

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

Professional Edition

Anwendungsbereiche



Marketing	Marketingkampagnen	Ein umfassendes Kampagnenmanagement unterstützt Sie von der Planung über die Durchführung bis hin zur Erfolgsmessung wirkungsvoller Marketingaktionen.
	Marketinglisten	Erstellen und verwalten Sie Marketinglisten für eine spezifische und genaue Kundenansprache. Nutzen Sie bestehende Kundendaten oder importieren Sie Kontaktdaten aus externen Quellen.
	Selektionswerkzeuge	Präzise Selektionswerkzeuge bieten eine zielgruppengenaue Kundenansprache, während Sie gleichzeitig unnötige Streuverluste reduzieren.
	Kampagnenvorlagen	Verwenden Sie für wiederkehrende Kampagnen Vorlagen, die eine schnelle Wiederholung erfolgreicher Marketingaktionen ermöglichen.
	Kampagnendurchführung	Verfolgen Sie Kampagnenaktivitäten, qualifizieren Sie Leads und entwickeln Sie diese zu Verkaufschancen.
	Erfolgsmessung von Kampagnen	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	Lead- und Verkaufschancenmanagement	Automatisieren Sie die Zuordnung und Weiterleitung von Leads. Wandeln Sie Leads in Verkaufschancen um. 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.
	Pipelineoptimierung	Setzen Sie Analysewerkzeuge ein, um den Pipelinestatus zu verfolgen und Geschäftschancen zu ermitteln
	Angebote und Aufträge	Verwenden Sie einen leistungsstarken Produktkatalog zur Erstellung korrekter Angebote. Übernehmen Sie Angebote in Aufträge, bearbeiten und speichern Sie diese bis zur endgültigen Bestätigung.
	Vertriebsplanung und Vertriebsgebietmanagement	Stellen Sie die Vertriebsergebnisse Ihrer Mitarbeiter den vereinbarten Zielen gegenüber. Verwalten Sie Vertriebsgebiete und steuern Sie anhand von Workflowregeln und Berichten gebietsbezogene Prozesse.
	Vertriebsdokumentation und Wettbewerbsinformationen	Pflegen Sie eine Recherchedatenbank mit Vertriebs- und Marketingmaterialien. Nutzen Sie detaillierte Informationen über Ihre Mitbewerber und analysieren Sie deren Aktivitäten.
	Korrespondenz / Seriendruck	Versenden Sie über anpassbare Vorlagen E-Mails und erstellen Sie Schriftverkehr mit der Microsoft Word-Serienbrieffunktion.
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	Nutzen Sie den zentralen, direkten Zugriff auf umfassende Kundeninformationen, um gezielt auf die Kundenwünsche eingehen und Fragen beantworten zu können.
	Einsatzplanung	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.
	Automatisierte Verteilung und Zuordnung	Mit Workflowregeln können Sie Serviceanfragen automatisch verteilen und den entsprechenden Mitarbeitern oder Warteschlangen zur weiteren Bearbeitung, Neuzuordnung oder Eskalation zuordnen.
	E-Mail-Management und Auto-Response-E-Mail	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.
	Wissensdatenbank	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.