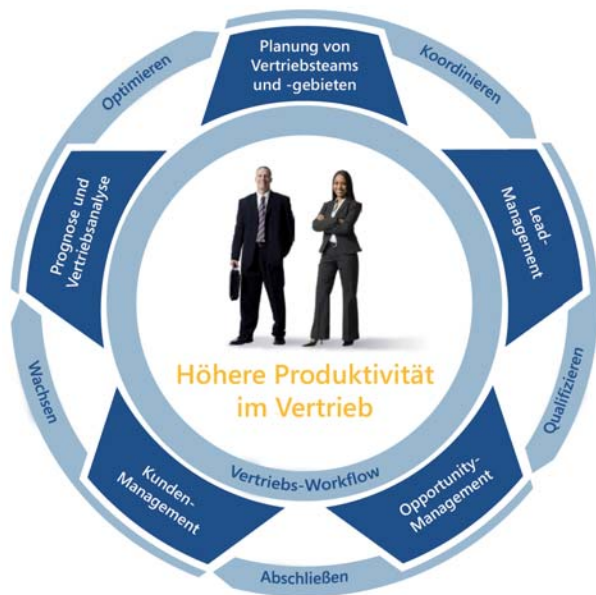




# VERTRIEB

*Gesteigerte Produktivität im Vertrieb durch erhöhte Benutzerakzeptanz mit Microsoft Dynamics™ CRM*

## Effizienter Vertrieb und verbesserte Abschlussraten durch gezielte Information



Die im Diagramm oben dargestellte Funktionalität zeigt die Möglichkeiten von Microsoft Dynamics CRM, mit deren Hilfe Organisationen ihren Vertriebszyklus effizient managen und die Abschlussraten verbessern können

**Durch Optimierung und Automatisierung der Prozesse im Vertrieb und Schaffung einer konkreten Rundumsicht auf die Kunden werden die Vertriebszyklen kürzer, die Abschlussraten höher und die Kundenloyalität besser.**

**Microsoft Dynamics CRM gibt Vertriebsfachleuten online oder offline schnellen Zugriff auf Daten, sodass diese effizienter arbeiten und mehr Zeit mit Vertriebsaufgaben verbringen können.**

### EFFIZIENTES ARBEITSMANAGEMENT

Die CRM-Funktionalität wird als natürliche Erweiterung von Microsoft Office Outlook angeboten. Dies bedeutet, dass E-Mails, Termine, Aufgaben und Kontakte von Kunden nun aus einer einzigen Geschäftsapplikation heraus bearbeitet werden können.

### KUNDEN BESSER VERSTEHEN

Durch die Erstellung einer zentralen und anpassbaren Sicht von Präferenzen, Beziehungen und Aktivitätshistorie der Kunden können deren Bedürfnisse besser erkannt und erfüllt werden.

### BESSERE VERTRIEBSQUALITÄT

Die Vertriebsfachleute verbringen Zeit mit den richtigen Leads und potenziellen Kunden. Durch ein leistungsfähiges Workflowmanagement können konsistente Folgeprozesse erstellt und Vertriebsaktivitäten automatisiert werden.

### GRÖßERER ERFOLG IM VERTRIEB

Der Vertriebszyklus wird verkürzt und die Gewinnraten werden gesteigert durch Lead- und Opportunity-Management, automatisierte Lead-Weiterleitung, Vertriebsprozessmanagement und Beobachtung von Mitbewerbern.

### INFORMIERTE KUNDEN

Mithilfe von einfachen, assistentengesteuerten Vertriebs- und Marketingfunktionen werden potenzielle und bestehende Kunden über neue Angebote zu Produkten und Dienstleistungen auf dem Laufenden gehalten.

### ANALYSE DER VERTRIEBSPERFORMANCE

Mit flexiblen und einfach zu bedienenden Berichtsfunktionen können Umsätze prognostiziert, Geschäftsaktivitäten und Performance gemessen, Vertriebs- und Serviceerfolge verfolgt und Trends, Probleme und Marktchancen erkannt werden.

# INFORMATION

## Durchgängige Vertriebsdaten für erfolgreiche und zielgerichtete Kommunikation

### ERFOLGREICHE INTERAKTIONEN MIT KUNDEN

**Arbeiten mit einer gewohnten Benutzeroberfläche:** Managen und überwachen Sie alle Ihre Interaktionen innerhalb einer einzigen Geschäftsapplikation. Synchronisieren Sie automatisch E-Mail, Kalender, Aufgaben und Kontakte aus Office Outlook 2007 mit der Microsoft Dynamics CRM-Datenbank. Verwandeln Sie E-Mail-Nachrichten automatisch in Kontakte, Leads und Verkaufschancen.

**Zielgerichtete Kommunikation:** Erstellen Sie anhand von Vorlagen E-Mail-Nachrichten und senden Sie diese gezielt an potenzielle und bestehende Kunden. Ebenfalls steht Ihnen die Serienbriefunktionalität aus Microsoft Office Word zur Verfügung, um rasch Mitteilungen erstellen zu können.

**Arbeiten an einem beliebigen Ort:** Greifen Sie offline auf alle relevanten Daten zu und arbeiten Sie von praktisch jedem Ort aus über den Web-Client, z. B. auch über einen Pocket-PC. Aktualisieren Sie Datensätze, studieren Sie Kundendaten, führen Sie Analysen durch und drucken Sie Angebote aus – all dies ist offline möglich.

**Bessere Datenqualität:** Erkennen und entfernen Sie automatisch doppelte Datensätze und sichern Sie damit die Qualität Ihrer Kundendaten.

**Globale Geschäfte:** Bewerben Sie sich effizient um globale Geschäfte und verfolgen Sie Vertriebsinformationen nahtlos in verschiedenen Sprachen, Währungen und Zeitzonen.

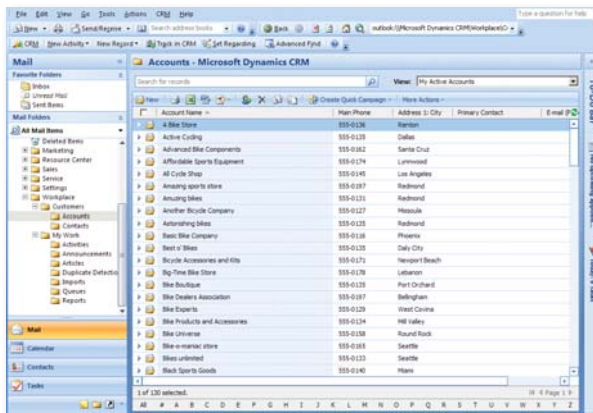
### UMFASSENDE SICHT DER VERTRIEBSDATEN

**Rundumsicht auf die Kunden:** Betrachten und managen Sie Kundenaktivitäten und -historie einschließlich Kontaktdaten, Attribute, Meeting-Notizen, Anhänge, Kommunikation, offene Angebote und gekaufte Produkte.

**Schnelles Auffinden von Informationen:** Finden Sie umgehend entscheidende Details mithilfe der Funktionen für erweiterte und globale Suche.

**Das richtige Angebot zur rechten Zeit:** Verfolgen Sie mühelos alle Interaktionen wie Angebote, Marketingkampagnen, Aufträge, Verträge und Beziehungen im Zusammenhang mit Ihrem Kunden, sodass Sie das richtige Produkt oder die richtige Dienstleistung zur rechten Zeit anbieten können.

**Entdecken versteckter Chancen:** Verfolgen Sie intuitiv Beziehungen von und zwischen Kunden, Partnern, Mittlern und Zulieferern, um neue Gelegenheiten zu entdecken. Verstehen und nutzen Sie komplexe Geschäftsszenarien mit verbesserter Unterstützung für vielfältige Beziehungen.



Konzeption, Durchführung und Erfolgskontrolle von Kampagnen mithilfe von anpassbaren Vorlagen

# KOMMUNIKATION

## Vertriebsprozesse automatisiert und abgestimmt auf individuelle Bedürfnisse

### MANAGEMENT UND AUTOMATISIERUNG VON VERTRIEBSPROZESSEN

**Bessere Bearbeitung und Weiterleitung von Leads:** Wandeln Sie qualifizierte Leads mit einem einfachen Klick in eine Verkaufschance um. Leiten Sie automatisch den richtigen Lead an die zuständige Person auf der Grundlage von Produkt, Vertriebsgebiet, möglichem Umsatz oder anderen Kriterien weiter.

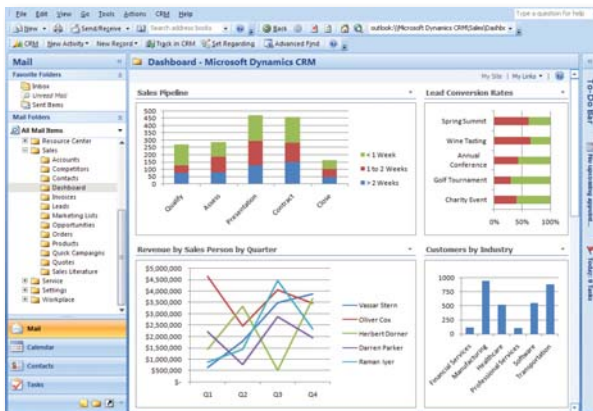
**Management von Angeboten und Aufträgen:** Erstellen Sie Angebote, wandeln Sie diese in Aufträge um und verfolgen und managen Sie den gesamten Lebenszyklus von Vorschlägen bis hin zu Rechnungen.

**Management von Vertriebsgebieten:** Erstellen Sie Vertriebsgebiete für Ihre Vertriebsmitarbeiter und kontrollieren Sie die Ergebnisse nach Region oder Mitarbeiter anhand einfach zu erstellender und übersichtlicher Abfragen.

**Management von Vertriebs- und Marketinglisten:** Importieren Sie gekaufte Listen zur Förderung Ihrer Vertriebsaktivitäten. Messen Sie die Effizienz und pflegen Sie Listen für jährliche Vertriebskampagnen.

**Management von Verträgen:** Ergänzen, bearbeiten und verfolgen Sie schnell und einfach Verträge, Wartungsverträge und Verlängerungsmittelungen in Verbindung mit Einzelpersonen und Unternehmen.

**Relevanz der Vertriebsmethodik:** Initiieren und verfolgen Sie Verkäufe bis zum Vertragsabschluss konsistent und effizient mithilfe von Workflow-Regeln. Damit legen Sie Verkaufsstadien fest und automatisieren Benachrichtigungen oder Eskalationen aufgrund festgelegter Kriterien. Geben Sie Vertriebsmitarbeitern die Berechtigung, mit den für Endbenutzer entwickelten Workflow-Tools ihre eigenen Workflows zu erstellen.



Verfolgung von Vertriebs-Pipeline, Konversionsraten und vielem mehr in einer einheitlichen Anzeige

# AUTOMATISIERTE PROZESSE

*Wir liefern eine Kundenmanagementlösung ohne die üblichen Kompromisse, Nachwirkungen und unternehmerischen Probleme, wie sie bei Bereitstellung, Konfiguration, Integration, Nutzung, Upgrade und bei der kontinuierlichen Steuerung und Anpassung von CRM-Software üblicherweise anfallen.*



## *Erkennen von Trends, Messung von Vertriebsaktivitäten und Verfolgung von Vertriebsprozessen: für mehr Erfolg im Vertrieb*

### **EFFIZIENTE VERMITTLUNG VON INFORMATIONEN**

**Rascher Entwurf von Kampagnen:** Halten Sie Ihre Kunden mithilfe von assistentengesteuerten Tools über Ihre neuen Produkte und Dienstleistungen auf dem Laufenden.

**Beobachtung der Mitbewerber:** Pflegen Sie detaillierte Daten über Mitbewerber im Zusammenhang mit Verkaufschancen, verfolgen Sie die Aktivitäten der Mitbewerber nach Produkt, Region oder anderen Kriterien.

**Produktkatalog:** Arbeiten Sie mit einem umfassenden Produktkatalog mit Unterstützung für komplexe Preisfindungsstufen, Maßeinheiten, Rabatte und Preisoptionen.

**Management von Vertriebsliteratur:** Erstellen und verwalten Sie eine für Mitarbeiter leicht zugängliche Bibliothek an Vertriebs- und Marketingmaterialien mit Broschüren, White Papers und Informationen über Mitbewerber.

### **VERTRIEBSDATEN AUF KNOPFDRUCK**

**Generierung und Nutzung von Berichten:** Erstellen Sie mithilfe eines Assistenten rasch und einfach Berichte, die on- und offline jederzeit auf Knopfdruck aktualisiert werden können. Nutzen Sie die Vielzahl der Berichte zur Analyse und Erkennung von Trends, Messung und Prognose der Umsatzentwicklung, Verfolgung von Vertriebsprozessen und Bewertung der Vertriebsperformance.

**Relevanz der Daten:** Erstellen Sie fundierte und interessante Dashboards für Entscheidungsträger, auf denen Sie zentrale Vertriebsmetriken und Performance-Indikatoren entsprechend hervorheben.

**Überwachung der Pipeline:** Führen Sie komplexe Pipeline-Abfragen durch, um in jedem Stadium des Vertriebszyklus Einblicke in Leads und Verkaufschancen zu erhalten.

# DATENAUSWERTUNG



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>