

# Dynamics CRM Implementierung

**Nutzen Sie unsere langjährige Projekterfahrung im Bereich der Kundenmanagementlösungen für eine schnelle und effiziente Umsetzung Ihrer CRM-Projekte auf Basis von Microsoft Dynamics CRM.**

Der Verkauf von komplexen Produkten ist vertriebs- und marketingintensiv und zeichnet sich durch einen mittel- bis langfristigen Vertriebsprozess aus. Vom Erstkontakt bis zum Abschluss vergehen mehrere Monate, teilweise sogar ein oder zwei Jahre. Umso bedeutender ist deshalb eine CRM-Software Lösung, die Sie in Vertrieb und Marketing während der gesamten Projektlaufzeit unterstützt. Nutzen Sie deshalb Ihr Vertriebspotenzial in Zukunft noch besser: Mit Microsoft Dynamics CRM verfolgen und verwalten Sie Verkaufschancen mit einer integrierten Lösung, die alle Informationen übersichtlich zusammenführt. Vorausschauende Analysen kombiniert mit Echtzeit-Übersichten helfen Ihrem Vertriebsteam dabei, Prognosen zu verbessern und sowohl kurz- als langfristig zu planen. Auf diese Weise stellen Sie Ihrem Vertriebsteam alle erforderlichen Daten zur Verfügung, um zu profitablen Verkaufsabschlüssen zu gelangen – damit aus Interessenten rasch neue Kunden werden.

## Anwendungsszenario

Schenkt man den verschiedenen Untersuchungen Glauben, dann scheidet keine Softwareeinführung so häufig, wie die von CRM-Systemen.

Zerlegt man ein CRM-Projekt in seine Hauptbestandteile (strategische Planung, Anpassungen der Geschäftsprozesse und organisatorischen Abläufe, Erstellung des Anforderungsprofil der Softwarelösung, Auswahlverfahren der geeigneten Software sowie des geeigneten Anbieters, Softwareeinführung (Installation, Administrator- und Anwenderschulungen, Abnahme), Projektresümee), und ordnet dann die gemachten Fehler der jeweiligen Stufe zu, wird man feststellen, dass der überragenden Teil der Fehler in

den ersten beiden Bereichen gemacht werden.

## Szenario

Thomas Schmitt, EDV-Leiter der Conতো GmbH, möchte für den Vertrieb eine integrierte Lösung schaffen, die

eine zentrale Ablage der strukturierten Kundeninformationen mit einer Ablage der in Office Dokumenten vorhandenen unstrukturierten Informationen verbindet.

## Probleme

- Komplexitätsgrad der Systeme
- Betriebswirtschaftliche Prozesse müssen verstanden und in den Systemen abgebildet werden
- Die bestehende Infrastruktur muss berücksichtigt werden
- Integration bereits im Einsatz befindlicher Softwaresysteme

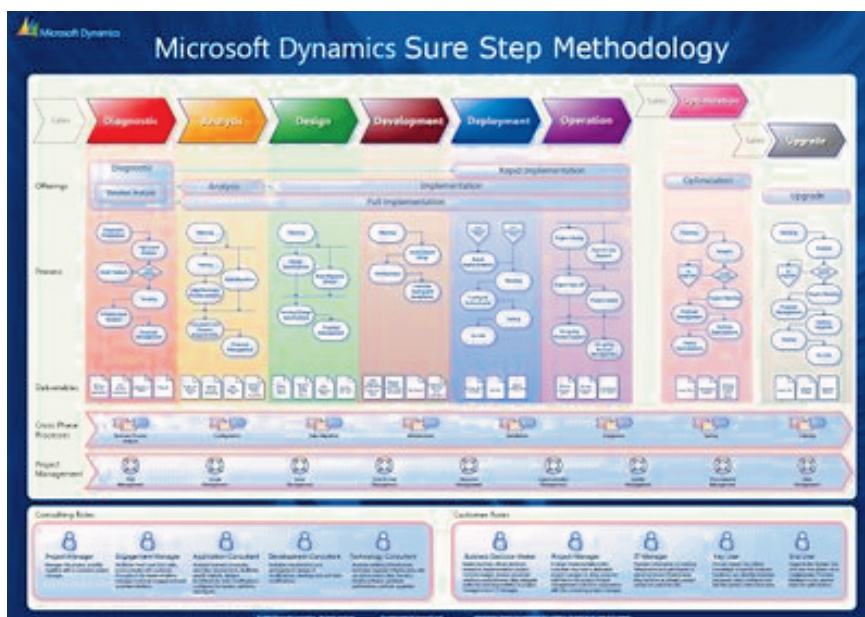
## Lösung

Wir begleiten Sie vom Konzept über die Realisierung bis zur Nutzung. triomis ist Microsoft zertifizierter Partner für Dynamics CRM und hat sich auf CRM Lösungen für den Mittelstand spezialisiert.

## Leistung

### Professionelles Projektmanagement

Wenn unsere Mitarbeiter bei Ihnen im Unternehmen ein CRM-Projekt starten, können Sie sich auf unser professionelles Projektmanagement verlassen. Wir überzeugen mit methodischer Beratung und Unterstützung, in die unsere langjährige Praxiserfahrung einfließt. Wir kennen potenzielle Probleme und wissen wie Schwierigkeiten identifiziert und frühzeitig beseitigt werden. Unsere moderne Methoden des Projektmanagements begleiten Sie in allen Phasen der Projektdurchführung und sorgen dafür das Kosten, Zeit und Termine im Rahmen bleiben. Eine stufenweise Einführung und Meilensteine ermöglichen eine hohe Transparenz im Projektverlauf und schnelle Erfolge.



Phasen in der Microsoft Dynamics Sure Step Methode

## Hohe Qualitätsstandards

Unser Anspruch ist Ihr langfristiger Erfolg. Deshalb fühlen wir uns bei der Beratung zu höchsten Qualitätsstandards verpflichtet. Werkzeuge zur Qualitätssicherung, detaillierte Dokumentation und unser hoher Anspruch garantieren Ihnen optimale Lösungen. Ihre vollständige Zufriedenheit ist unser Anspruch.

- Bedarfsanalyse: Welche Probleme wollen Sie lösen?
- der Nutzen des Lösungs-Mixes
- Hindernisse und Herausforderungen für die angestrebte Lösung
- Ihre technologische Infrastruktur

- empfohlener Ansatz für die Implementierung

## Vorgehensweise

In Absprache mit Ihnen wird im Rahmen des KickOff-Workshops folgendermaßen vorgegangen:

- Sammlung und Aggregation der Kontextdaten (Erfolgsfaktoren, Rahmendaten, Lösungsszenarien, Ziele, Migration)
- Abschätzung des notwendigen Aufwandes zur Erreichung der Projektziele
- Abschätzung der größten Risiken
- Erstellung eines Berichts

Durch den Einsatz der SureStep Methoden und der strengen Fokussierung auf die Wertschöpfung der angestrebten Lösungen wird das Maximum aus Ihrer Investition erzielt.

## Ergebnis

Als Ergebnis des Workshops liegen die wichtigsten Parameter für die Implementierung Ihres CRM-Systems vor.

## Die nächsten Schritte

Wir bieten Ihnen angepasste Beratungs-Projekte, die die gesamte Systemeinführung und folgende Bereiche abdecken:

- Dimensionierung der Plattform
- Implementierung der Anpassung der ermittelten Vorgaben
- Abbildung der Unternehmensstruktur
- Abbildung von Geschäftsprozessen für die Bereiche Marketing, Vertrieb und Service
- Sicherheits- und Berechtigungskonzept
- Integration Drittsysteme
- BI und Report-Definition
- Backup-Strategie, Disaster Recovery
- Outlook 2007 Integration
- Office 2007 Integration

Phase	Inhalt
<b>Envisioning</b>	Hier erfahren Sie, ob die Technologie-Lösung Ihre Geschäftsanforderungen erfüllt. Unsere Berater zeigen Ihnen die wichtigsten Komponenten der Lösung und erläutern Ihnen, welchen Beitrag diese Komponenten zum Erreichen Ihrer Ziele leisten. Diese Phase kann praktische Übungen zu Bereichen mit bestimmten von Ihnen gewünschten technischen Anforderungen enthalten. Ziel ist die Erarbeitung eines ersten Architekturdesigns.
<b>Planning</b>	Hier entwickeln wir gemeinsam mit Ihnen ein Architekturdesign und die Risiken der vollständigen Systemeinführung werden deutlich gemacht. Anschließend erstellen wir gemeinsam mit Ihnen ein detailliertes Designdokument und unterstützen Sie bei der Implementierung bzw. schließen die Entwicklung ab.
<b>Developing and Stabilizing</b>	Wir entwickeln zusammen mit Ihnen Ihre speziellen Anforderungen und Anpassungen, damit Ihre Mitarbeiter ihre Prozesse wiederfinden. Dann erstellen wir die Pläne für Installation, Betriebsabläufe, Schulung, Systemeinführung und Kommunikation. Die Phase wird mit einer Pilotimplementierung abgeschlossen. Während der Stabilizing-Phase werden Erkenntnisse aus der Pilotimplementierung für die Produktion umgesetzt.
<b>Deploying</b>	Hier steht die Vorgehensweise für die effiziente und risikoarme Systemeinführung der Lösung im Mittelpunkt. Wir stellen Ihnen individuell angepasste Serviceleistungen zur Unterstützung bei der Systemeinführung zur Verfügung.
<b>Advisoring</b>	Wir untersuchen mit Ihnen Ihre aktuelle IT-Umgebung, ermitteln Ihre technischen Anforderungen und Geschäftsziele und erstellen ein klares Bild davon, welche Lösungen Ihnen helfen können, Ihre Ziele zu erreichen. Zu den behandelten Themen zählen der Nutzen und die Vorteile des Microsoft Solution Stacks bei der Steigerung der Produktivität Ihrer Mitarbeiter sowie die Möglichkeiten zur Verringerung der Kosten für Systemeinführung und Support.



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

**Gevelsbergstraße 30  
D-44269 Dortmund**

Tel.: +49 231 5191910  
E-Mail: [info@triomis.de](mailto: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, durch reproduziert oder übertragen werden.

Alle anderen hierin verwendeten Produktnamen sind eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer. Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Handbuch 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 Produkts veranschaulichen.

© Copyright 2009 triomis GmbH.

Alle Rechte vorbehalten.