

## Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

### Small Business Edition

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 ist eine Kundenmanagementlösung der neuen Generation: schnell einsatzbereit, flexibel und wirtschaftlich. Unternehmen können damit ihre kundenbezogenen Arbeitsabläufe durchgängig und nachhaltig verbessern – unter Nutzung von vertrauten Anwendungen und Technologien wie Microsoft® Office und Outlook™.

Heutzutage ist es schwieriger als jemals zuvor, den eigenen Unternehmenserfolg zu sichern und auszubauen. Nur wer sich im verschärften Wettbewerb um die Gunst des Kunden durch einen hervorragenden Kundenservice und eine effektive und wirtschaftliche Marktansprache hervorhebt, wird langfristig Erfolg haben.

Unabhängig von der Unternehmensgröße gewinnt daher ein strukturiertes, professionelles Kundenmanagement immer mehr an Bedeutung. Der klassische Karteikasten ist dafür nicht mehr ausreichend. Gefragt sind effiziente, IT-gestützte Werkzeuge, die die gesamte Kommunikation und Interaktion mit dem Kunden sicher und nachhaltig unterstützen.

Mit Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition profitieren nun auch kleinere Firmen von Technologien und Funktionen zum Aufbau Gewinn bringender Kundenbeziehungen, die zuvor nur großen Unternehmen mit umfangreichen IT-Budgets vorbehalten waren. Mit Microsoft CRM sichern Sie den direkten Zugriff auf zentrale Kundendaten und stärken Ihre Arbeitsabläufe in Marketing, Vertrieb und Service.

Sämtliche Anwendungsbereiche nutzen vertraute Microsoft-Technologien, die sich auf die Arbeitsweise Ihrer Mitarbeiter einstellen und die Ihre Geschäftsprozesse flexibel unterstützen.

Um die spezifischen Anforderungen von kleinen und mittleren Unternehmen bedarfsgerecht zu erfüllen, setzt Microsoft CRM Small Business Edition auf den Microsoft Windows Small Business Server 2003 Premium Edition und bietet damit höchste Sicherheit und Zuverlässigkeit für Ihre Kundendaten – und das zu geringen Kosten.

Durch eine schnelle Implementierung und einfache Wartung stehen Ihre Kunden unmittelbar im Mittelpunkt und nicht die IT-Infrastruktur.

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 Outlook orientiert
- flexible Anpassungswerkzeuge für Ihre unternehmensspezifischen Anforderungen
- umfangreiche Berichts- und Analysewerkzeuge für fundierte Entscheidungen
- leistungsfähige IT-Werkzeuge für eine schnelle Bereitstellung und Pflege

#### Abgestimmt auf Ihre Arbeitsweise

Höhere Produktivität durch eine intuitive Arbeitsumgebung für Ihre Mitarbeiter

#### Abgestimmt auf Ihr Unternehmen

Stärker im Wettbewerb durch flexible Abbildung, Auswertung und Steuerung Ihrer Geschäftsprozesse

#### Abgestimmt auf Ihre IT-Anforderungen

Niedrige Gesamtkosten durch eine einfache Bereitstellung, Administration und Wartung

# Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

## Small Business Edition

### Die neue Generation CRM: effektiv und wirtschaftlich

#### ABGESTIMMT AUF IHRE ARBEITSWEISE

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

- Microsoft CRM bietet Ihnen in Outlook einen zentralen, direkten Blick auf alle relevanten Firmen- und Kontaktinformationen sowie eine vollständige Historie der Aktivitäten. Die 360-Grad-Sicht auf Geschäftskontakte steigert die Produktivität Ihrer Abläufe und sorgt für eine schnelle Einarbeitung neuer Mitarbeiter.
- Durch die nahtlose Integration von E-Mail, Kontakten, Terminen und Aufgaben zwischen Outlook und Microsoft CRM vermeiden Sie doppelte Datenpflege und steigern die Effizienz Ihrer Arbeitsabläufe.
- Eine intelligente Anwenderunterstützung und die Automatisierung von Routinetätigkeiten reduzieren aufwändige Verwaltungsarbeiten auf ein Minimum. So bleibt mehr Zeit für Kundenberatung und Vertrieb.
- 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 das Kundenmanagement benötigen – auch wenn Sie unterwegs sind.

#### ABGESTIMMT AUF IHR UNTERNEHMEN

So einzigartig wie Ihr Unternehmen und Ihre Kunden sind, so leicht lässt sich Microsoft CRM auf Ihre betrieblichen Anforderungen abstimmen.

- Microsoft CRM 3.0 umfasst leistungsfähige Werkzeuge für Marketing, Vertrieb und Service, die sich flexibel auf Ihre betrieblichen Anforderungen einstellen.
- 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.
- Optimieren Sie Ihre Geschäftsprozesse. Automatische Warnungen und Regeln vereinfachen Routinetätigkeiten und sorgen für effiziente Abläufe. Damit können sich Ihre Mitarbeiter voll auf Ihre Kunden konzentrieren – ohne von der Technik abgelenkt zu werden.

- Verschaffen Sie sich schnell einen Überblick. Microsoft CRM stellt Ihnen umfangreiche Berichte und Analysewerkzeuge direkt im Kontext des jeweiligen Anwendungsbereichs bereit. Auf dieser Grundlage können Sie neue Chancen, Trends und mögliche Problembereiche erkennen und gezielt Maßnahmen ergreifen.

#### ABGESTIMMT AUF IHRE IT-ANFORDERUNGEN

Die einfache Bereitstellung, Administration und Wartung von Microsoft CRM entlastet Ihr IT-Budget. Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition nutzt den leistungsfähigen Windows Small Business Server 2003 Premium Edition, um größte Zuverlässigkeit, hohe Performance und ein Maximum an Sicherheit für Ihre Kundendaten zu bieten – und das zu minimalen Kosten.

- Ein Assistent führt durch den gesamten Installationsvorgang und prüft das vorhandene Systemumfeld, so dass etwaige Unstimmigkeiten bereits im Vorwege erkannt werden. Das vereinfacht die Implementierung und beschleunigt die Einrichtung Ihrer CRM-Lösung.
- Spezielle, einfach zu bedienende Werkzeuge reduzieren den sonst üblichen Aufwand für die Systemkonfiguration und -verwaltung.
- Microsoft CRM gewährleistet den nahtlosen Informationsaustausch über Anwendungs- und Systemgrenzen hinweg. Binden Sie Ihre Finanzbuchhaltung, Ihre Warenwirtschaft oder auch externe Informationsdienste, z. B. für Finanzauskünfte, ein. Nutzen Sie dafür die leistungsfähigen, .NET-basierten Schnittstellen auf Basis einer modernen serviceorientierten Architektur.

Mehr als bei jeder anderen betriebswirtschaftlichen Software hängt der Erfolg eines CRM-Projekts von der Akzeptanz der Mitarbeiter ab – also davon, ob die Anwender die Software tatsächlich im vollen Umfang nutzen. Fehlt die Gegenliebe von Vertrieb, Marketing und Service, wird das Projekt zwangsläufig scheitern. Microsoft CRM ist daher ganz besonders auf die Arbeitsweise Ihrer Mitarbeiter abgestimmt und stellt sämtliche Anwendungsbereiche in der vertrauten Microsoft Outlook-Umgebung bereit, so dass Ihre Mitarbeiter mit geringem Schulungsaufwand schnell von der Lösung profitieren.

## Eine vollständige CRM-Suite für Marketing, Vertrieb und Service

### MARKETING: EFFIZIENTE KUNDENANSPRACHE

Marketing ist weit mehr als Werbung für Unternehmen und Produkte. Viel mehr soll aus einem ersten Kundenkontakt ein Dialog entstehen, von dem beide Seiten profitieren: Ihr Kunde erhält genau die gewünschte Leistung, und Sie erfahren, was Sie wie anbieten müssen, um erfolgreich zu sein. Dabei unterstützt Sie Microsoft CRM mit leistungsfähigen Marketingwerkzeugen.

- Microsoft CRM unterstützt Sie umfassend in Ihren Marketingaktivitäten. Die Kommunikation mit Ihren Kunden wird effizienter und Sie qualifizieren in kürzerer Zeit mehr Interessenten für Ihr Vertriebsteam.
- Verlassen Sie sich bei der Planung von Marketingaktionen und Angeboten nicht länger auf Vermutungen. Die präzisen Selektionswerkzeuge ermöglichen eine zielgruppengenaue Kundenansprache, um die Erfolgsaussichten zu steigern und unnötige Streuverluste zu reduzieren.
- Erstellen Sie Kampagnen, die Ergebnisse erzielen. Messen Sie dabei die Wirksamkeit jeder Kampagnenaktivität durch die Verfolgung von Rückläufern und der Anzahl gewonnener Verkaufschancen.

### VERTRIEB: KUNDEN GEWINNEN UND BINDEN

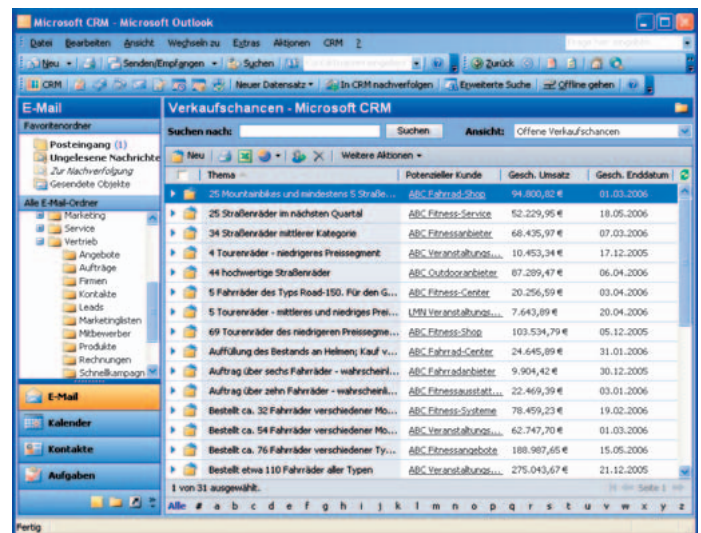
Aktuelle Informationen über Ihre Kunden sind das A und O Ihres Erfolgs. Ganz gleich wo Ihre Vertriebsteams sich aufhalten, das Microsoft CRM-Vertriebsmodul steht immer und überall zur Verfügung: Ob am Schreibtisch oder unterwegs, umfassende Kundeninformationen rüsten Ihre Vertriebsteams.

- Der 360-Grad-Blick garantiert Ihnen eine vollständige Sicht auf Ihre Kundendaten und die Verkaufshistorie. Damit sind Sie für wichtige Kundentermine stets gut vorbereitet.
- Generieren Sie neue Geschäftsmöglichkeiten. Füllen Sie Ihre Verkaufspipeline mit qualifizierten Leads und Verkaufschancen. Setzen Sie Sofortkampagnen ein, um erfolgversprechende Produkte gezielt an Neu- und Bestandskunden zu vertreiben.
- Verfolgen und steuern Sie Verkaufschancen konsistent und effizient zum Verkaufserfolg mithilfe von Workflowregeln, die die Stufen Ihres Verkaufsprozesses unterstützen und automatisieren.

### SERVICE: 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. Nutzen Sie jede Interaktion mit Ihren Kunden für einen personalisierten Service auf höchstem Niveau.

- Erstellen und verfolgen Sie Serviceanforderungen vom ersten Kontakt bis zur Problemlösung, verwalten Sie dazugehörige Aktivitäten und erhöhen Sie so die Genauigkeit und Effizienz in Ihrem Kundenservice. Gängige Themen werden in einer Wissensdatenbank hinterlegt. Ihre Mitarbeiter können so schneller auf Kundenanfragen reagieren.
- Automatische Eskalation und Weiterleitungsregeln stellen sicher, dass Serviceanfragen den richtigen Warteschlangen und Ressourcen zugeordnet und zeitnah bearbeitet werden.
- Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über verfügbare Ressourcen. Setzen Sie diese mithilfe der Einsatzplanung optimiert nach Verfügbarkeit, Einsatzort und Know-how ein.



Thema	Potenzieller Kunde	Gesch. Umsatz	Gesch. Enddatum
25 Mountainbikes und mindestens 5 Straß...	ABC Fahrrad-Shop	94.800,82 €	01.03.2006
25 Straßräder im nächsten Quartal	ABC Fitness-Service	52.229,96 €	18.05.2006
34 Straßräder mittlerer Kategorie	ABC Fitnessarbeiter	66.425,97 €	07.03.2006
4 Tourenräder - niedrigeres Preissegment	ABC Veranstaltun...	10.453,34 €	17.12.2005
44 hochwertige Straßräder	ABC Outdoorarbeiter	87.209,47 €	06.04.2006
5 Fahrräder des Typs Road-150. Für den G...	ABC Fitness-Center	20.256,59 €	03.04.2006
5 Tourenräder - mittleres und niedriges Prei...	LMN Veranstaltun...	7.643,89 €	20.04.2006
69 Tourenräder des niedrigeren Preissegme...	ABC Fitness-Shop	103.534,79 €	05.12.2005
Auffüllung des Bestands an Helmen; Kauf v...	ABC Fahrrad-Center	24.645,89 €	31.01.2006
Auftrag über sechs Fahrräder - wahrscheinl...	ABC Fahrradarbeiter	9.904,42 €	30.12.2005
Auftrag über zehn Fahrräder - wahrscheinl...	ABC Fitnessausstätt...	22.469,39 €	03.01.2006
Bestell: ca. 32 Fahrräder verschiedener Mo...	ABC Fitness-Systeme	78.459,23 €	19.02.2006
Bestell: ca. 54 Fahrräder verschiedener Mo...	ABC Veranstaltun...	62.747,70 €	01.03.2006
Bestell: ca. 76 Fahrräder verschiedener Ty...	ABC Fitnessangebote	188.987,65 €	15.05.2006
Bestell: etwa 110 Fahrräder aller Typen	ABC Veranstaltun...	275.043,67 €	21.12.2005

Marketing, Vertrieb und Service – alle Anwendungsbereiche direkt in Outlook.



## Small Business Edition

### ANWENDUNGSBEREICHE VON MICROSOFT DYNAMICS™ CRM 3.0 SMALL BUSINESS EDITION

Marketing	<b>Marketingkampagnen</b>	Ein umfassendes Kampagnenmanagement unterstützt Sie von der Planung über die Durchführung bis hin zur Erfolgsmessung wirkungsvoller Marketingaktionen.
	<b>Marketinglisten</b>	Erstellen und verwalten Sie Marketinglisten für eine spezifische und genaue Kundenansprache. Nutzen Sie bestehende Kundendaten oder importieren Sie Kontaktdaten aus externen Quellen.
	<b>Selektionswerkzeuge</b>	Präzise Selektionswerkzeuge bieten eine zielgruppengenaue Kundenansprache, während Sie gleichzeitig unnötige Streuverluste reduzieren.
	<b>Kampagnenvorlagen</b>	Verwenden Sie für wiederkehrende Kampagnen Vorlagen, die eine schnelle Wiederholung erfolgreicher Marketingaktionen ermöglichen.
	<b>Kampagnendurchführung</b>	Verfolgen Sie Kampagnenaktivitäten, qualifizieren Sie Leads und entwickeln Sie diese zu Verkaufschancen.
	<b>Erfolgsmessung von Kampagnen</b>	Messen Sie den Erfolg Ihrer Marketingaktivitäten durch die Verfolgung von Rückläufern und generierten Verkaufschancen. Stellen Sie Ihre Planung den tatsächlichen Ergebnissen und Kosten gegenüber.
Vertrieb	<b>Lead- und Verkaufschancenmanagement</b>	Automatisieren Sie die Zuordnung und Weiterleitung von Leads. Wandeln Sie Leads in Verkaufschancen um. Verfolgen und steuern Sie diese durch den Verkaufszyklus.
	<b>Vertriebsprozesssteuerung</b>	Nutzen Sie die umfassenden Workflowregeln, um die einzelnen Stufen des Verkaufsprozesses zu unterstützen und zu automatisieren.
	<b>Pipelineoptimierung</b>	Setzen Sie Analysewerkzeuge ein, um den Pipelinestatus zu verfolgen und Geschäftschancen zu ermitteln.
	<b>Angebote und Aufträge</b>	Verwenden Sie einen leistungsstarken Produktkatalog zur Erstellung korrekter Angebote. Übernehmen Sie Angebote in Aufträge, bearbeiten und speichern Sie diese bis zur endgültigen Bestätigung.
	<b>Vertriebsplanung und Vertriebsgebietmanagement</b>	Stellen Sie die Vertriebsergebnisse Ihrer Mitarbeiter den vereinbarten Zielen gegenüber. Verwalten Sie Vertriebsgebiete und steuern Sie anhand von Workflowregeln und Berichten gebietsbezogene Prozesse.
	<b>Vertriebsdokumentation und Wettbewerbsinformationen</b>	Pflegen Sie eine Recherchedatenbank mit Vertriebs- und Marketingmaterialien. Nutzen Sie detaillierte Informationen über Ihre Mitbewerber und analysieren Sie deren Aktivitäten.
	<b>Korrespondenz/Seriendruck</b>	Versenden Sie über anpassbare Vorlagen E-Mails und erstellen Sie Schriftverkehr mit der Microsoft Word-Serienbrieffunktion.
	<b>Faxintegration</b>	Erstellen, senden und empfangen Sie Faxe direkt von Ihrem Arbeitsplatz.
Service	<b>Serviceanfragen</b>	Erstellen und verfolgen Sie Serviceanforderungen vom ersten Kontakt bis hin zur Problemlösung und verwalten Sie für jede Anfrage zentral die zugehörigen Aktivitäten.
	<b>Umfassende Kundeninformationen</b>	Nutzen Sie den zentralen, direkten Zugriff auf umfassende Kundeninformationen, um gezielt auf die individuellen Kundenwünsche eingehen und Fragen beantworten zu können.
	<b>Einsatzplanung</b>	Verwalten und terminieren Sie selbst komplexe Dienstleistungen mit Leichtigkeit. Setzen Sie Mitarbeiter und Ausstattungen mithilfe der Einsatzplanung optimiert nach Verfügbarkeit, Einsatzort und Know-how ein.
	<b>Automatisierte Verteilung und Zuordnung</b>	Mit Workflowregeln können Sie Serviceanfragen automatisch verteilen und den entsprechenden Mitarbeitern oder Warteschlangen zur weiteren Bearbeitung, Neuordnung oder Eskalation zuordnen.
	<b>E-Mail-Management und Auto-Response-E-Mail</b>	Nutzen Sie anpassbare Vorlagen und Workflowregeln für die Erstellung und den Versand von automatischen Antwort-E-Mails auf Kundenanfragen. Pflegen Sie eine stets aktuelle Übersicht Ihrer Kunden-Kommunikation mithilfe der automatischen Verfolgung eingehender E-Mails.
	<b>Wissensdatenbank</b>	Veröffentlichen Sie Artikel und andere wichtige Supportinformationen in einer recherchefähigen Wissensdatenbank.
	<b>Serviceverträge</b>	Erstellen und verwalten Sie auf einfache Weise Serviceverträge. Sobald eine Serviceanfrage abgeschlossen ist, werden die zugehörigen Vertragsinformationen automatisch aktualisiert.

**Systemvoraussetzungen: Microsoft Small Business Server 2003 Premium Edition**

Eine Zusammenstellung der aktuellen Systemanforderungen entnehmen Sie bitte dem Internet:

[www.microsoft.com/dynamics/crm/product/systemrequirements.msp](http://www.microsoft.com/dynamics/crm/product/systemrequirements.msp)

**MEHR INFORMATIONEN ÜBER MICROSOFT DYNAMICS CRM 3.0 SMALL BUSINESS EDITION ERHALTEN SIE UNTER:**

Microsoft Deutschland GmbH: [www.microsoft.de/crm](http://www.microsoft.de/crm)

Microsoft Österreich GmbH: [www.microsoft.at/crm](http://www.microsoft.at/crm)

Microsoft Schweiz GmbH: [www.microsoft.ch/crm](http://www.microsoft.ch/crm)