

Effektiver Vertrieb Professioneller Service Intelligentes Marketing

Erfolgreiches Customer Engagement im
neuen Zeitalter des Kunden – mit Microsoft Dynamics



Im heutigen digitalen Zeitalter, in dem Kunden jederzeit vernetzt sind und praktisch überall Zugang zu Informationen haben, ist das Thema Customer Relationship Management, kurz CRM, wichtiger denn je.

Kunden entscheiden sich für ein Unternehmen, das ihnen nicht nur die richtigen Produkte, Lösungen oder Dienstleistungen bietet, sondern das auch durch professionellen Service überzeugt. Und da Produkte in der globalisierten Welt immer austauschbarer werden, sind es die Kundenerlebnisse, die im Wettbewerb letztlich den Unterschied ausmachen. Mithilfe von CRM-Software können Sie Ihre Kunden heute in sämtlichen Kanälen – traditionell, online, mobil und in sozialen Netzwerken – rundum betreuen und ihnen durchgängige, persönliche Erlebnisse bieten.

CRM-Lösungen bieten längst nicht mehr nur Funktionen für klassische Geschäftsbereiche wie Marketing, Vertrieb und Service, sondern bespielen die ganze Klaviatur der Anforderungen im Beziehungsmanagement. Das neue Schlagwort: Customer Engagement. Microsoft Dynamics liefert Ihnen deshalb zusätzlich zu den seit Jahren am Markt bewährten On-Premise- und Cloud-Versionen der CRM-Software separat erhältliche und doch vollständig integrierbare Lösungen für Vertriebsproduktivität, Social CRM, Integrated Marketing Management und Serviceautomatisierung.

Mit diesen Lösungen kommen Sie dem Ziel, bei sämtlichen Aktivitäten den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen, den entscheidenden Schritt näher. Steuern Sie Ihre Beziehungen zu Bestandskunden und Interessenten umfassend und zugleich individuell an jedem Touchpoint. Vernetzen Sie mit der Hilfe von CRM Ihre Mitarbeiter, Geschäftsprozesse und Technologien – alles im Dienste Ihrer Kunden.

Auf den folgenden Seiten lernen Sie die gesamte Bandbreite unserer Customer Engagement-Lösungen kennen, mit denen Sie Kunden erfolgreich ansprechen, gewinnen und langfristig halten. Lassen Sie sich begeistern – und erfahren Sie mehr darüber, wie Sie selbst Ihre Kunden begeistern!



Microsoft Dynamics CRM auf einen Blick:

4,4

Millionen Benutzer weltweit

mehr als

40.000

Kunden aus allen Branchen und Segmenten

Freie Wahl

zwischen On-Premise-Bereitstellung,
Hosting bei lokalen Partnern und
CRM Online als Cloud-Dienst

Ihre Wahl für modernes Customer Engagement

Das ist Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Dynamics CRM vereint Lösungen für intelligentes Customer Engagement und unterstützt Unternehmen dabei, langfristige, rentable Beziehungen zu ihren Kunden zu pflegen. Die Basis dafür bildet Wissen, das Sie bei jeder Interaktion sammeln und mit weiteren Informationen – ob aus dem eigenen Unternehmen, dem Internet oder sozialen Netzwerken – anreichern. So können Sie personalisierte, proaktive und agile Kundenerlebnisse schaffen, die die Bindung festigen und das Vertrauen in Ihr Unternehmen stärken.

Entscheiden Sie sich für genau die CRM-Funktionen, die zu Ihren Anforderungen passen. Dabei haben Sie die Wahl, ob Sie eine Installation im eigenen Unternehmen (On-Premise) bevorzugen oder auf Mietmodelle setzen, beispielsweise als Cloud-Dienst von Microsoft oder als eine bei Dynamics-Partnern gehostete Lösung. Ebenso sind Hybridszenarien möglich, um die unterschiedlichsten Anforderungen abzubilden. Und sollte sich Ihr Bedarf grundlegend ändern, können Sie Ihr Bereitstellungsmodell auch wechseln.

04/05

Die Einsatzbereiche

Vertrieb

Mit den leistungsstarken Vertriebsfunktionen von Dynamics CRM können Sie Ihre Kunden besser betreuen, die Vertriebszyklen verkürzen und Ihre Abschlussquoten insgesamt verbessern. Dashboards und Auswertungen liefern Ihnen aussagekräftige Ergebnisse in Echtzeit – für ein Höchstmaß an Transparenz. Vertriebsteams profitieren insbesondere von der nahtlosen **Integration in Office 365 und Power BI** (sogenanntes Sales-Productivity-Paket). Die Komplettlösung unterstützt Innen- und Außendienst mit flexibel einsetzbaren Werkzeugen – ob auf dem Desktop oder einem mobilen Endgerät – und bietet umfassende Analyse- und Reportingfunktionen.

Mehr darüber erfahren Sie auf den Seiten 06 bis 09.

Service

Mit den flexiblen Servicefunktionen erhalten Ihre Mitarbeiter in der Kundenbetreuung auf Knopfdruck praktische und aufschlussreiche Informationen, die sie benötigen, um Interaktionen mit Ihren Kunden individuell, persönlich und konsistent zugleich zu gestalten.

Sie möchten darüber hinaus **Self-Service** anbieten, umfangreiches **Wissensmanagement** betreiben oder auch Techniker im **Außendienst** optimal unterstützen? Dann sind die separat erhältlichen Erweiterungen für den Servicebereich genau das Richtige für Sie.

Mehr lesen Sie ab Seite 10.

Marketing

Mit Dynamics CRM erhalten Sie die richtigen Werkzeuge, um neue Kontakte in Leads und Verkaufschancen umzuwandeln und interessante Potenziale in Ihrer Kundendatenbasis aufzudecken.

Weiter reichende Anforderungen lassen sich durch den zusätzlich erhältlichen, nahtlos integrierbaren Dienst für **Integrated Marketing Management (IMM)** abdecken. So können Sie Ihre Kundeninteraktionen in digitalen, sozialen und traditionellen Kanälen erfolgreich planen, umsetzen, kontrollieren und optimieren sowie den ROMI messen.

Informieren Sie sich auf den Seiten 14 bis 17.

Social CRM

Nutzen Sie soziale Netzwerke wie zum Beispiel Facebook oder Twitter, um mit Kunden zu kommunizieren und Erkenntnisse zu gewinnen, mit denen Sie im neuen „Zeitalter des Kunden“ die richtigen Kauf- und Serviceerlebnisse bieten.

Mit **Microsoft Social Engagement**, das sich nahtlos in Dynamics CRM integrieren lässt, können Sie Serviceerlebnisse besser steuern, die Kundenzufriedenheit mit einfachen Mitteln verbessern, die Kundenbindung steigern und neue Umsätze generieren.

Entdecken Sie die Vorteile auf den Seiten 18 und 19.

xRM – erweitertes CRM

Unternehmen haben nicht nur Kunden, zu denen sie die Beziehungen professionell steuern müssen, sondern auch Mitarbeiter, Partner, Lieferanten, Distributoren, Auftragnehmer und weitere Akteure im Tagesgeschäft.

Um hier ebenfalls für eine maßgeschneiderte Interaktion und Kommunikation zu sorgen, lässt sich Dynamics CRM einfach erweitern, Stichwort xRM: **x Relationship Management**.

Weitere Informationen finden Sie ab Seite 20.

Vertrieb, der Kunden begeistert

Steigern Sie die Vertriebsproduktivität, bringen Sie neue Deals schneller zum Abschluss, und bieten Sie eine Betreuung, die Ihre Kunden zu langjährigen Fans macht. Microsoft Dynamics CRM ist eine umfassende und intuitiv zu bedienende Lösung, mit der Sie sich leichter auf das Wesentliche konzentrieren. So können Sie Ihre Kunden individueller ansprechen und besser betreuen, die Vertriebszyklen verkürzen und enger mit Kollegen zusammenarbeiten. Dashboards und Auswertungen liefern Ihnen dazu aussagekräftige Ergebnisse in Echtzeit.

„Mit einem Schlag war alles da:
Alle Informationen sind jetzt zugänglich
und transparent, und Aufgaben werden
von allen viel effektiver erledigt, weil nun
ein völlig neues Bewusstsein existiert.“

Steve Novoselac,

Development Manager für BI und .NET, Trek Bicycle

Vorteile auf einen Blick



Fokussiert bleiben

Machen Sie die richtigen Interessenten und Kunden ausfindig, sorgen Sie für mehr Transparenz in sämtlichen Vertriebsabläufen, und treffen Sie fundierte Entscheidungen, die Ihr Unternehmen als Ganzes voranbringen.



Schneller gewinnen

Sorgen Sie mit durchgängigen, vertrauten, einfach zu bedienenden Lösungen für mehr Effizienz in Ihrem Team, und verbessern Sie die interne Zusammenarbeit an strategischen Deals. Dank Werkzeugen für mobiles Arbeiten bleiben zudem alle jederzeit untereinander in Verbindung.



Vertrauen aufbauen

Antizipieren Sie die Bedürfnisse und Wünsche Ihrer Kunden, und sprechen Sie sie zur rechten Zeit am rechten Ort mit der richtigen Botschaft an. Gewährleisten Sie an allen Touchpoints eine konsistente Interaktion, und machen Sie sich dafür das kollektive Wissen aus dem Unternehmen zunutze.

Die wichtigsten Funktionen

Firmen- und Verkaufschancenmanagement

- Effektive Verfolgung von Leads und Verkaufschancen durch geführte Prozesse und Empfehlungen zu Folgeschritten
- Integrierte Angebots- und Auftragserfassung
- Nahtloser Austausch von Firmen-daten und -kontakten mit Kollegen in Marketing und Service

360-Grad-Ansicht Ihrer Kunden

- Verwaltung von Kundendaten und Interaktionshistorien aus unterschiedlichen Quellen
- Integrierte Social-Einblicke zur Verfolgung von Wünschen, Kaufsignalen und Entwicklungen bei Kunden und Interessenten*
- Orts- und zeitunabhängiger Zugriff auf Kundendaten mit mobilen Apps inklusive Offline-unterstützung

* Erfordert Microsoft Social Engagement.

Forecasts und Analysen

- Leistungsstarke Werkzeuge für eine präzise Finanz- und Pipeline-sowie Umsatz- und Absatzplanung
- Globale Betrachtung von Produkten, Marken, Wettbewerbern und Vertriebskampagnen
- Personalisierbare Auswertungen und Datenvisualisierungen für Mitarbeiter und Abteilungsleiter
- Aufbereitung in anpassbaren, interaktiven Berichten und Dashboards

Teamselling

- Wissensaustausch und konsistente Abläufe mit integrierten Best Practices
- Collaboration-Werkzeuge wie Skype, SharePoint und Yammer für eine effektive, standort-unabhängige Zusammenarbeit
- Kontaktaufnahme mit Kunden und Interessenten über persönliche und geschäftliche Verbindungen

Integration in weitere Microsoft-Lösungen für mehr Vertriebsproduktivität

Sorgen Sie mit vertrauten, intuitiven Anwendungen und Funktionen – wie CRM für Outlook oder der Cortana-Unterstützung auf dem Windows Phone – für produktives Arbeiten. Ihr Vertrieb wird zudem dank der durchgängigen Integration in Excel und Power BI sowie in SharePoint und OneDrive for Business im Tagesgeschäft optimal unterstützt. Der Motor für Ihren Erfolg: ein nahtloses Zusammenspiel von Microsoft Dynamics CRM mit Office 365 beziehungsweise Office 2016 und Power BI.

Office und CRM, das unschlagbare Team

Profitieren Sie auf jedem Endgerät von einer einheitlichen Benutzerumgebung, die Ihre gewohnten Office-Produktivitätswerkzeuge mit leistungsstarken CRM-Funktionen zusammenbringt. Weitere Vorteile sind die Einbindung von SharePoint für gemeinsame Arbeitsbereiche, Dokumentenbibliotheken und die Simultanbearbeitung von Verkaufsdokumenten sowie die Yammer-Integration, die Ihnen eine Plattform für den Austausch von Wissen und Ideen bietet. Kommunikationswerkzeuge wie Skype for Business bereiten Ihnen den Weg, um Kollegen und Kunden per Online- oder Videokonferenz zu treffen – unabhängig vom tatsächlichen Aufenthaltsort.

Wissen und Transparenz dank Power BI

Erleichtern Sie das Reporting, indem Sie jedem Mitarbeiter Werkzeuge wie Excel und Power BI an die Hand geben, die exakt an seine Anforderungen angepasst werden können und die die Erstellung von Berichten und Analysen in Echtzeit ermöglichen. Sie können nicht nur Daten mit vertrauten Profiwerkzeugen bearbeiten, sondern auch zeitbasierte grafische Auswertungen mit jedem beliebigen Detailgrad erstellen. Dank der vertrauten Bedienung erhalten Sie so echte Business Intelligence als Self-Service für jeden Ihrer Mitarbeiter, was für schnellere und bessere Geschäftsentscheidungen sorgt.

CRM für unterwegs

Für Microsoft Dynamics CRM gibt es touch-optimierte Apps für das mobile Arbeiten auf Endgeräten wie Windows-Tablets und iPad sowie Smartphones wie Windows Phone, iPhone und Android-Phone. Mithilfe von Sprachbefehlen können beispielsweise neue Datensätze erstellt, Besprechungen geplant, Erinnerungen eingerichtet und Informationen recherchiert werden. Und das Beste: Die volle Nutzung von Microsoft Dynamics CRM auf mobilen Endgeräten ist in jeder Lizenz kostenlos enthalten!



08/09

Zugriff jederzeit und überall

- Laden Sie Kontakte, Kunden, Leads, Verkaufschancen, Termine und weitere relevante Informationen einfach auf Ihr Telefon oder Tablet.
- Zeigen Sie Social-Aktivitätsfeeds auf Ihrem Windows Phone an.*
- Arbeiten Sie offline, und synchronisieren Sie Ihre Änderungen, sobald Sie wieder über eine Internetverbindung verfügen.

*Erfordert Microsoft Social Engagement.

Interaktionen „to go“

- Bearbeiten und ergänzen Sie Kontakte, Aufgaben, Notizen und mehr.
- Erledigen Sie Ihre Telefonate direkt aus der CRM-App, oder zeigen Sie Adressinformationen aus CRM in Ihrer Karten-App an.
- Erstellen Sie Angebote und Aufträge direkt vor Ort bei Ihrem Kunden, und holen Sie seine Unterschrift ein.

Vorteile auf einen Blick



Treue Kunden gewinnen

Betreuen Sie Ihre Kunden individuell in jedem von Ihnen gewünschten Channel – per Telefon, E-Mail oder Chat, in sozialen Netzwerken oder mit umfassenden Self-Service-Angeboten auf Ihrer Website.



Mitarbeiter unterstützen

Bieten Sie Service-Agents und Technikern eine durchgängige Arbeitsumgebung, die sämtliche Informationen, geführte Prozesse und das gebündelte Wissen aus Ihrer Organisation vereint.



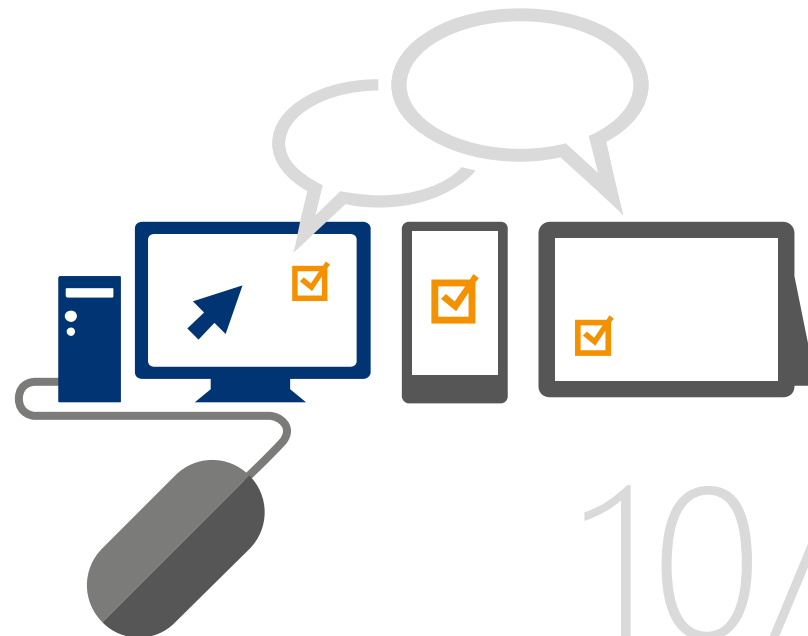
Agil bleiben

Verkürzen Sie die Antwortzeiten im Service, verbessern Sie die Qualität und Schnelligkeit Ihrer Case-Lösungen, und sorgen Sie dafür, dass jeder Mitarbeiter bei neuen Erfordernissen und Entwicklungen auf dem Laufenden bleibt.

Service, der Kunden begeistert

Nicht nur die Erwartungen an den Kundenservice sind gestiegen, sondern auch die Anzahl der Servicekanäle hat sich immens erhöht. Reagieren Sie rasch auf Anfragen und Beschwerden, vereinfachen Sie den Case-Bearbeitungsprozess, und erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit – von Self-Service-Portalen über die persönliche Interaktion im Callcenter oder am Counter bis hin zum Außendienst.

Mit den integrierten Servicefunktionen von Microsoft Dynamics CRM stehen Ihren Mitarbeitern im Kundendienst auf Knopfdruck praktische und aufschlussreiche Informationen zur Verfügung.



10/11

Die wichtigsten Funktionen

Professionelle Serviceumgebung

- Zentrale, einheitliche Oberfläche, sodass jeder Mitarbeiter mühelos schnellen, einzigartigen Kundenservice bieten kann
- Funktionen zur geführten Lösungsfindung, Call Scripting und Servicehistorien
- Mitarbeiter-Self-Service mit ortsunabhängigem Zugriff auf persönliche Daten, Anleitungen und Knowledge-Base-Artikel

Service in jedem Channel

- Vielfältige Kontaktoptionen für Ihre Kunden – ob im Web, in sozialen Netzwerken, per Chat oder Telefon
- Community-Ansprache und leistungsstarker Self-Service auf Portalen in Ihrem Corporate Design
- Zugriff auf sämtliche Anfragen und Cases aus jedem Channel, sodass Ihre Mitarbeiter Interaktionen persönlicher gestalten können

Service-Intelligence

- Verfolgung wichtiger KPIs wie First Call Resolution und Average Response Time
- Trendanalysen, Simulationen und Forecasts zur Entdeckung neuer Geschäftschancen
- Auswertung von Feedback, zum Beispiel zur allgemeinen Stimmung oder zu konkreten Servicefällen
- Transparenz über die Servicequalität und die Einhaltung von SLAs

Mobiler Service

- Senkung von Servicekosten, da Agents und Techniker überall, jederzeit und auf dem Endgerät ihrer Wahl produktiv arbeiten können
- Effektive Touren-, Termin- und Ressourcenplanung
- Sicherer Mobilzugriff auf Wissensressourcen aus Ihrer Organisation an praktisch jedem Ort

Mit Top-Kundenservice punkten

Je austauschbarer Produkte und Dienstleistungen in den heutigen Märkten werden, desto wichtiger werden Serviceerlebnisse, über die sich Unternehmen im Wettbewerb differenzieren können.

Die durchgängigen Servicelösungen von Microsoft helfen Ihnen dabei, in Ihren Self- und Assisted Service-Kanälen sowie im Außendienst stets professionell zu agieren. Durch Frühwarnsysteme wachsen sich kritische Themen gar nicht erst zu echten Serviceproblemen aus, die Ihren Ruf schädigen könnten. Und mit den integrierten Prognose- und Analysewerkzeugen, die unter anderem auf Technologien wie Machine Learning oder dem IoT aufbauen, lassen sich Muster und Trends identifizieren, und Ihre Planung lässt sich optimieren.

Self-Service

Etablieren Sie eine starke Online- und Offlinepräsenz, um den Weg Ihrer Kunden praktisch überall zu kreuzen und konsistenten Service zu bieten. Mit unserer nahtlos integrierbaren, cloudbasierten Self-Service-Lösung erhalten Sie leistungsstarke Funktionen für Wissensmanagement und Multi-Channel-Interaktionen. Richten Sie einfach und ohne Programmieraufwand zielgruppenspezifische Supportportale (Kunden, Partner, externe Communitys oder interne Mitarbeiter) in Ihrem Corporate Design ein. So erhalten Ihre Benutzer rund um die Uhr und mit dem Endgerät ihrer Wahl Zugang zu Artikeln aus Ihrer Wissensdatenbank und anderen Selbsthilferessourcen.

Assisted Service

Stellen Sie für Ihre Mitarbeiter im Kundendienst einen zentralisierten, interaktiven Service-Hub bereit, in dem sämtliche Cases, Wissensartikel, Vertragsdaten und Details aus Ihren Warteschlangen zusammenlaufen und visuell mit Diagrammen und Dashboards aufbereitet werden. Der Service-Hub vereinheitlicht die Interaktion mit Kunden und vereint alle relevanten Informationen und geführten Prozesse, sodass Ihre Agents produktiver arbeiten können und jederzeit das Wesentliche im Blick behalten.

Field Service

Ob After-Sales-Service, Einsatzplanung von Technikern oder Ersatzteillogistik: Mit den Microsoft-Lösungen für den Außendienst wird die Steuerung von Field Service-Leistungen zum Kinderspiel. Planen Sie Ihre Einsätze, weisen Sie die richtigen Außendienstmitarbeiter zu, und stimmen Sie die Termin- und Tourenplanung im Detail ab. Sämtliche Informationen zu Kunden, Produkten, Ressourcen, Verträgen, Servicehistorien, Kompetenzen und Lagerbeständen sind zentral verfügbar – ob im Büro oder unterwegs. Und Ihre Mitarbeiter im Außendienst bleiben dank der leistungsstarken Smartphone- und Tablet-Apps immer in Verbindung.





Marketing, das Kunden begeistert

Gewinnen Sie neue Interessenten und Kunden, behalten Sie alle Kommunikationskanäle im Blick, und entwickeln Sie erfolgreiche Kampagnen: Mit Microsoft Dynamics CRM erhalten Sie die richtigen Werkzeuge, um neue Kontakte in Verkaufschancen zu verwandeln und bisher ungenutzte Potenziale in Ihrer Kundenbasis aufzudecken.



Vorteile auf einen Blick



Ihre Marke etablieren und pflegen

Sorgen Sie für die unternehmensweit einheitliche Abstimmung Ihres Brandings und Corporate Designs, und bieten Sie Kunden an sämtlichen Touchpoints konsistente, überzeugende Erlebnisse.



Interessenten und Kunden gewinnen

Sprechen Sie Kunden und Interessenten mittels zielgerichteter, mehrstufiger Omni-Channel-Kampagnen (einschließlich E-Mail- und SMS-Marketing) an, und stellen Sie die richtigen Inhalte zum richtigen Zeitpunkt bereit.



Zusammenarbeit stärken

Etablieren Sie übergreifende Marketingabläufe für interne und externe Teams, beispielsweise in der Zusammenarbeit mit dem Vertrieb und Ihren Kreativagenturen.

Die wichtigsten Funktionen

Leadmanagement

- Flexible Leadbewertung, basierend auf Verhalten, demografischen Merkmalen und Zeitpunkt der Interaktion
- Berücksichtigung unterschiedlicher Produkt- und Kundentypen
- Leadimport per API aus verschiedenen Quellen und Konvertierung in Verkaufschancen

Kampagnensteuerung

- Einfacher Import von Kontakten mit hoher Datenqualität dank intelligenter Assistenten und Datenbereinigungsfunktionen
- Exakte Segmentierung, um Interessenten mit hoher Kaufwahrscheinlichkeit zu identifizieren
- Durchgängige Überwachung aller Ziele, Maßnahmen und Assets je Kampagnenzyklus

Planung und Optimierung

- Detaillierte Betrachtung von Marketinginitiativen und Kampagnenbausteinen, um daraus neue Entscheidungen abzuleiten
- Verhaltensanalysen und einfache Erstellung von Marketinglisten
- Leistungsstarke Verwaltung von Kosten, Ausgaben und Marketingbudgets

Reporting und ROMI-Nachweis

- „Out of the box“ verfügbare Berichte zu Kampagnenperformance, Finanzergebnissen und Ressourcenmanagement
- Zeitbasierte Auswertungen für Trendanalysen
- Echtzeit-Dashboards, Berichte und Datenvisualisierung zur Überwachung aller wichtigen KPIs

Integrated Marketing Management (IMM)

Neben den Marketingfunktionen, die von Haus aus im Standard von Microsoft Dynamics CRM enthalten sind, bieten wir eine innovative Lösung für Integrated Marketing Management (IMM), die sich insbesondere an Marketingprofis mit weiter reichenden Anforderungen richtet: **Microsoft Dynamics Marketing.**

Mit Microsoft Dynamics Marketing können Sie Kampagnen in allen Kanälen durchgängig planen und umsetzen sowie die erzielten Ergebnisse messen. Die Lösung hilft Ihnen, Kunden in jedem Channel individuell anzusprechen, Ihre Vertriebspipeline zu stärken und den ROMI (Return on Marketing Investment) in Echtzeit zu belegen. Erwecken Sie Ihre Marketingvision zum Leben – mit einem IMM-Werkzeug, das nahtlos in Ihr CRM integriert ist und Ihre Anforderungen flexibel abbildet.



„Durch Microsoft Dynamics Marketing sind wir viel effizienter geworden ... Heute brauchen wir uns nicht mehr um Daten zu kümmern, sondern können uns voll und ganz auf unsere strategischen Ansätze konzentrieren.“

Brian Woyt,
Senior Director Global Brand Marketing der PGA Tour

16/17

Die wichtigsten Funktionen

Marketingressourcenmanagement

- Marketingkalender für optimales Teamwork und bessere Planung
- Budget- und Ausgabenplanung für alle Channels
- Einbindung externer Mitarbeiter und Agenturen durch Marketingworkflows, automatisierte Prozesse und Freigaben
- Digital Asset Management mit einer zentralen, leistungsstarken Bibliothek, die in Ihre Kampagnen und den Marketingkalender eingebettet ist

Multi-Channel-Kampagnen

- Drag-and-Drop-Kampagnendesigner, übergreifend für E-Mail-, SMS-, digitale und traditionelle Kanäle
- Targeting auf Basis von Verhalten und demografischen Merkmalen
- A/B-Testing für Ihr Messaging, um die Kampagnenperformance zu optimieren
- Rechtliche Sicherheit durch die Verfolgung von Opt-ins und individuellen Datenschutzrichtlinien

Social Marketing

- Social-Verbreitung von Marketingbotschaften direkt auf Facebook oder Twitter
- Analyse von Stimmungen in sozialen Netzwerken*
- Content-Hoheit zur eindeutigen Festlegung, was in sozialen Netzwerken veröffentlicht werden darf (Compliance mit Markenstandards)

* Erfordert Microsoft Social Engagement.

Zusammenarbeit mit dem Vertrieb

- Aufnahme des Inputs von Vertriebskollegen zu Kampagnenbausteinen und für die Ansprache von Top-Kunden
- Benachrichtigungen über Kundenverhalten als Bestandteil eines integrierten Kampagnenflusses
- Bereitstellung einer Kundenperspektive („outside in“) von Aktivitäten und Interaktionen

Social CRM, das Kunden begeistert

In der Welt von heute, die von fortschreitender Digitalisierung, nahezu stets verfügbarem Internet und agilen Social-Communitys geprägt ist, sind Interaktionen mit Ihren Kunden praktisch jederzeit möglich – und darauf sollten Sie vorbereitet sein.

Mit Microsoft Social Engagement können sich Ihre Mitarbeiter in Echtzeit mit Ihren Kunden, Interessenten und Partnern vernetzen. Machen Sie sich Erkenntnisse aus sozialen Medien, aufbereitet durch Azure Machine Learning, im Hinblick auf Ihre Marke sowie Ihre Produkte und Dienstleistungen zunutze, und gewinnen Sie ein umfassendes Verständnis der Stimmung im Markt.

„Microsoft Social Engagement ist unser Frühwarnsystem; es ermöglicht uns, neue Themen direkt bei ihrem Auftreten anzugehen ...

Für uns ist es ein Social Customer Relationship Management-System; es ist die Zukunft von CRM.“

Tobias Ilg,
Social Media Manager der Firmengruppe Liebherr

Vorteile auf einen Blick



Überall zuhören

Erfahren Sie durch Beiträge in sozialen Netzwerken alles über die Einstellungen und Meinungen gegenüber Ihrem Unternehmen und auch gegenüber Ihren Mitbewerbern.



Stimmungen analysieren

Werten Sie die Stimmung in Social-Beiträgen aus, um Ihren Share-of-Voice in den unterschiedlichsten Kanälen zu ermitteln und wichtige Meinungsführer zu identifizieren.



Interaktionen fördern

Beteiligen Sie sich aktiv an aktuellen Diskussionen zu Ihrer Marke, gewinnen Sie neue Einblicke, wie Sie Ihre Marketing- und Vertriebsstrategien effektiver gestalten können, und reagieren Sie schnell auf Servicefälle.

18/19

Die wichtigsten Funktionen

Social Listening

- Verfolgung von Postings zu Ihrem Unternehmen, Ihren Angeboten und Ihren Mitbewerbern in sozialen Netzwerken, Blogs, Foren, auf Nachrichtenseiten und bei anderen individuellen Quellen
- Identifizierung von Meinungsführern, Fans und Kritikern
- Stimmungsbarometer und Historien
- Benachrichtigungen zu Trends und aktuellen Themen

Social-Analysen

- Umfassende, interaktive Social-Profilierung und -Segmentierung für eine Vielzahl von Datenquellen
- Aufbereitung von KPIs in individuellen Dashboards, zum Beispiel Share-of-Voice
- Text-Mining und Visualisierungen, zum Beispiel Schlagwortwolken
- Intentions- und Stimmungsanalyse auf Basis natürlicher Sprachverarbeitung und maschinellen Lernens

Social Engagement

- Ansprache von Kunden über Firmen- oder Mitarbeiterprofile auf Twitter, XING oder Facebook
- Social Center für einfaches Community-Management und das Posten von Beiträgen
- Förderung der internen Zusammenarbeit mit Streams und Workflows
- Identifizierung wichtiger Themen und punktgenaue Abstimmung eigener Aktivitäten

CRM-Integration

- Nahtlose, automatisierte Erstellung von CRM-Elementen (zum Beispiel Cases oder Leads) aus Social-Postings
- Einbindung von Social-Erkenntnissen in Kampagnenanalysen
- Anreicherung von Firmen- und Kontaktpprofilen durch Social-Daten
- Durchgängige Customer Journey: End-to-End-Erlebnisse für Ihre Kunden

Ihre Geschäfts- beziehungen, Ihre Branche – unsere Partner

Nutzen und pflegen Sie Beziehungen jeder Art –
mit erweitertem CRM

Ein professionelles Kundenmanagement ist häufig ein wesentlicher, aber nicht der alleinige Baustein einer tragfähigen Unternehmensstrategie. Ebenso professionell müssen Sie auch all die anderen geschäftlichen Beziehungen steuern können, die Ihren Erfolg mitbestimmen.

Microsoft Dynamics CRM lässt sich einfach anpassen, sodass Sie mithilfe erweiterter CRM-Szenarien, genannt xRM, auch diese Beziehungen effizienter gestalten können – beispielsweise zu Mitarbeitern, Partnern, Lieferanten, Distributoren oder Auftragnehmern.

Leistungsstarke Technologien und vertraute Werkzeuge wie .NET oder Visual Studio unterstützen Sie oder einen unserer zertifizierten Microsoft Dynamics-Partner dabei, weitere Prozesse im Relationship Management nahtlos zu integrieren und auf Ihre Erfordernisse abzustimmen.

Beispiele für xRM-Szenarien, die sich mit der Unterstützung durch einen Dynamics-Partner realisieren lassen:





Das bieten unsere Partner: die richtige Lösung für Ihre Branche

Fragen Sie jemanden, der weiß, wovon Sie sprechen: Die Microsoft Dynamics-Lösungen werden durch ein internationales Netzwerk zertifizierter Partner vertrieben, implementiert und unterstützt. Sie als Kunde haben deshalb stets einen kompetenten Ansprechpartner direkt in Ihrer Nähe, der Ihre Sprache spricht, Ihre Branche kennt und Ihre Anforderungen versteht.

Unsere Partner beraten Sie umfassend und bringen in jedes Projekt ihre langjährigen, fundierten Erfahrungen aus verschiedenen Branchen, beispielsweise Fertigung, Handel, Gewerbe oder Dienstleistungen, ein. Zudem können sie Ihnen ein breites Spektrum an branchenspezifischen Lösungen auf der Basis von Microsoft Dynamics CRM anbieten.

Entdecken Sie jetzt die vielfältigen Zusatz- und Branchenlösungen – ganz einfach auf dem Microsoft Dynamics Marketplace: **aka.ms/Dynamics-Marketplace**

20/21

Vorteil Cloud Computing

Neben den Kosten- und Flexibilitätsvorteilen, die Ihnen die Microsoft Cloud bietet, profitieren Sie bei Dynamics CRM Online von bewährten, professionellen Sicherheitsmechanismen. Sie können stets darauf vertrauen, dass Ihr wichtigstes Gut – Ihre sensiblen Kundendaten – geschützt und nur für die Nutzung durch von Ihnen autorisierte Personen verfügbar ist.

Kunden können zudem wählen, wo ihre Kundendaten gespeichert werden sollen: entweder in europäischen Rechenzentren oder in eigens eingerichteten Rechenzentren in Deutschland, für die zudem der Zugriff von einem namhaften deutschen Datentreuhänder kontrolliert wird.

Microsoft bietet Ihnen ein Höchstmaß an Transparenz, wo sich Ihre Daten befinden, und ist einer der wenigen globalen Anbieter von Cloud-Diensten, die sich einem umfangreichen Sicherheits- und Maßnahmenkatalog verschrieben haben. Unter anderem unterzeichnen wir die EU-Standardvertragsklauseln (EU Model Clauses) und eine standardisierte Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung (ADV), in der Datenschutz, Sicherheit und Handhabung von Kundendaten international geregelt werden.

Auf den Punkt gebracht:

- Microsoft nimmt seine Verpflichtung ernst, die Kunden in der Welt der Clouds zu schützen.
- Microsoft lebt Standards und Methoden, die konzipiert wurden, um Ihr Vertrauen zu gewinnen.
- Microsoft arbeitet mit der Industrie und den Behörden zusammen, um Vertrauen in das Cloud-System aufzubauen.

Eine moderne CRM-Lösung kaufen – oder mieten

On-Premise, Hosting-Lösung oder Microsoft Cloud?

Microsoft Dynamics CRM bietet Ihnen maximale Wahlfreiheit, wie Sie die Software beziehen:

Applikationen und Daten in Ihrem Hause

Sie können Microsoft Dynamics CRM als klassisches On-Premise-Modell lizenzieren und die Lösung auf eigenen Servern installieren. Sie erwerben Lizenzen zur dauerhaften Nutzung und können auch via Internet oder mit Smartphone- und Tablet-Apps auf die Daten in der Lösung zugreifen.

Partner-Hosting-Modell

Auch bei den gehosteten Lösungen erhalten Sie grundsätzlich den vollen Funktionsumfang und profitieren von allen Vorteilen, Anpassungsoptionen und Integrationsmöglichkeiten von Microsoft Dynamics CRM, die Sie auch bei der eigenen Implementierung der Softwarekomponenten (On-Premise-Variante) nutzen könnten. Ein zertifizierter Microsoft-Partner hostet die bewährte CRM-Lösung gegen Gebühr in seinem Rechenzentrum und kümmert sich für Sie um Administration, Wartung und Updates.



Cloud-Dienst von Microsoft

Microsoft Dynamics CRM Online bietet den gleichen Funktionsumfang wie die On-Premise-Version, und Sie profitieren dank des Abonnementmodells von niedrigen Anfangsinvestitionen und kalkulierbaren monatlichen Kosten. Wartung und Administration erfolgen im Microsoft-Rechenzentrum, und Sie erhalten jederzeit automatisch die neuesten Updates.

Ihre nächsten Schritte

➔ Informieren

Nutzen Sie unsere Ressourcen im Web.

Produktwebseite: www.microsoft.de/crm

Tipps und Tricks: aka.ms/CRM-Kundencenter

Broschüren-Downloads: aka.ms/Dynamics-Bibliothek

Aktuelle Themen im Blog: aka.ms/Dynamics-Blog

➔ Testen

Probieren Sie Microsoft Dynamics CRM selbst aus. 30 Tage lang.

Kostenlos und unverbindlich. aka.ms/CRM-Testversion

Keine Zeit zum Testen? Dann nutzen Sie einfach unsere unverbindliche Onlinedemo: aka.ms/CRM-Produkttour

➔ Kaufen

Nehmen Sie Kontakt zu uns auf!

Ihr direkter Draht zum Microsoft Dynamics-Team in Deutschland:

Telefon: +49 221 80102555

E-Mail: askmsdynamics@microsoft.com

Microsoft Deutschland GmbH

Geschäftskundenbetreuung
Walter-Gropius-Straße 5
80807 München
Deutschland
Tel.: +49 180 5 672330*
Fax: +49 180 5 229554*
E-Mail: BtoB@microsoft.com

*0,14 Euro pro Minute, deutschlandweit. Mobilfunktarif kann abweichen. Die Kosten für Anrufe aus dem Mobilfunknetz betragen maximal 0,42 Euro pro Minute.

Microsoft Österreich GmbH

Am Europlatz 3
1120 Wien
Österreich
Tel.: 08000 123345**
Fax: +43 1 610 64200
E-Mail: dyn-at@microsoft.com

** Nur aus Österreich erreichbar.

Microsoft Schweiz GmbH

Richtstrasse 3
8304 Wallisellen
Schweiz
Tel.: +41 848 224488
Fax: +41 43 4564444
E-Mail: custserv@microsoft.com