



MICROSOFT® BUSINESS SOLUTIONS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Steigern Sie den Verkaufserfolg, bieten Sie einen erstklassigen Kundenservice und treffen Sie schnell fundierte Entscheidungen mit Microsoft® CRM. Der Zugriff erfolgt über Microsoft Outlook® oder das Internet. Microsoft CRM ist einfach zu bedienen, leicht anzupassen und zu pflegen sowie problemlos in andere Business-Systeme zu integrieren und wachstumsfähig wie das Unternehmen, in dem es eingesetzt wird.

Steigern Sie den Verkaufserfolg

Verkürzen Sie den Verkaufszyklus und steigern Sie die Abschlussraten mit dem Lead- und Verkaufschancenmanagement, der Automatisierung von Vertriebsprozessen sowie der Angebotserstellung und des Auftragsmanagements.

Bieten Sie einen effizienten, erstklassigen Kundenservice

Eine leistungsfähige Wissensdatenbank und die automatisierte Zuordnung von Serviceanfragen unterstützen Sie, schnell und effizient auf Kundenanforderungen einzugehen.

Reagieren Sie schnell mit fundierten Entscheidungen

Planen Sie zukünftige Umsätze auf der Basis detaillierter Berichte, messen Sie Geschäftsaktivitäten

und deren Erfolg und entdecken Sie Verkaufschancen, neue Trends sowie mögliche Problembereiche.

Arbeiten Sie aus Outlook oder über das Internet

Greifen Sie über Microsoft Outlook entweder online oder offline auf die vollständige Vertriebsfunktionalität zu oder arbeiten Sie ortsunabhängig über einen Webbrowser.

Teilen Sie Wissen

Integrierte Vertriebs- und Servicemodule ermöglichen die Ansicht, Aktualisierung und gemeinsame Nutzung wichtiger Kundeninformationen über Team- und Abteilungsgrenzen hinweg.

Profitieren Sie von der einfachen Handhabung

Die einfache Handhabung von

Microsoft CRM stellt sicher, dass Ihre Mitarbeiter ohne großen Trainingsaufwand sofort produktiv mit der Lösung arbeiten können.

Passen Sie die Lösung einfach und schnell an

Konfigurieren Sie Benutzeroberflächen und Workflowregeln, passen Sie die Lösung an Ihre unternehmensspezifischen Anforderungen an und skalieren Sie die Installation, um sich ändernde Erfordernisse abzubilden.

Nutzen Sie die leistungsstarke Integration

Integrieren Sie Microsoft CRM mit Microsoft Office, Microsoft Business Solutions ERP-Anwendungen und anderen Business-Systemen.

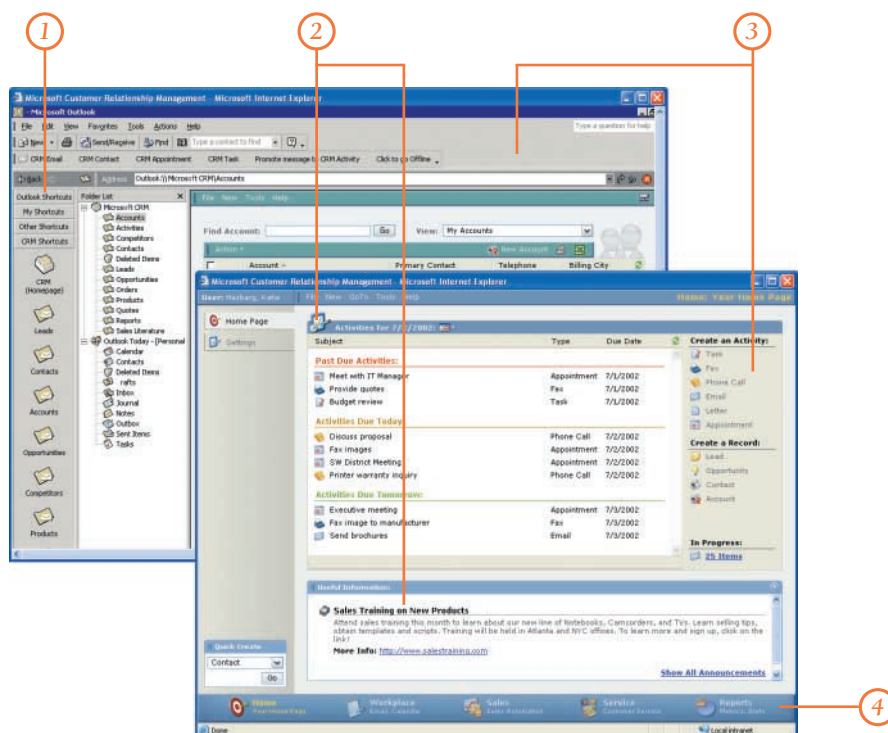
1 Nutzen Sie Microsoft Outlook um online oder offline auf Microsoft CRM zuzugreifen.

2 Behalten Sie den Überblick über wichtige Informationen zu Aktivitäten und internen Neuigkeiten.

3 Aufgaben, Termine und die gesamte Kommunikation werden zentral verwaltet.

4 Greifen Sie direkt auf E-Mails, den Kalender, Vertriebs- und Servicefunktionalitäten sowie Berichte zu.

Entwickelt auf Basis der .NET Technologien bietet Microsoft CRM einen überaus hohen Mehrwert durch die einfache Integration von Drittanbieterlösungen und Webservices.



Die CRM-Lösung, die mit Ihrem Unternehmen wächst

MICROSOFT® BUSINESS SOLUTIONS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Features	Beschreibung
Sales	
• Microsoft Outlook Client	Arbeiten Sie online oder offline über Microsoft Outlook, mit Zugriff auf die gesamte Vertriebsfunktionalität.
• Umfassende Kundeninformationen	Nutzen Sie den zentralen, direkten Zugriff auf alle relevanten Firmen- und Kontaktinformationen, einschließlich der Historie und Servicedaten.
• Informationsaustausch	Nahtlos integrierte Vertriebs- und Servicefunktionalitäten fördern die gemeinsame Nutzung wichtiger Kundeninformationen über Abteilungsgrenzen hinweg.
• Lead- und Verkaufschancenmanagement	Automatisieren Sie die Zuordnung und Weiterleitung von Leads. Wandeln Sie Leads in Verkaufschancen und verfolgen und steuern Sie diese durch den Verkaufszyklus.
• Vertriebsprozesssteuerung	Nutzen Sie die umfassenden Workflowregeln, um die einzelnen Stufen des Verkaufsprozesses zu unterstützen und zu automatisieren.
• Produktkatalog	Verwenden Sie einen leistungsstarken Produktkatalog und bilden Sie Ihre Preisstrukturen, Verkaufseinheiten, Rabatte und Preisoptionen ab.
• Auftragsmanagement	Übernehmen Sie Angebote in Aufträge, bearbeiten und speichern Sie diese bis zur endgültigen Bestätigung.
• Vertriebsplanung	Stellen Sie die Vertriebsergebnisse Ihrer Mitarbeiter den vereinbarten Zielen gegenüber.
• Berichte	Planen Sie zukünftige Umsätze, identifizieren Sie Verkaufschancen sowie Topkunden und ermitteln Sie Trends mithilfe umfangreicher Reporting Tools.
• Vertriebsdokumentation	Pflegen Sie eine Recherchedatenbank mit Vertriebs- und Marketingmaterialien.
• Vertriebsgebietsmanagement	Verwalten Sie Vertriebsgebiete und steuern Sie anhand von Workflowregeln und Berichten gebietsbezogene Prozesse.
• Wettbewerbsinformationen	Nutzen Sie detaillierte Informationen über Ihre Mitbewerber und analysieren Sie deren Aktivitäten.
• Serienbriefe und E-Mails	Versenden Sie über anpassbare Vorlagen E-Mails an ausgewählte Interessenten- und Kundengruppen und erstellen Sie Schriftverkehr mit der Microsoft Word Serienbrieffunktion.
Customer Service	
• Serviceanfragen	Erstellen und verfolgen Sie Serviceanforderungen vom ersten Kontakt bis zur Problemlösung und verwalten Sie für jede Anfrage zentral die zugehörigen Aktivitäten.
• Umfassende Kundeninformationen	Behalten Sie die Kunden-, Verkaufs- und Auftragsinformationen im Blick, um gezielt auf die individuellen Kundenwünsche eingehen und Fragen genau beantworten zu können.
• Automatisierte Verteilung und Zuordnung	Mit Workflowregeln können Sie Serviceanfragen automatisch verteilen und den entsprechenden Mitarbeitern oder Warteschlangen zuordnen, zur weiteren Bearbeitung, Eskalation oder Neuzuordnung.
• Wissensdatenbank für Recherchen	Veröffentlichen Sie Artikel und andere wichtige Supportinformationen in einer recherchefähigen Wissensdatenbank.
• Serviceverträge	Erstellen und verwalten Sie auf einfache Weise Serviceverträge. Sobald eine Serviceanfrage abgeschlossen ist, werden die zugehörigen Vertragsinformationen automatisch aktualisiert.
• Auto-Response-E-Mail	Nutzen Sie anpassbare Vorlagen und Workflowregeln für die Erstellung und den Versand von automatischen Antwort-E-Mails auf Kundenanfragen.
• E-Mail-Management	Pflegen Sie eine stets aktuelle Übersicht Ihrer Kundenkommunikation. Mithilfe der automatischen Verfolgung eingehender E-Mails werden diese mit den jeweiligen Kundendatensätzen verknüpft.
Integration	
• Vertrieb und Service	Die Vertriebs- und Servicefunktionalitäten sind eng miteinander verzahnt und fördern so die gemeinsame Nutzung wichtiger Kundeninformationen über Abteilungsgrenzen hinweg.
• Microsoft Outlook Client	Vertriebsmitarbeiter haben über Microsoft Outlook sowohl online als auch offline vollständigen Zugriff auf die komplette Vertriebsfunktionalität.
• Microsoft Office	Durch die enge Anbindung mit Microsoft Office können Sie Serienbriefe mit Microsoft Word erstellen sowie Daten nach Microsoft Excel exportieren.
• Microsoft Business Solutions	Microsoft CRM kann leicht in Microsoft Business Solutions ERP-Anwendungen integriert werden. Die Abbildung der Schlüsseldaten umfasst Kunden, Kontakte, den Produktkatalog, Preislisten sowie Aufträge und Rechnungen.
• Anwendungen von Drittanbietern und Webservices	Die Microsoft CRM-Funktionalitäten können über Plattform-APIs für die Integration in Anwendungen von Drittanbietern sowie Webservices genutzt werden.

Weitere Informationen zu Microsoft Customer Relationship Management finden Sie unter:

www.microsoft.com/crm

Microsoft Business Solutions Customer Relationship Management ist ausgerichtet auf die speziellen Anforderungen und wirtschaftlichen Erfordernisse mittelständischer Unternehmen. Die Bereitstellung und Implementierung erfolgt über zertifizierte Microsoft Business Solutions Partner, die eine direkte und umfassende Unterstützung bei Einrichtung, Schulung, Pflege und Support bieten.