

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

Für mittelständische Unternehmen (Marketing)



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™.

Diese Version von Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 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

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 ist schnell einzuführen, leicht anzupassen und einfach zu be-

diene. Bei der Konzeption der Lösung wurde insbesondere auf niedrige Gesamtkosten Wert gelegt. Entwickelt auf der Basis der .NET Technologie ist Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 sowohl über Microsoft Outlook als auch über das Internet zugänglich, mit weiteren Applikationen zu verbinden und wachstumsfähig wie das Unternehmen, in dem es eingesetzt wird. Die integrierten Module für Vertrieb und Kundenservice ermöglichen das Teilen sämtlicher Kundeninformationen über Team- und Abteilungsgrenzen hinweg. Wiederkehrende Prozesse werden automatisiert, Mitarbeiter von zeitraubenden Tätigkeiten entlastet.

Anwendungsszenario

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 und die Outlook Integration dienen als Grundlage für ein gezieltes Kundenmanagement und vereinfachen den gesamten Verkaufsprozess und das Kundenmanagement.

Szenario

Pharko AG, ein Dienstleistungsunternehmen im Bereich der Telekommunikation, beschäftigt 150 Angestellte, darunter 20

Vertriebs- und Marketingmitarbeiter. Die Zeiten, in denen die Pharko AG Kundenkampagnen in Form von blinden Massenmailings durchgeführt hat, sind vorbei. Heute möchte Pharko AG Kampagnen gezielt steuern.

Zielgruppe

Unternehmen mit 25 bis 250 PCs

Probleme

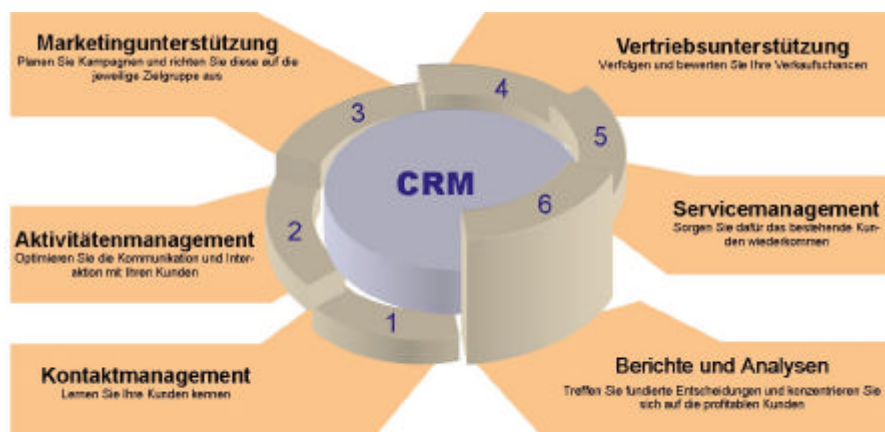
- hohe Marketingkosten durch schlecht durchgeführte Kampagnen
- unstrukturierte und ineffiziente Vertriebs- und Serviceprozesse
- mangelhafte Leadverfolgung und Verkaufschancenverwaltung behindern die Vertriebseffektivität

Kernaussage

Mit einem begrenzten Marketingbudget sollen effiziente Kampagnen durchgeführt werden, um die Gewinnung und Erhaltung von Kunden zu gewährleisten. Möglichst viele Mitarbeiter sollen ohne großen Aufwand auf aktuelle Kundeninformationen zugreifen und eine effektive Vertriebsstrategie verfolgen. Darüber hinaus sollte das Wissen jedem Beschäftigten jederzeit und an jedem Ort zur Verfügung stehen, um so die Produktivität und Effizienz ihrer Arbeit zu steigern. Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 bringt alle Voraussetzungen mit, um Vertriebsmitarbeitern und Verkäufern auf einfache Weise relevante Kundendaten zur Verfügung zu stellen.

Problemlösung

Strategisch und auf definierten Regeln basierend wird eine Kontaktaufnahme mit aktuellen oder



potentiellen Kunden geplant. Eine hohe Datenqualität ist dabei die Voraussetzung für effiziente Kampagnen. Mit Hilfe des Marketing-Moduls in Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 wird eine Schnellkampagne erstellt. Die Zielgruppe wird mit Hilfe der Ansichten in Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 bestimmt. Dann startet der Schnellkampagnen-Assistent, der in vier Schritten diese Kampagne aufsetzt.

Auf Basis von Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 werden Vertriebs- und Serviceprozesse automatisiert, die die Mitarbeiterproduktivität verbessern und die Rentabilität steigern. Mit Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 verfolgen und verwalten die Vertriebsmitarbeiter von Pharko AG Leads auf effiziente Weise, ganz gleich aus welcher Quelle diese stammen. Manager nutzen die umfangreichen Berichtsmöglichkeiten, um den Erfolg der Aktivitäten zu messen und um zu erkennen, welcher Weg am schnellsten und effektivsten zum Verkaufserfolg führt. Auch Informa-

tionen über Interessenten, die von einer Website oder aus einer Adressliste stammen, können bei Pharko AG importiert und mit Hilfe von Workflowregeln automatisch den richtigen Vertriebsmitarbeitern zugewiesen werden. Der zuständige Mitarbeiter kann dem Interessenten umgehend per E-Mail oder Serienbrief ein gezieltes Angebot unterbreiten. Dabei können alle Informationen vom Lead über Verkaufschancen bis zum gewonnenen Kunden im System verfolgt werden.

Verbesserte Prozesse im Kundenservice, einschließlich Zugriff auf wichtige Informationen, erhöhen sowohl die Mitarbeiter- als auch die Kundenzufriedenheit. Workflowregeln können auf der Basis von Produkten, Regionen, Prioritäten oder anderen Kriterien erstellt werden, anhand derer die Serviceanfragen bestimmten Mitarbeitern zugewiesen werden. Kunden werden entsprechend ihrer Bedürfnisse bedient, Servicetermine werden

eingehalten. Schließlich haben auch die Servicemitarbeiter Zugriff auf die Einträge in der Wissensdatenbank, um Anfragen schnell und gezielt zu beantworten. Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 ist von Outlook aus zu bedienen und eng mit dieser Anwendung verknüpft. Dabei sind nicht nur die Aufgaben, E-Mails, Kontakte und Termine integriert, sondern auch Kundendaten, Verkaufschancen, Kontakthistorien, Produkt- und Wettbewerbsinformationen sind direkt über Outlook, ihrer vertrauten Arbeitsumgebung, einsehbar.

Vertriebsmitarbeiter können auch unterwegs ihren Outlook-Client nutzen, um mit Verkaufschancen, Angeboten und Aufträgen zu arbeiten. Sobald der Mitarbeiter in das Büro zurückgekehrt ist, werden alle vorgenommenen Änderungen automatisch mit dem Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 Server synchronisiert. Durch automatisierte Prozesse werden mehrfache Dateneingaben vermieden.

| Funktionsübersicht | | |
|--|---|--|
| Professional Edition | | |
| Marketing Marketingkampagnen Marketinglisten Selektionswerkzeuge Kampagnenvorlagen Kampagnendurchführung Erfolgsmessung von Kampagnen | Vertrieb Vertriebsprozesssteuerung Pipelineoptimierung Angebote und Aufträge Vertriebsplanung und Vertriebsgebietsmanagement Vertriebsdokumentation und Wettbewerbsinformation Korrespondenz/Seriendruck | Service Service anfragen umfassende Kundeninformationen Einsatzplanung automatisierte Verteilung und Zuordnung E-Mail-Management und Auto-Response-E-Mail Wissensdatenbank Serviceverträge |



Sollten Sie noch Fragen haben oder eine Demonstration wünschen, rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im World Wide Web, wo Sie weitere Informationen zu diesem Thema finden.

triomis GmbH

**Europaplatz 10
D-44269 Dortmund**

Tel.: +49 231 5191910
E-Mail: info@triomis.de
www: <http://www.triomis.de>

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können ohne Vorankündigung geändert werden und stellen keine Verpflichtung seitens der triomis GmbH dar. Ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis der triomis GmbH dürfen Teile dieser Broschüre nicht in irgendeiner Form mit irgendwelchen Mitteln, elektronisch oder mechanisch, mittels Fotokopie reproduziert oder übertragen werden.

Alle anderen hierin verwendeten Produktnamen sind eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer. Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in dieser Broschüre berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass die Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutzgesetzgebung als frei betrachtet werden und daher von jedermann benutzt werden dürfen.

Anmerkung: Die vorliegende Broschüre beschreibt ein Softwareprodukt, das sich ständig in der Weiterentwicklung befindet. Einige Informationen sind eventuell inkorrekt oder beschreiben nicht den Funktionsumfang der endgültigen Softwarefunktion. Die triomis GmbH ist nicht verantwortlich für Schäden, die direkt oder indirekt aus diesen Abweichungen entstehen.

Alle in dieser Broschüre angegebenen Namen von Firmen, Produkten, Strassen und Personen sind, wenn nicht anders angegeben, Teil eines fiktiven Szenarios und sollen nur die Verwendung eines triomis Produktes veranschaulichen.

© Copyright 2005 triomis GmbH.

Alle Rechte vorbehalten.