# Microsoft Dynamics CRM
# Partnerlösungen im Fokus

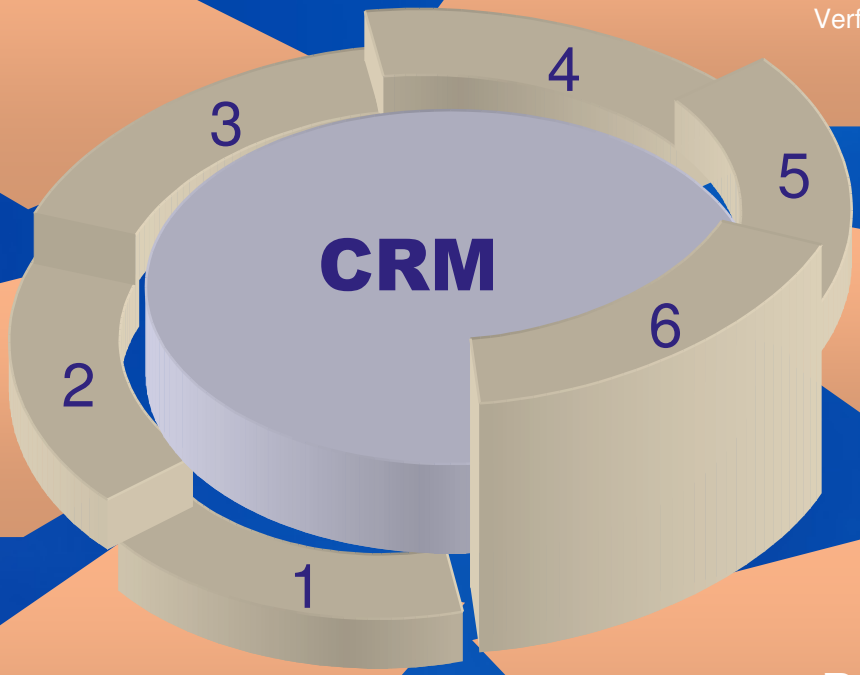
Susanne Kittling
Technologieberater Microsoft CRM
Microsoft Deutschland GmbH

Microsoft Dynamics

# Microsoft CRM | Agenda

- CRM Grundlagen
- Microsoft Dynamics CRM
- Branchen- und Speziallösungen der Microsoft Dynamics CRM Partner

# Microsoft CRM | Anwendungsbereiche




**Marketingunterstützung**
Planen Sie Kampagnen und richten Sie diese auf die jeweilige Zielgruppe aus

**Vertriebsunterstützung**
Verfolgen und bewerten Sie Ihre Verkaufschancen

**Aktivitätenmanagement**
Optimieren Sie die Kommunikation und Interaktion mit Ihren Kunden

**Servicemanagement**
Sorgen Sie dafür, dass bestehende Kunden wieder kommen

**Kontaktmanagement**
Lernen Sie Ihre Kunden kennen

**Berichte und Analysen**
Treffen Sie fundierte Entscheidungen und konzentrieren Sie sich auf die profitablen Kunden



Microsoft Dynamics

# Microsoft CRM | Konzeptionssäulen

## Abgestimmt auf Ihre Arbeitsweise

Vertraute Office & Outlook Benutzerführung

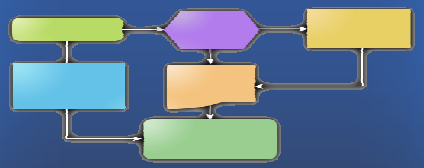
Vollständig mobil

**Menschen**

## Abgestimmt auf Ihr Unternehmen

Leistungsfähiges Workflow und Reporting

Hohe Anpassungsfähigkeit



**Prozesse**

## Abgestimmt auf Ihre IT-Anforderungen

Einfache Bereitstellung und Pflege

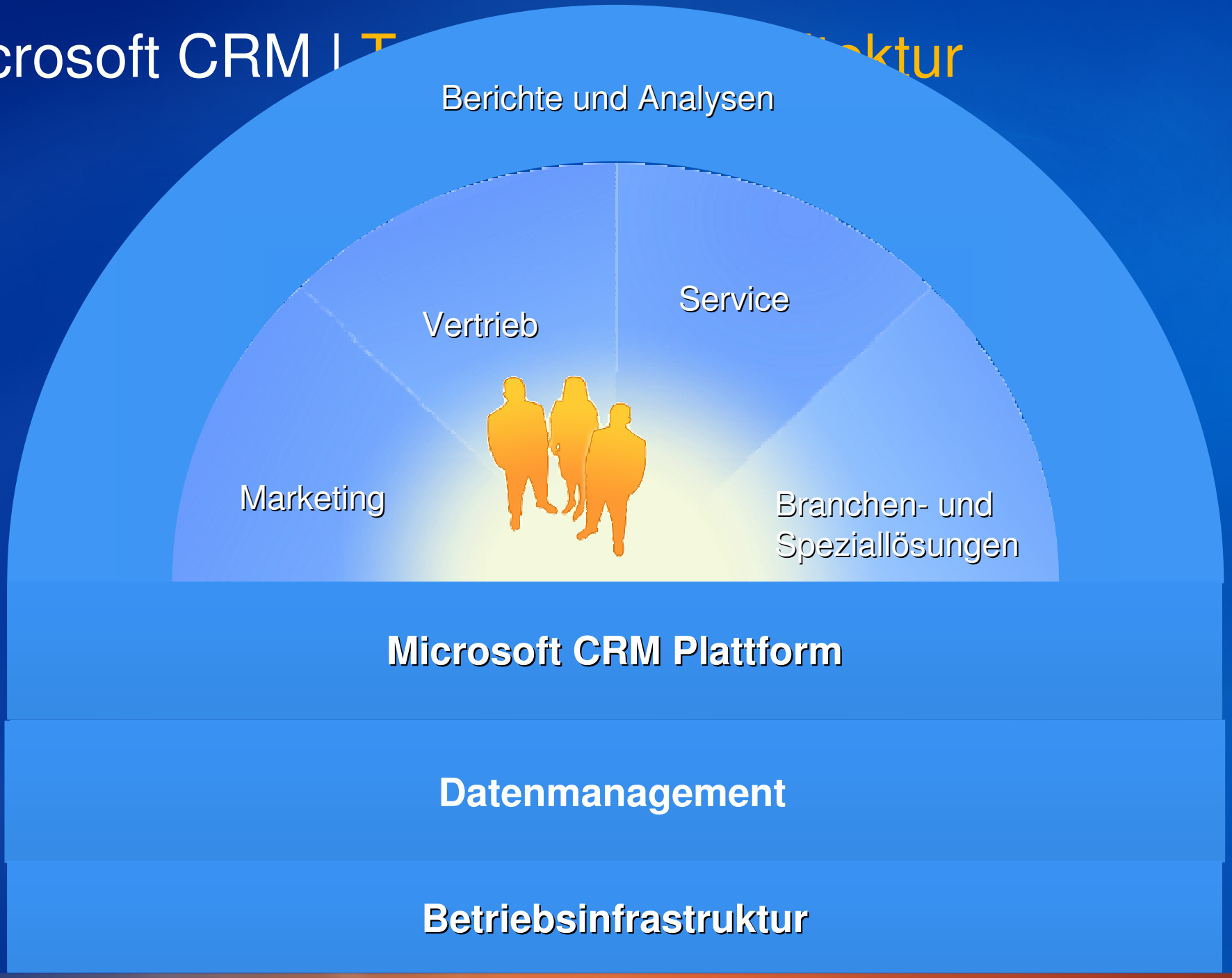
Moderne Webservice-Architektur

**Systeme**

## Branchen- und Speziallösungen

**der Microsoft Dynamics Partner**

# Microsoft CRM | T ktur






Microsoft Dynamics

# Microsoft CRM | Partnerlösungen

- Industrielösung MS-CRM
  - Strukturierung der Vertriebssteuerung
  - Optimierung der Kundenentwicklung
  - Kostenoptimierung bei der Kundenbetreuung
  - Automatisierung von Routineaktivitäten
  - Sicherstellung eines durchgängigen Qualitäts-Managements

- IT- und Softwareunternehmen
- Handel
  - Kundensegmentierung
  - Platzierungen
  - Management Reporting und Kennzahlen
- Medizintechnik und Pharmaindustrie
  - Institutionenstammdatenverwaltung
  - Segmentierung Kundenstammdaten
  - Geräteverwaltung und Konfiguration, Leihgeräte
  - Besuchsplanung und Besuchsberichte
- Maschinenbau
  - Vertriebsprozessvorlage
  - Forecasting
  - Angebotserstellung

# Microsoft CRM | Partnerlösungen

UNIDIENST®
ORGANISATION UND SOFTWARE

EMPRISE
PROVEN SUCCESSFUL

- UniPRO/Produktkonfigurator
  - für komplexe und variantenreiche Produkte.
  - Überprüfung der technischen Plausibilität,
  - Generierung des Verkaufspreises Grundlage für Angebot, Auftragsbestätigung, Rechnung
- UniPRO/Construction
  - Equipment für Anlagen- und Maschinenbau
- UniPRO / Asset Management
  - Honorarabrechnung zur Vermögensberatung
  - Provisionsabrechnung für Ihre Partner
  - Berücksichtigung von vertraglichen
  - Vereinbarungen, wie Anteile oder Fondvolumen.
  - Optimierung des Fondsvertrieb
- easyorder4CRM®
  - mobile Auftragsverwaltung vor Ort
  - Einfache Auftragserfassung ohne Maskenwechsel
  - Direkte Integration in das ERP-System
  - Aktuelle Überprüfung der Auftragsabwicklung (Tracking)
- easysales4CRM®
  - automatisiertes Kontaktmanagement
  - direkte Schnittstelle zu SAP-Systemen
  - Filter für Kunden mit der höchsten Auftragswahrscheinlichkeit Kunden.
- easyintegration4CRM®
  - Schnittstelle Microsoft CRM und ERP-Systemen
  - alle ERP-Kunden Daten stehen aktuell und vollständig in Ihrem CRM-System zur Verfügung
  - Rückführung und Aktualisierung der Daten.



Microsoft Dynamics

# Microsoft CRM | Partnerlösungen

impello.

KUMA tronik

- Der CRM Connector ist eine flexible Integrationslösung, die die Stärken einer etablierten ERP Lösung mit den Vorteilen einer modernen CRM Lösung kombiniert
- Der Connector ermöglicht systemübergreifend die nahtlose Abbildung geschäftsspezifischer Prozesse und erlaubt es, anfallende Geschäftsdaten unternehmensweit bereitzustellen und Mitarbeiter- bzw. Abteilungsübergreifend auszutauschen

## CRMplus:meeting

Organisation von Meetings
dynamisches Meeting Management mit Planung, Einladung, Protokollierung und Dokumentation.

## CRMplus:project

Organisation von Projekten, schnelle Übersicht aller Aktivitäten und Ressourcen im Projekt.

## CRMplus:ITIL

optimieren Sie das Service Modul für IT Service Prozesse. Angelehnt an die Technologie Infra-structure Library (ITIL) werden Service-prozesse transparent dargestellt.

## CRMplus:documents

Dokumentenmanagement Funktionen. Basierend auf Offic Templates CRM 3.0 Dokumente erstellen, ablegen und zuordnen

# Microsoft CRM | Partnerlösungen

ORBIS
Innovating your Business Processes

awisto
business solutions

- CRM für die Konsumgüterindustrie
  - Distributionskontrolle (Erfassung der im Markt verfügbaren Artikel mit entspr. Preis)
  - Listungsmanagement (Listungen werden mit einem Markt vereinbart und beinhalten Produkte und zugehörige Preise; die Listung ist die Basis für die Distributionskontrolle
  - Besuchsplanungstool zur Tourengenerierung
  - Mitteilungsmodul (zur gezielten Ansprache von einem nur einer Vielzahl von Märkten)
  - Key Account-Berichte mit zug. Themen
  - Aktionsmanagement
  - Integrierte analytische CRM Komponente „iControl“ damit Um- und Absätze, Aktionen und Sortimente bewertet werden können.

- Erweiterte Wordintegration
  - für Angebotsdruck, Auftragsdruck
- Firmenhierarchiemodul
  - zur Visualisierung von Konzernstrukturen
- Outlook Replikationsadapter
  - zur Veröffentlichung von CRM Firmen, Kontakten in öffentlichen Exchange Ordnern
- Telefonieintegration:
  - Eingehende und ausgehende Telefonate,
  - direktes wählen aus CRM-Maske, Anzeigen der CRM Maske bei eingehendem Telefonat
- Faxintegration:
  - versenden von faxen CRM Faxaktivität und eingehende Faxe in der CRM Fax Warteschlange

# Haben Sie noch Fragen?

© 2005 Microsoft Corporation. All rights reserved.
This presentation is for informational purposes only. Microsoft makes no warranties, express or implied, in this summary.

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

Microsoft®

*Your potential. Our passion.™*

© 2005 Microsoft Corporation. All rights reserved.
This presentation is for informational purposes only. Microsoft makes no warranties, express or implied, in this summary.