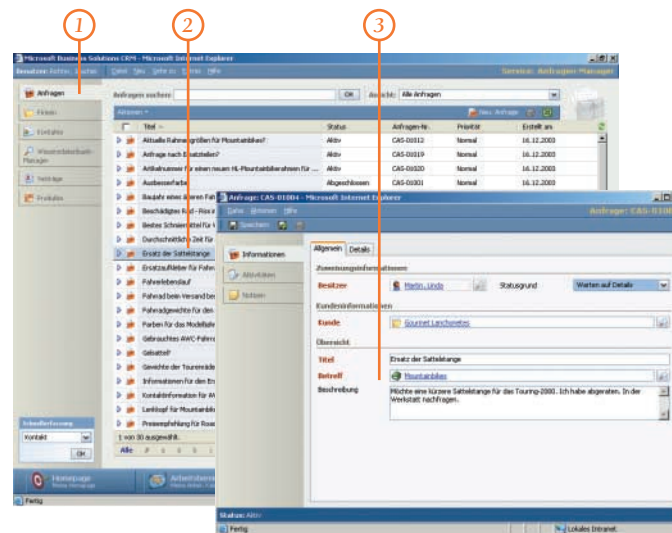
Erstellen und verwalten Sie Serviceverträge und sichern Sie eine genaue Rechnungslegung für Supportfälle. Sobald eine Serviceanfrage abgeschlossen ist, werden die zugehörigen Vertragsinformationen automatisch aktualisiert.

E-MAIL-MANAGEMENT (INKL. AUTO-RESPONSE)

Pflegen Sie eine stets aktuelle Übersicht Ihrer Kundenkommunikation. Mithilfe der automatischen Verfolgung von eingehenden E-Mails werden diese mit den jeweiligen Kundendatensätzen oder Serviceanfragen verknüpft. Durch anpassbare Vorlagen und Workflowregeln können automatische Antwort-E-Mails auf Kundenanfragen einfach und zeitsparend generiert und versendet werden.

BERICHTE

Nutzen Sie die umfassenden Reporting-Tools, um wiederkehrende Supportthemen ausfindig zu machen, Kundenanforderungen auszuwerten, Serviceprozesse zu verfolgen und das Serviceniveau messbar zu machen.



1 Alle Serviceanfragen, Kundeninformationen, Tools zur Problemlösung und Verträge befinden sich an einer zentralen Stelle im direkten Zugriff.

2 Verwalten und verfolgen Sie alle Serviceanfragen vom ersten Kontakt bis zur Problemlösung.

3 Verfolgen Sie anhand anpassbarer Formulare die für einen verlässlichen und effizienten Service benötigten Daten.

Technologie

Das Konzept: Flexibilität, Integration und **niedrige** Total Cost of Ownership

Nutzen Sie die vielfältigen Integrationsmöglichkeiten

Mit der Unterstützung offener Standards, wie der Extensible Markup Language (XML) und der Web Services Description Language (WSDL), ermöglicht Microsoft CRM die effiziente, kostengünstige Integration mit externen Business-Systemen – unabhängig von der Plattform und der Programmiersprache.

MICROSOFT CRM IST EINE MICROSOFT .NET-LÖSUNG

Entwickelt auf Basis der Microsoft .NET-Technologien, bietet Microsoft CRM eine flexible n-tier Architektur, die einfach in andere Anwendungen und Webservices integriert werden kann, sowie leistungsfähige Anpassungsmöglichkeiten, die bei Upgrades berücksichtigt werden.

- Microsoft CRM wächst mit Ihrem Unternehmen und unterstützt zahlreiche Skalierungsoptionen, von einer einfachen bis hin zu einer verteilten Serverinstallation.
- Über die Webservice-Funktionalität kann Microsoft CRM in kundenspezifische Lösungen eingebunden werden.
- Anpassungen werden bei jedem Upgrade berücksichtigt, so dass Sie Zeit und Wartungskosten sparen.
- Die Replizierung ermöglicht den Benutzern, über Microsoft Outlook sowohl online als auch offline auf die vollständige Vertriebsfunktionalität zuzugreifen. Daten können dabei offline bearbeitet und später mit der Serveranwendung synchronisiert werden.
- Ein robustes Sicherheitsmodell auf Basis der Microsoft Active Directory-Anmeldungen und benutzerbezogener Rollen gewährleistet die effektive Verwaltung von Zugriffsrechten für Anwendung und Plattform sowie der Lizenzberechtigungen.
- Basierend auf der .NET-Technologie, bietet Microsoft CRM eine flexible n-tier .NET-Architektur mit sicheren und dargelegten API-Aufrufen zur Anwendungsintegration und -erweiterung.



STARKE INTEGRATION

Schärfen Sie den Blick für Ihre Kunden durch eine für das gesamte Unternehmen einheitliche, vollständige und gemeinsame Sicht auf Kundeninformationen. Verzahnung Sie Ihre Geschäftsprozesse und stellen Sie eine einfache Integration mit anderen Anwendungen und Webservices her.

VERTRIEB UND SERVICE

- Bei der Eingabe von Daten in Microsoft CRM stehen diese Informationen automatisch durchgängig in der gesamten Anwendung bereit.
- Die Vertriebs- und Servicefunktionalitäten sind eng verzahnt und fördern so die gemeinsame Nutzung wichtiger Kundendaten über Abteilungsgrenzen hinweg.
- Vertriebsmitarbeiter können auf Serviceinformationen zugreifen, wie z. B. offene Serviceanfragen, die Einfluss auf den Verkaufsprozess bei Kunden haben können.
- Servicemitarbeiter können Verkaufs- und Auftragsinformationen einsehen, um spezielle Anforderungen ermitteln und Fragen des Kunden beantworten zu können.

MICROSOFT OFFICE 2000, MICROSOFT OFFICE XP UND OFFICE-SYSTEM 2003

- Mithilfe des Microsoft CRM Outlook Client können Vertriebsmitarbeiter sowohl online als auch offline mit der vollständigen Vertriebsfunktionalität arbeiten, wie z. B. den Firmen- und Kontaktinformationen, Verkaufschancen, Produkten und Vertriebsdokumentationen.
- Durch die enge Anbindung mit Microsoft Office können die Benutzer Serienbriefe mit Microsoft Word erstellen sowie Daten nach Microsoft Excel exportieren.

INTEGRATION IN ANDERE APPLIKATIONEN

- Die Microsoft CRM-Funktionalitäten können über offene APIs für die Integration in ERP-Systeme, Anwendungen von Drittanbietern und Webservices genutzt werden.

Nutzen Sie schnell das volle Potenzial der Lösung

MICROSOFT CRM WURDE SPEZIELL ENTWICKELT, IHNEN DIE TÄGLICHE ARBEIT ZU ERLEICHTERN

Deshalb erfüllt die Lösung auch die höchsten, sich daraus ergebenden Anforderungen: einfache Einrichtung, schnelle Einarbeitung und unmittelbarer Nutzen.

- Sichern Sie eine schnelle Bereitstellung, eine einfache Wartung und zielgerichtete Upgrades durch eine zentrale Installation und vereinfachte Einrichtungsabläufe.
- Nutzen Sie die flexiblen Einrichtungsmöglichkeiten und bilden Sie damit Ihre Organisationsstrukturen, einschließlich mehrerer Ebenen und mehrerer Abteilungen, optimal ab.
- Führen Sie mithilfe der Microsoft CRM-Migrations- und Mapping-Tools Daten aus unterschiedlichen Quellen zusammen.
- Konfigurieren Sie Formulare, Einstellungen und Oberflächen und passen Sie diese Ihren Geschäftsanforderungen an.
- Integrieren Sie die Lösung mit neuen oder vorhandenen Systemen, z. B. ERP-Systeme, Anwendungen von Drittanbietern oder Webservices.
- Skalieren Sie die Installation gemäß den Anforderungen und dem Wachstum Ihres Unternehmens.

PROFESSIONELLER, ZUVERLÄSSIGER SUPPORT

Ein weltweites Netzwerk von Microsoft Partnern gewährleistet eine direkte Unterstützung bei der Einrichtung von Microsoft CRM sowie bei Schulung, Pflege und Support.

ERSTELLEN SIE KUNDENSPEZIFISCHE LÖSUNGEN

Als .NET-Lösung ermöglicht Microsoft CRM zusätzliche Funktionalitäten in die Anwendung zu integrieren, andere Business-Systeme und Webservices einzubinden und die Installation sich ändernden Geschäftsanforderungen anzupassen. Entwickler profitieren vor allem von:

- flexibler n-tier .NET-Architektur mit sicheren und dargelegten API-Aufrufen.
- direktem Zugriff auf Plattform-APIs für eine schnelle Anwendungsentwicklung in Visual Studio .NET.
- Software Development Kit (SDK)-Dokumentation.

Realisieren Sie Ihre speziellen Anforderungen

PASSEN SIE DIE LÖSUNG IHREN UNTERNEHMENS- UND BRANCHENSPEZIFISCHEN ANFORDERUNGEN AN und das einfach und wirtschaftlich: Durch die effizienten Anpassungsprozesse sparen Sie Kosten und sichern einen schnellen Return on Investment.

BILDEN SIE ORGANISATIONSSTRUKTUREN AB
Durch die flexiblen Standardeinstellungen kann Ihr Partner oder Systemadministrator die Organisationsstruktur Ihres Unternehmens genau abbilden, einschließlich der Reporting-Abläufe und der Einbindung unterschiedlicher Abteilungen.

DEFINIEREN SIE BENUTZERZUGRIFFSRECHTE
Legen Sie rollenbasierte Sicherheitseinstellungen fest, damit die Benutzer Zugriff auf die für sie relevanten Informationen und Geschäftsabläufe haben.

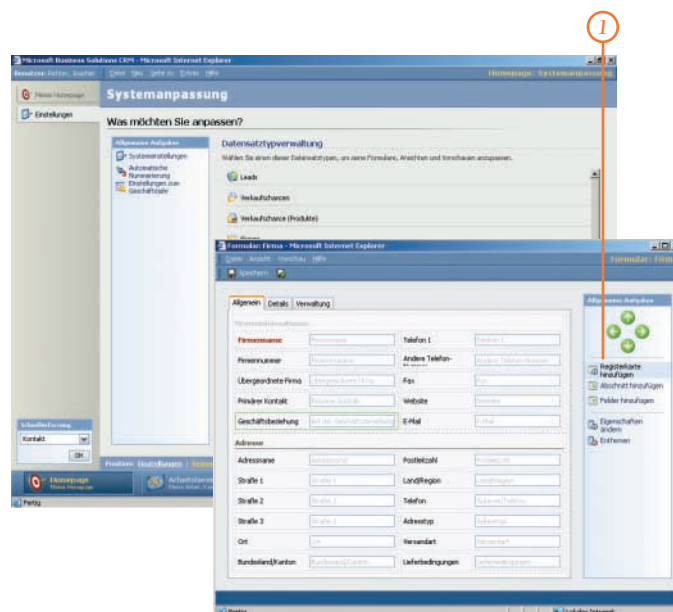
PASSEN SIE FORMULARE AN
Stellen Sie mit den leicht anpassbaren Formularen sicher, dass Ihnen alle Daten zur Verfügung stehen, die Sie für die Vertriebsarbeit und zur Optimierung des Kundenservices benötigen.

ERSTELLEN SIE WORKFLOWREGELN
Definieren Sie Workflowregeln zur Unterstützung und Automatisierung Ihrer Geschäftsprozesse, wie z. B. Leadzuordnung und Benachrichtigungen, Verkaufschancen- und Pipelinemanagement, Vertriebsprozesse, Supportmanagement und das Ansprechen von Webservices.

Anpassung an Ihre speziellen Anforderungen

Sparen Sie Zeit und Kosten, aber verzichten Sie nicht auf eine für Ihre Geschäftsanforderungen maßgeschneiderte Lösung: Passen Sie Formulare und Ansichten einfach und schnell selbst an.

Eine aktuelle Zusammenfassung der Systemanforderungen entnehmen Sie bitte dem Internet: www.microsoft.com/germany/BusinessSolutions/crm



1 Fügen Sie Formularen neue Register, Abschnitte und Felder einfach hinzu.

Zusammenfassung

Microsoft CRM – konzipiert für mittelständische Unternehmen

- Zugriff über Microsoft Outlook und das Internet.
- Vollständige Kundeninformationen, einfacher Informationsaustausch sowie automatisierte Vertriebs- und Serviceprozesse.
- Umfassende Berichte für die Auswertung der Geschäftsaktivitäten sowie für die Vertriebsplanung und -steuerung.
- Entwickelt für eine schnelle Bereitstellung und eine effiziente, kostengünstige Anpassung und Pflege.
- Einfach zu erlernen und zu bedienen.
- Enge Einbindung in Microsoft Office und leichte Integration in ERP-Anwendungen.
- Erweiterbar durch die Integration mit Lösungen von Drittanbietern und Webservices.

Microsoft CRM ist in den folgenden Sprachversionen erhältlich:
Deutsch, US-Englisch, Internationales Englisch, Französisch,
Spanisch, Italienisch, Dänisch und Portugiesisch (Brasilien)



MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS ist der verlässliche Partner, der flexible Technologie mit umfangreicher Geschäftskompetenz vereint und Sie – zur langfristigen Sicherung Ihres Erfolgs – nachhaltig unterstützt, schnell fundierte Unternehmensentscheidungen zu treffen. Microsoft Business Solutions ist einer der sieben Geschäftsbereiche der Microsoft Corporation mit mehr als 276.000 Kunden und 3.800 Mitarbeitern. Er bietet vollständig integrierte Unternehmensanwendungen für kleine und mittelständische Firmen sowie Organisationen mittlerer Größe an, die die durchgängige Automatisierung von Geschäftsprozessen zwischen Mitarbeitern, Kunden, Lieferanten und Partnern ermöglichen. Die Lösungen optimieren strategische Geschäftsprozesse, angefangen bei Finanzbuchhaltung, Businessanalysen und Human-Ressource-Management über Projektmanagement, Customer-Relationship-Management, Supply-Chain-Management und E-Commerce bis hin zu Fertigung und Handel.

Die Businesslösungen basieren auf Standardsoftware und sind – bei einem sehr guten Preis-Leistungs-Verhältnis – exakt auf die Bedürfnisse wachsender mittelständischer Unternehmen ausgerichtet. Sie sind schnell zu implementieren, einfach zu bedienen und leicht an wechselnde Anforderungen anpassbar.

4.700 Vertriebs-, Implementierungs- und Servicepartner mit weltweit 30.000 Mitarbeitern gewährleisten einen umfassenden Service für Unternehmen aus nahezu allen Branchen.

Weitere Informationen zu den Projekten und Lösungen von Microsoft Business Solutions stehen im Internet unter www.microsoft.com/germany/BusinessSolutions zur Verfügung.

HIER FINDEN SIE UNS:

AUSTRALIEN · BALTIKUM · BELGIEN · BRASILIEN · DÄNEMARK · DEUTSCHLAND · FINNLAND · FRANKREICH · GRIECHENLAND
 GROSSBRITANNIEN · INDIEN · ISLAND · ITALIEN · KANADA · KROATIEN · MEXIKO · NIEDERLANDE · NORWEGEN
 ÖSTERREICH · POLEN · PORTUGAL · RUSSLAND · SCHWEDEN · SCHWEIZ · SINGAPUR · SLOWENIEN · SPANIEN
 SÜDAFRIKA · TSCHECHISCHE REPUBLIK · TÜRKEI · UNGARN · USA · ZENTRALES NORDAFRIKA UND NAHER OSTEN

Microsoft Business Solutions Deutschland PC & C Vertriebs GmbH

Gasstraße 6a · 22761 Hamburg · Tel.: +49 (0)40 899 677 0 · Fax: +49 (0)40 899 677 99 · www.microsoft.com/germany/BusinessSolutions

Microsoft Business Solutions Österreich GmbH

Am Euro Platz 3 · 1120 Wien · Tel.: +43 (1)61064 555 · Fax: +43 (1)61064 575 · www.microsoft.com/austria/BusinessSolutions

Microsoft Schweiz GmbH

Richtistrasse 3 · 8304 Wallisellen · Tel.: +41 (0)848 858 868 · Fax: +41 (0)848 858 818 · www.microsoft.com/switzerland/de/BusinessSolutions