

# Microsoft Dynamics CRM

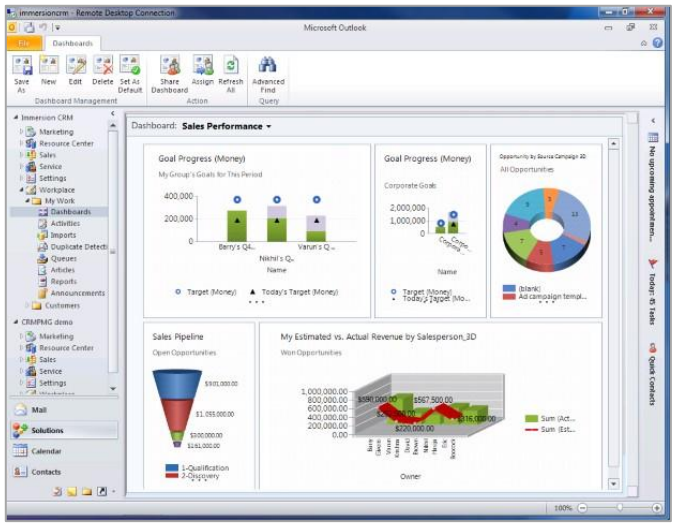
## ÜBERBLICK: Mehr Produktivität

Microsoft Dynamics® CRM ist die Softwarelösung für professionelles Kundenmanagement, mit der Sie Ihre Marketingeffektivität und die Vertriebsleistung steigern und Interaktionen im Kundenservice optimieren. Ihre Mitarbeiter erhalten in einer Microsoft Outlook®-Umgebung direkten Zugriff auf umfassende Kundeninformationen, was die Benutzerakzeptanz steigert und für bessere, schnellere Ergebnisse sorgt.

Oder Sie entscheiden sich für Microsoft Dynamics CRM Online, den Cloud-Service von Microsoft, der die gleiche umfassende CRM-Funktionalität bietet. Sie profitieren dabei von einem sofortigen ortsunabhängigen Zugriff, einem attraktiven Preismodell und von einem finanziell abgesicherten Service Level Agreement (SLA).

Entdecken Sie jetzt die neue Dimension des Arbeitens – mit einer CRM-Lösung, die folgende Eigenschaften vereint:

- **Vertraut:** Produktives Arbeiten durch eine gewohnte, ganzheitliche und personalisierbare Anwendungsumgebung
- **Intelligent:** Echtzeitanalysen und optimierte Geschäftsprozesse für fundierte Entscheidungen und eine verbesserte operative Effizienz
- **Vernetzt:** Verbindungen zwischen Menschen, Prozessen und Systemen, um den Wert von Geschäftsbeziehungen zu steigern




**Steigern Sie Produktivität im gesamten Unternehmen mit einer nativen Outlook-Umgebung, und unterstützen Sie neue Entscheidungen, z. B. mit Echtzeit-Dashboards in Microsoft Dynamics CRM**

### Marketing: bessere Ergebnisse erzielen

Verbessern Sie die Marketingeffektivität Ihrer Organisation mit Microsoft Dynamics CRM. Geben Sie Ihren Marketingmitarbeitern flexible Werkzeuge für Segmentierung, Kampagnensteuerung, Response Tracking und Analysen an die Hand.

### Vertrieb: mehr Abschlüsse gewinnen

Verbringen Sie dank Microsoft Dynamics CRM mehr Zeit mit zentralen Verkaufsaktivitäten und weniger Zeit mit administrativen Aufgaben. Profitieren Sie von einer vollen Lead-to-Cash-Transparenz, Tracking für Leads und Verkaufschancen, optimierten Genehmigungsverfahren sowie von Vertriebsprognosen in Echtzeit, um Verkaufsergebnisse und Abschlussquoten zu verbessern.

### Kundenservice: Kunden begeistern

Bieten Sie Ihren Kunden mit Microsoft Dynamics CRM einen überzeugenden Service, und verbessern Sie so die Kundenbindung. Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter mit effektiven Werkzeugen, die das Fallmanagement vereinfachen, Eskalationsprozesse verkürzen, den Austausch von Wissen erleichtern und ein durchgängig integriertes Kundenmanagement ermöglichen – und all dies kosteneffizient und flexibel.

### Erweitertes CRM: alle Geschäftsbeziehungen optimieren

Nutzen Sie die Flexibilität und Erweiterbarkeit von Microsoft Dynamics CRM, um den Wert jeder Geschäftsbeziehung Ihres Unternehmens zu steigern. Erstellen Sie individuelle Anwendungen und Branchenlösungen direkt aus Microsoft Dynamics CRM heraus – ohne Kompromisse bei Funktionen, Budget oder Bereitstellungszeit.

*„Microsoft Dynamics CRM kann aufgrund des vertrauten ‚Look and Feel' aus Microsoft Outlook auch von neuen Benutzern sofort produktiv eingesetzt werden. Dank Microsoft Dynamics CRM können wir mit dem jährlich um 20 Prozent steigenden Anfragevolumen unserer Kunden Schritt halten, ohne das Customer-Care-Team aufzustocken."*

PATRICK COLBERT
Director of CRM and Loyalty
Hard Rock International

*„Mit Microsoft Dynamics CRM haben wir unseren Absatz um 20 Prozent gesteigert, eine First Call Resolution von 95 Prozent erzielt und eine Top-Platzierung im landesweiten Kundenzufriedenheitsindex erreicht."*

JÓHANN HARALDSSON
Head of Business Support Systems
Vodafone Iceland

*„Anstatt uns um die Verwaltung einer IT-Infrastruktur kümmern zu müssen, können wir uns auf unser Kerngeschäft konzentrieren, nämlich auf die Realisierung einer kontinuierlichen Behandlung der peripheren arteriellen Verschlusskrankheit. Mit den Online Services können wir neue Lösungen in kurzer Zeit live schalten und schnelles Wachstum unterstützen."*

JOHN ROMANS
CEO
BioMedix

## VERTRAUT: EINE CRM-LÖSUNG, DIE GEWOHNT UND PERSÖNLICH IST

**Outlook-Client der neuen Generation:** Steuern Sie mit dem nativen Microsoft Outlook-Client alle E-Mails, Kontakte und Kundeninformationen an einer zentralen Stelle.

**Office Fluent UI:** Beschleunigen Sie das tägliche Arbeiten mit Vorschaubereichen, Office-Ribbons und bekannten Funktionen wie Serienbriefen und Microsoft Excel®-Export/-Import.

**Lead-to-Cash-Transparenz:** Maximieren Sie den Wert jeder Kundeninteraktion durch eine 360-Grad-Kundenansicht – von der Reichweite im Marketing über Verkaufsdaten bis hin zu Problemlösungen im Service.

**Umfassende Personalisierung:** Nutzen Sie rollenbasierte Formulare, individuelle Ansichten, Datensatzfavoriten und Listen mit zuletzt verwendeten Daten, um das Arbeiten in der CRM-Lösung an die Bedürfnisse Ihrer Anwender anzupassen.

**Flexibilität:** Setzen Sie mit der Drag-and-Drop-Anpassung und den intuitiven Entwicklerwerkzeugen einfach Erweiterungen und Modifikationen für Ihre CRM-Lösung um.

## INTELLIGENT: INFORMATIONEN, DIE TRANSPARENZ SCHAFFEN

**Kontextuelle Analysen:** Visualisieren Sie Ihre Geschäftstätigkeit mithilfe von vordefinierten oder konfigurierten Echtzeit-Dashboards, Drill-down-Analysen und Inline-Datenvisualisierung.

**Geführte Prozesse:** Schaffen Sie mit geführten Dialogen und flexiblen Workflows optimierte Freigabeverfahren, eine verbesserte Konsistenz und neue Best Practices.

**Transparenz:** Identifizieren Sie neue Verkaufschancen und Trends – mit intuitiven Segmentierungswerkzeugen, konditionellen Formatierungsregeln und leistungsfähigem Reporting.

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

**Operative Effizienz:** Nutzen Sie Synergien in Ihren Abläufen, und verbessern Sie den Informationsfluss mit Datenimport- und Bereinigungswerkzeugen, Aktivitätenprotokollierung und Field-Level-Security.

## VERNETZT: EINE ORGANISATION, IN DER ALLE HAND IN HAND ARBEITEN

**Kontextuelle Dokumentenbibliotheken:** Optimieren Sie die Erstellung von Marketingmaterialien, Angeboten und Verträgen mit dem integrierten Dokumentenmanagement.

**Teamarbeit:** Fördern Sie eine bessere interne Zusammenarbeit durch Team-Record-Ownership, Warteschlangen und Werkzeuge für die Kommunikation in Echtzeit.

**Geschäftsverbindungen:** Identifizieren Sie mit der Connections-Funktion und dem Social Connector neue Geschäftsverbindungen und Meinungsführer in Ihrem Markt.

**Portale:** Optimieren Sie Prozesse im Eventmanagement, und bieten Sie Ihren Kunden mit Portallösungen umfassende SB-Funktionen.

**Mobilität:** Maximieren Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter, die extern arbeiten, mit dem Offline-Client oder mobilen Endgeräten, um auf CRM-Daten und -Funktionen zuzugreifen.

**Zusatzlösungen:** Finden Sie Erweiterungen für Ihre Lösung, und greifen Sie auf das Wissen unserer Partner und Experten im Microsoft Dynamics Marketplace zu.

## CRM, DAS WAHLFREIHEIT UND FLEXIBILITÄT BIETET

Profitieren Sie von den Investitionen in Höhe von 2,3 Milliarden US-Dollar, die Microsoft in die Cloud-Infrastruktur eingebracht hat, und steigen Sie jetzt in die CRM-Welt ein – mit Microsoft Dynamics CRM Online, einer Hosting-Lösung bei einem Partner oder mit einer klassischen On-Premise-Bereitstellung. Wahlfreiheit und Flexibilität bedeuten, dass Sie genau die Zahlungs- und Bereitstellungsmethoden wählen können, die am besten zu Ihrem Unternehmen passen.

## STARTEN SIE JETZT:

*Probieren Sie Microsoft Dynamics CRM selbst aus:* http://crm.dynamics.com

*Entdecken Sie die Vielfalt im Microsoft Dynamics CRM Marketplace:*
http://www.microsoft.com/dynamics/marketplace

MICROSOFT LEHNT JEDE HAFTUNG FÜR FEHLER UND UNTERLASSUNGEN IN DIESEM DOKUMENT AB.
© 2011 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.
Microsoft, Excel, Microsoft Dynamics, das Microsoft Dynamics-Logo und Outlook sind Markenzeichen der Microsoft-Unternehmensgruppe.