



Die neue Generation CRM: effektiv und wirtschaftlich. Microsoft Dynamics CRM 3.0

Microsoft CRM ist eine Kundenmanagement-Lösung der neuen Generation: schnell einsatzbereit, flexibel und wirtschaftlich. Unternehmen können damit ihre Arbeitsabläufe durchgängig und nachhaltig verbessern – unter Nutzung vertrauter Anwendungen und Technologien wie Microsoft Office® und Outlook®.

Diese Version von Microsoft CRM umfasst

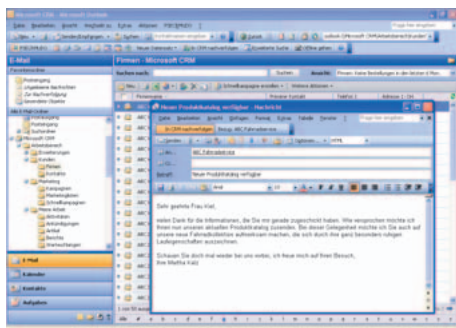
- eine vollständige CRM-Suite für Marketing, Vertrieb und Service
- eine vertraute Benutzeroberfläche, die sich stark an Microsoft Office und Microsoft Outlook orientiert
- flexible Anpassungswerkzeuge für unternehmensspezifische Anforderungen
- umfangreiche Berichts- und Analysewerkzeuge für fundierte Entscheidungen
- leistungsfähige IT-Werkzeuge für eine schnelle Bereitstellung

Mit Microsoft CRM 3.0 vereinheitlichen Sie Arbeitsabläufe mit der vertrauten Microsoft-Technologie, die sich auf die Arbeitsweise Ihrer Mitarbeiter einstellt, die Prozesse Ihres Unternehmens aufgreift und Ihre IT-Umgebung optimal nutzt.

Abgestimmt auf Ihre Arbeitsweise

Eine vertraute Arbeitsumgebung

Nutzen Sie die gesamte CRM-Suite aus einer vertrauten Arbeitsumgebung: Microsoft CRM nutzt die Stärke von Microsoft Office und Microsoft Outlook. Sie können weiterhin die Anwendungen für Ihre tägliche Arbeit nutzen, die Sie bereits kennen und beherrschen.



Kundeninteraktionen und Geschäftsbeziehungen direkt in der Microsoft Outlook-Umgebung.

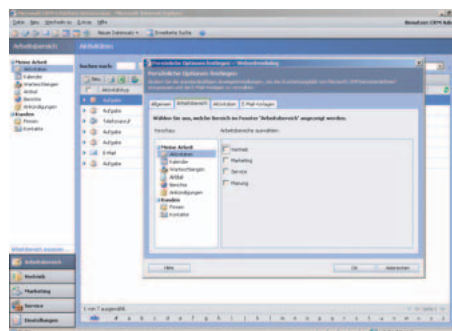
- **Umfassende Kundeninformationen.** Microsoft bietet Ihnen in Outlook einen zentralen, direkten Blick auf alle relevanten Firmen- und Kontaktinformationen sowie eine vollständige Historie der Aktivitäten. Die 360-Grad-Ansicht auf Geschäftskontakte steigert die Produktivität Ihres

Vertriebs und sorgt für eine schnelle Einarbeitung neuer Mitarbeiter.

- **Termine und Besprechungen.** Planen Sie Ihre Termine und Besprechungen in Outlook. Microsoft CRM sichert diese direkt im Kundendatensatz. Vor jedem Kundentermin informiert Sie Microsoft CRM über die gesamte Vertriebshistorie und bietet einen schnellen Zugriff auf wichtige Kundendaten. Damit sind Sie für wichtige Kundentermine stets gut vorbereitet.
- **Perfektes Zusammenspiel mit Outlook.** Vermeiden Sie doppelte Datenpflege. Ihre E-Mails, Aufgaben und Termine werden direkt in Microsoft CRM eingebunden. Ordnen Sie Kunden-E-Mails einfach Ihren Geschäftskontakten zu, und erfassen Sie ganze Diskussionsverläufe in der Kundenhistorie.

Eine personalisierte Arbeitsumgebung

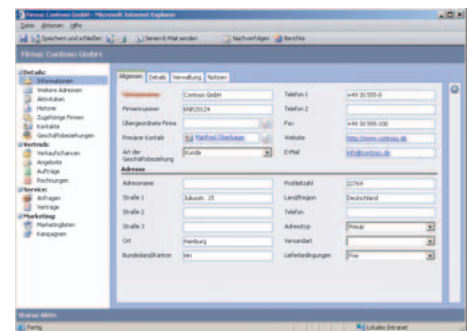
Microsoft CRM stellt Ihnen eine personalisierte Arbeitsumgebung zur Verfügung. Individuelle Übersichten liefern exakte Kunden- und Vertriebsdaten, ohne dass der Blick durch irrelevanten Zahlenmaterial verbaut wird.



Passen Sie Ihre Arbeitsumgebung Ihrem Arbeitsstil an.

- **Passen Sie Ihren Arbeitsplatz an.** Sparen Sie Zeit bei der Arbeit mit Ihren Kundendaten. Wählen Sie das Arbeitsplatzprofil, welches Ihrer Tätigkeit am besten entspricht und Ihnen unmittelbaren Zugriff auf Ihre Geschäftskontakte bietet.
- **Nehmen Sie Ihre Kunden einfach mit.** Der mobile Outlook Client stellt kundenrelevante Daten zu jeder Zeit und an

jedem Ort zur Verfügung. Ihre Vertriebs- und Serviceteams erhalten auf diese Weise Zugriff auf alle relevanten Funktionen und Informationen, die Sie für die Kundenberatung benötigen – auch wenn Sie einmal nicht im Büro sind.



Über den mobilen Outlook Client stehen wichtige Kundendaten zu jeder Zeit und an jedem Ort zur Verfügung.

Abgestimmt auf Ihr Unternehmen

Flexible Anpassungen

Microsoft CRM 3.0 umfasst leistungsfähige Werkzeuge für Marketing, Vertrieb und Service, die sich flexibel auf Ihre betrieblichen Anforderungen einstellen.

- **Individuelle Anforderungen.** Sämtliche Geschäftsprozesse werden in Microsoft CRM lückenlos abgebildet. Und reichen die Standardprozesse nicht aus, kommen leicht zu bedienende Werkzeuge zum Einsatz: Ohne Programmierung fügen Sie neue Felder und Formulare ganz nach Ihrem Bedarf hinzu.

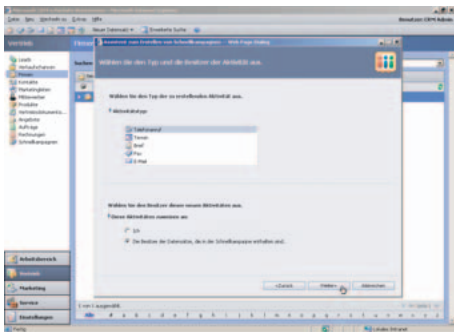
- **Optimierte Geschäftsprozesse.** Automatische Warnungen und Regeln vereinfachen Routinetätigkeiten und sorgen für effiziente Geschäftsprozesse. Damit können sich Ihre Mitarbeiter voll auf Ihre Kunden konzentrieren – ohne von der Technik abgelenkt zu werden.

Kunden finden und binden

Microsoft CRM unterstützt Sie umfassend in Ihren Marketing- und Vertriebsaktivitäten. Die Kommunikation mit Ihren Kunden wird effizienter, Vertriebsprozesse werden automatisiert, und Sie erreichen in kürzerer Zeit

mehr Abschlüsse und eine stärkere Kundenbindung.

- **Effizientes Marketing.** Verlassen Sie sich beim Erstellen von Marketingplänen und Angeboten nicht länger auf Vermutungen. Die Selektionswerkzeuge bieten eine zielgruppengenaue Kundenansprache, um Neukunden zu gewinnen und Ihre Bestandskunden zu binden, während Sie gleichzeitig unnötige Marketingausgaben reduzieren.
- **Generieren Sie neue Verkaufsmöglichkeiten.** Füllen Sie Ihre Verkaufspipeline mit qualifizierten Leads und Verkaufschancen. Setzen Sie Sofortkampagnen ein, um gewinnträchtige Produkte an Neu- und Bestandskunden zu vertreiben.
- **Messen Sie den Erfolg Ihrer Kampagnen.** Erstellen Sie Kampagnen, die Ergebnisse erzielen. Messen Sie die Wirksamkeit jeder Kampagnenaktivität durch die Verfolgung von Rückläufern und der Anzahl abgeschlossener Verkaufschancen jeder durchgeführten Kampagne.



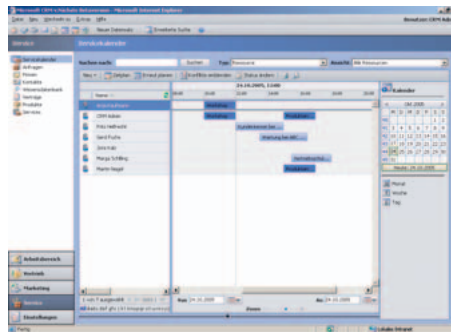
Setzen Sie assistentengeführte Werkzeuge für den schnellen Einsatz von Verkaufskampagnen für Ihre bestehende Kundenbasis ein.

Nachhaltige Kundenbeziehungen

Gute Kundenbeziehungen sind das Fundament Ihres Unternehmens. Mit Microsoft CRM bieten Sie einen exzellenten Kundenservice und verbessern Ihr Supportangebot durch den effizienten Einsatz vorhandener Kapazitäten.

- **Exzellenter Kundensupport.** Erstellen und verfolgen Sie Kundenanfragen vom ersten Kontakt bis zur Problemlösung, verwalten Sie die zugehörigen Aktivitäten, und erhöhen Sie so die Genauigkeit und Effizienz bei der Bearbeitung von Supportvorgängen.
- **Eskalieren Sie nicht gelöste Anfragen.** Automatische Eskalation und Weiterleitungsregeln stellen sicher, dass Serviceanfragen den richtigen Warteschlangen und Ressourcen zugeordnet werden.

- **Effiziente Einsatzplanung.** Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über verfügbare Ressourcen und Fachleute. Setzen Sie diese optimiert nach Verfügbarkeit und Know-how ein.



Finden und terminieren Sie mithilfe der Einsatzplanung Ihre Ressourcen für einen hervorragenden Kundenservice.

Abgestimmt auf Ihre IT-Umgebung

Vereinfachte Bereitstellung und Wartung

Die einfache Bereitstellung, Administration und Wartung von Microsoft CRM entlastet Ihr IT-Budget und stellt sicher, dass die Anwendung in Ihr bestehendes Systemumfeld passt.

- **Zuverlässige Implementierung.** Ein Assistent führt Sie durch den gesamten Installationsvorgang und prüft das vorhandene Systemumfeld. Etwaige Unstimmigkeiten werden bereits vor der Installation erkannt und beseitigt. Das vereinfacht die Implementierung und beschleunigt die Einrichtung des CRM-Systems.
- **Effiziente Wartung und Administration.** Spezielle Werkzeuge reduzieren den sonst üblichen Aufwand für die Systemverwaltung. In nur wenigen Schritten setzen Sie Ihre betrieblichen Anforderungen um. Anpassungen werden bei jedem Upgrade berücksichtigt, so dass Sie Zeit und Wartungskosten sparen.
- **Schnelle Bereitstellung.** Automatisieren Sie die Microsoft CRM für Outlook Client-Installationen. Nutzen Sie vertraute Microsoft-Werkzeuge und -Technologien, um den Einsatz an Arbeitsplätzen und Laptops zu beschleunigen.

Hohe Performance und Zuverlässigkeit

Microsoft CRM basiert auf einer ausfallsicheren Plattform, die eine hohe Verfügbarkeit sicherstellt und damit Ihr Geschäft zuverlässig unterstützt.

- **Schneller Datenzugriff.** Dank einer modernen Systemarchitektur finden Sie auch bei großen Datenmengen zuverlässig und schnell die gesuchten Informationen.

- **Jederzeit verfügbar.** Nutzen Sie Ihre Kundendaten auch mobil – ohne lange Wartezeiten. Nutzen Sie effektive Filter, um nur für Sie relevante Kundendaten auf Ihren Laptop zu übertragen.
- **Hohe Ausfallsicherheit.** Microsoft CRM setzt auf bewährte Technologien wie Microsoft Windows Server und garantiert damit eine hohe Verfügbarkeit Ihrer Geschäfts- und Kundendaten. Verteilen Sie bei Bedarf die Last auf mehrere Server. Wie viele es sind, bestimmt allein das Wachstum Ihres Unternehmens.

Flexible Erweiterung und Integrationsmöglichkeiten

Microsoft CRM gewährleistet den nahtlosen Informationsaustausch, selbst wenn externe Systeme, z. B. von Kunden oder Geschäftspartnern, einzubinden sind. Nutzen Sie eine Plattform, die Ihren unternehmens- und branchenspezifischen Anforderungen gerecht wird – und das einfach und wirtschaftlich. Durch die effizienten Anpassungsprozesse sparen Sie Kosten und sichern einen schnellen Return on Investment.

- **Anpassungen ohne Grenzen.** Nutzen Sie leistungsfähige Schnittstellen auf Basis einer modernen serviceorientierten Architektur. Erweitern Sie kundennahe Geschäftsprozesse mit branchenspezifischen Anwendungen oder bereits bestehenden Speziallösungen. Eine .NET™-basierte Plattform ermöglicht dabei die nahtlose Zusammenarbeit über Systemgrenzen hinweg.
- **Hohe Integrationsfähigkeit.** Nutzen Sie die Kraft Ihrer Geschäftsdaten über Anwendungs- und Systemgrenzen hinweg. Binden Sie über Web-Services Ihre Finanzbuchhaltung, Ihre Warenwirtschaft oder auch externe Informationsdienste wie Finanzdienstleister oder Kreditversicherer direkt ein.

Weitere Informationen:

Weitere Informationen zu Produktfunktionalitäten, Preisen und allgemeinen Verfügbarkeiten werden ab November 2005 auf <http://www.microsoft.com/austria/businesssolutions/crm> ZUR Verfügung gestellt.