

Das Kunden- management mit der persönlichen Note

 Microsoft Dynamics

Whitepaper

Wir stellen vor: Microsoft
Dynamics CRM 2013



Inhaltsverzeichnis

Professionelles Kundenmanagement: persönlich, individuell, erfolgreich Seite 2

Die Einsatzbereiche von Microsoft Dynamics CRM 2013 Seite 3

Die Neuerungen in Microsoft Dynamics CRM 2013 Seite 9

Gute Gründe für Microsoft Dynamics CRM 2013 ... Seite 14

Geplante Weiterentwicklungen: Das kommt mit der nächsten Version! Seite 16

Das bieten unsere Partner: Die richtige Lösung für Ihre Branche Seite 18

Erfolgsgeschichten von Kunden Seite 19

Microsoft Dynamics CRM 2013: Kaufen. Oder Mieten ... Seite 24

Microsoft Dynamics CRM 2013 selbst erleben Seite 30

Das bieten unsere Partner: Die richtige Lösung für Ihre Branche Seite 18

Professionelles Kundenmanagement: persönlich, individuell, erfolgreich

Überzeugende Einkaufserlebnisse, individuelle Betreuung und eine persönliche Note bei jeder Interaktion – das ist es, was Kunden sich heute wünschen. Microsoft Dynamics CRM 2013 ist die neueste Version der beliebten Lösung für professionelles Kundenmanagement und sorgt in dieser neuen Ära des Kunden für mehr Übersicht, Einblick und Durchblick – von der Interessentengewinnung bis zur Serviceerbringung. Microsoft Dynamics CRM 2013 steht sowohl als Cloud-Dienst („Dynamics CRM Online“) sowie als lokal zu installierende Lösung für den Eigenbetrieb zur Verfügung. Entwickelt unter dem Motto „Make Your Business Personal“, unterstützt Sie die innovative CRM-Software bei der Herausforderung, differenzierte und überzeugende Kundenerlebnisse zu bieten.

Der Weg dorthin führt über effiziente Vertriebs-, Marketing- und Serviceprozesse, über leistungsstarke mobile Anwendungen, über die passgenaue Unterstützung unternehmensspezifischer Eigenheiten – kurzum: über die richtigen Werkzeuge, die Ihre Mitarbeiter produktiver und effektiver machen, sodass sie sich voll und ganz auf Ihre Kunden konzentrieren können.

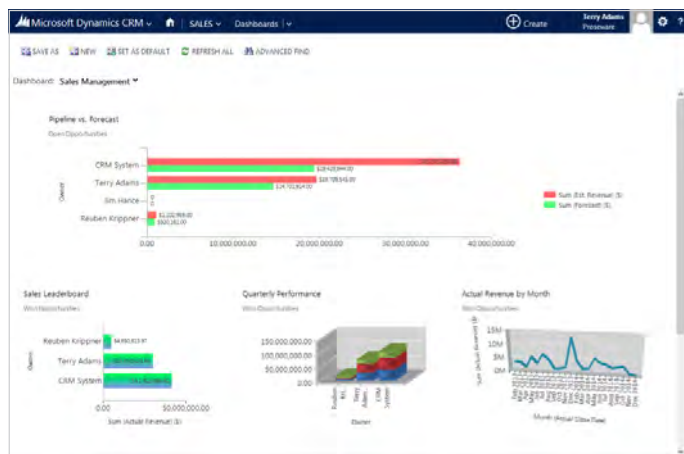
Auf den folgenden Seiten erfahren Sie mehr über die Neuerungen in Microsoft Dynamics CRM 2013, die schon jetzt geplanten Weiterentwicklungen, bereichs- und branchenspezifische Zusatzlösungen von Partnern, Erfolgsgeschichten von Kunden – und natürlich alles darüber, wie Sie die leistungsstarke CRM-Lösung erwerben oder einfach aus der Cloud beziehen können.

Die Einsatzbereiche von Microsoft Dynamics CRM 2013

Mehr Erfolg für Ihren Vertrieb

Einfach besser verkaufen: Dank der hoch intuitiven Benutzeroberfläche, die Sie sowohl direkt in Microsoft Outlook als auch im komfortablen Web-client erhalten, und dank der eingebetteten Microsoft Office-Funktionen können Sie sich leichter auf zentrale Verkaufsaufgaben konzentrieren.

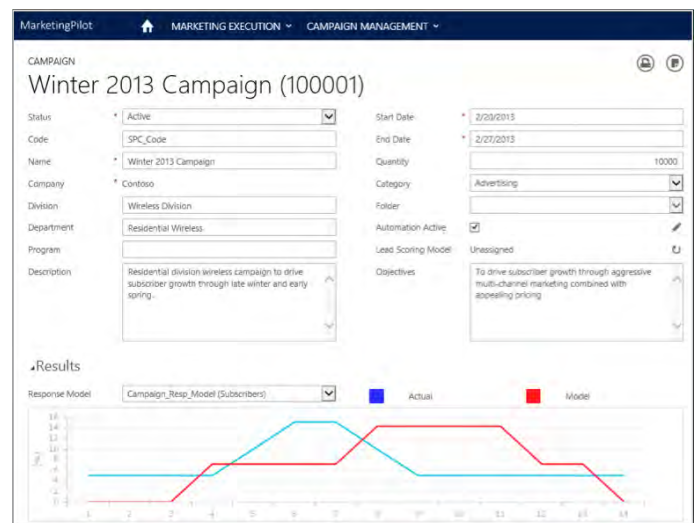
So können Sie Ihre Kunden besser betreuen, die Vertriebszyklen verkürzen und Ihre Abschlussraten insgesamt verbessern. Dashboards und Auswertungen liefern Ihnen aussagekräftige Ergebnisse in Echtzeit – für ein Höchstmaß an Transparenz. Und für Mitarbeiter im Außendienst gibt es kostenlos erhältliche, leistungsstarke Apps, mit denen Sie auf Ihren mobilen Endgeräten jederzeit produktiv arbeiten können.



Mehr Erfolg für Ihr Marketing

Neue Interessenten gewinnen und alle Kommunikationskanäle im Blick behalten: Mit Dynamics CRM erhalten Sie die richtigen Werkzeuge, um jeden Kontakt in eine Verkaufschance zu verwandeln und neue Potenziale in Ihrer Kundenbasis aufzudecken.

Die Funktionen für Integrated Marketing Management (IMM) in Dynamics CRM helfen Ihnen, Ihre Kundeninteraktionen in digitalen, sozialen und traditionellen Kanälen erfolgreich zu planen, umzusetzen, zu kontrollieren und zu optimieren sowie den ROI zu messen.



Mehr Erfolg für Ihren Service

Lassen Sie sich durch Dynamics CRM unterstützen, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Mit den flexiblen Servicefunktionen erhalten Ihre Mitarbeiter in der Kundenbetreuung auf Knopfdruck praktische und aufschlussreiche Informationen, die sie benötigen, um Gespräche und Interaktionen mit Ihren Kunden individuell, persönlich und konsistent zugleich zu gestalten.

Techniker im Außendienst werden zudem durch eine durchgängige mobile Arbeitsumgebung auf dem Endgerät ihrer Wahl optimal unterstützt. Das Ergebnis: verbundene und teamorientiert arbeitende Service-Agents, für die die Bedürfnisse Ihrer Kunden im Mittelpunkt stehen.



Mehr Erfolg in jeder Beziehung

Mit einem professionellen Kundenmanagement ist es in der Praxis häufig noch nicht getan – denn ebenso professionell müssen Sie all die anderen geschäftlichen Beziehungen steuern können, die für Ihren Erfolg von wesentlicher Bedeutung sind.

Dynamics CRM lässt sich einfach erweitern, um auch mit Mitarbeitern, Partnern, Lieferanten, Distributoren, Auftragnehmern und weiteren Akteuren eine maßgeschneiderte Interaktion und Kommunikation zu führen. Mithilfe dieser erweiterten CRM-Szenarien, genannt xRM (für „x Relationship Management“), können Sie auch diese Beziehungen effizienter nutzen und pflegen.



Optimieren Sie Ihre Vertriebsinitiativen

Vertraute Arbeitsumgebung

Intuitive Werkzeuge: Einfache und durchgängige Oberfläche, die von Vertriebsmitarbeitern gern genutzt wird, um Interaktionen, Mitteilungen, Angebote und Aufträge über den gesamten Verkaufszyklus hinweg zu verfolgen

Ganzheitliche Kundenbetreuung: Erkennen der Bedürfnisse und Präferenzen in Ihrem Markt mit einer 360-Grad-Kundenansicht und eingebettete Vertriebsprozesse, basierend auf Best Practices

Arbeiten von überall: Bereitstellung der richtigen Informationen für die richtigen Personen in Ihren Verkaufsteams – jederzeit und an jedem gewünschten Ort, sowohl online als auch offline, auf Ihrem bevorzugten Endgerät (PC, Tablet/iPad sowie Windows Phone, iPhone und Android Phone) oder in einem Browser Ihrer Wahl

Intelligente Analysen, intelligente Entscheidungen

Professionelle Auswertungen: Einfache Bearbeitung von Echtzeitdaten mit den vertrauten Profiwerkzeugen in Microsoft Excel, zeitbasierte grafische Auswertungen mit Power View und Veröffentlichung von Ergebnissen für Ihre Kollegen via SharePoint

Mehr Wissen: Verfolgung von Deals und Wettbewerbern, umfassende Einblicke in Marktbedingungen, Interessenten und Kunden und komfortable Verkaufschancensteuerung mit integrierter Angebots- und Auftragserfassung

Echtzeit-Prognosen: Jederzeit aktuelle Einblicke in Ihre Umsatzentwicklung, verbesserte Finanzplanung mit Forecasts und Pipeline-Berichten, Datenvisualisierung für mehr Transparenz in Kennzahlen und Trends

Durchgängige Vernetzung

Social-Networking-Werkzeuge im Geschäftskontext: Verfolgung von Statusinformationen Ihrer Kunden und Kontakte via Facebook, LinkedIn und Yammer sowie grenzenlose Kommunikation dank Lync- und Skype-Anbindung

Zentralisierte Dokumentenverwaltung: Vereinfachte, komfortable Verwaltung von Angeboten, Kostenvoranschlägen und anderen Verkaufsdokumenten

Echtes Team Selling: Automatisierung von Routineaufgaben, Etablierung von Best Practices mit Schritt-für-Schritt-Anleitungen, die zu messbaren Ergebnissen führen, sowie reibungsloser Austausch von Inhalten und Erfahrungen

Bewährte Portallösungen: Effektive Zusammenarbeit mit Ihren Geschäftspartnern und Kunden dank Bereitstellung von Self-Service-Funktionen im Web

Flexible Werkzeuge für Segmentierung, Kampagnensteuerung, Response Tracking und Analysen

Vertraute Marketingwerkzeuge

Einbindung von Microsoft Office: Mehr Zeit für das Wesentliche – dank umfassend integrierter Office-Funktionen wie Excel-Export/-Import und Echtzeit-Datenfilterung

Marketingdatenbank: Vereinfachter Import von Daten und höhere Datenqualität durch intelligente Assistenten und Datenbereinigungsfunktionen zur Speicherung sämtlicher Interessenten-, Lead- und Kundeninformationen

Exakte Segmentierung: Ermittlung potenzieller Kunden mit hoher Kaufwahrscheinlichkeit, Durchführung von Verhaltensanalysen und einfache Erstellung von Marketinglisten

Bekannte Oberfläche: Produktives Arbeiten in Outlook dank nahtloser Integration – sowohl online als auch offline – direkte Kommunikation mit Kollegen und Geschäftspartnern via Lync/Skype, einfache Zusammenarbeit im Team dank Yammer

Intelligente Entscheidungen

Steuerung des Kampagnenlebenszyklus: Überwachung aller Ziele, Maßnahmen und Assets während der gesamten Kampagnenlaufzeit und detaillierte Auswertungen Ihrer Marketinginitiativen, um daraus neue Entscheidungen abzuleiten

Multi-Channel-Management: Einfache Steuerung Ihrer Aktivitäten in allen Kanälen und umfassende Auswertung der Kampagnenrückläufe und der Medieneffektivität

Analysen und Auswertungen: Echtzeit-Dashboards, Berichte und Datenvisualisierung zur Überwachung aller wichtigen Marketingkennzahlen (KPIs) und zur verbesserten Verwaltung von Kosten, Ausgaben und Marketingbudgets – u. a. mit Microsoft Excel und SharePoint

Vernetzte Initiativen

Digital Asset Management: Kurations- und Projektsteuerung zur Erstellung, Verwaltung und Channel-bezogenen Verfolgung von Inhalten, einschließlich Packaging, Werbung/Anzeigen und Marketingmaterialien in Ihrem Mediaplan

Soziale Netzwerke: Yammer-Integration und Konnektoren für soziale Netzwerke (beispielsweise Facebook, LinkedIn, Twitter), um Trends und Stimmungen im Markt per Social Listening* aufzugreifen und für neue Initiativen zu nutzen

Landingpages: Professionelle Erstellung und Verwaltung von Landingpages, die Informationen über Leads und Interessenten sammeln, als Anmeldeportal für Eventbesucher dienen oder Seitenbesuchern die Einschreibung in eine Verteiler-/Mailingliste ermöglichen – einschließlich Lead-Bewertungs-Engine und E-Mail-Automatisierung

**Die Social Media Monitoring Funktionalität „Net-breeze“ steht ab dem Frühjahr 2014 zur Verfügung.*

Erfüllen Sie die steigenden Erwartungen Ihrer Kunden

Vertraute Werkzeuge

Optimiertes Case-Management: Intuitive Funktionen für die Erstellung, Verfolgung, Lösung und Eskalation von Serviceanfragen – nahtlos integriert in den Outlook-Client oder in einem beliebigen Webbrowser beziehungsweise auf mobilen Endgeräten (Tablet/ iPad und Smartphones) verfügbar

Umfassende Personalisierung: Weniger Zeitaufwand für die Suche nach Informationen und mehr Zeit für die aktive Kundenbetreuung – dank persönlicher Ansichten, Listen der zuletzt verwendeten Daten und Datensatzfavoriten, die jeder Ihrer Mitarbeiter mit einem Klick abrufen kann

Vollständige Interaktionshistorie: Erfassung aller Details bei jeder Interaktion mit Ihren Kunden, einschließlich Angeboten, Aufträgen, Verträgen und Servicefällen

Intelligente Serviceorganisation

Serviceplanung: Steuerung von Außendienstterminen, Servicegeräten, Ersatzteilen und Ressourcen mit der ganzheitlichen Einsatzplanung

Auswertungen: Mehr Transparenz durch Echtzeit-Dashboards, Drill-down-Analysen und Inline-Datenvisualisierung für Informationen aus unterschiedlichsten Quellen (auch aus sozialen Netzwerken) sowie Verfolgung von Servicezielen, zum Beispiel First Call Resolution oder Average Call Time

Prozessagilität: Optimierung von Falllösungen und Eskalationen mit geführten Dialogen und frei konfigurierbaren Prozessen, beispielsweise für Warteschlangen, basierend auf Best Practices

Mobiler Datenzugriff: Nutzung von Kunden-, Vertrags- und Bestandsinformationen (beispielsweise für Ersatzteile) durch Techniker im Außendienst, per Tablet, iPad oder Smartphone (Windows Phone, iPhone, Android Phone)

Vernetzte Ressourcen

Wissensmanagement: Verbesserung von Problemlösungen und Reaktionszeiten im Serviceteam durch zentrale Wissensdatenbanken und Collaboration-Funktionen mit Yammer, um auf Know-how aus verschiedenen Unternehmensbereichen zuzugreifen

Komfortable Kommunikation: Kontaktaufnahme mit Kollegen, Geschäftspartnern und Kunden via Lync oder Skype, um die operativen Kosten im Service effektiv zu senken

Zentralisiertes Dokumentenmanagement: Verwaltung von Anfragen, Serviceverträgen, FAQs und mehr mithilfe der integrierten SharePoint-Funktionen

Online-Self-Service: Bereitstellung einer 24-Stunden-Online-Serviceumgebung für Kunden, damit diese selbst Antworten auf ihre Fragen finden, Anfragen erfassen und Servicetermine festlegen können

Nutzen und pflegen Sie Beziehungen jeder Art – mit erweitertem CRM.

Integration und Administration

xRM-Framework: Anwendungsintegration mittels umfassend unterstützter Branchenstandards sowie Erweiterungen durch vertraute und skalierbare Technologien wie Microsoft Office, SharePoint, SQL Server, Visual Studio, Microsoft .NET Framework, Windows Server und Windows Phone

Leichte Modifikation: Anpassungen und Konfigurationen per „Point-and-Click“ beispielsweise für das Datenmanagement, Prozesse und Workflows, Benutzeroberflächen, Zugriffs- und Sicherheitsfunktionen sowie für Analysen und Reporting

Komfortable Lösungsverwaltung: Einbindung von Plug-ins und Drittanwendungen, um Programme und Funktionen einfach hinzuzufügen, sowie einfache Administration von Änderungen, Versionen und Zugriffspunkten

Systemadministration für maximale Performance: Hohe Skalierbarkeit dank Mehrinstanzen- und Virtualisierungsfähigkeit sowie Hochverfügbarkeit, Load Balancing und Clustering

Partnernetzwerk und Zusatzlösungen

Internationales Partnernetzwerk: Zertifizierte Partner für eine maßgeschneiderte Unterstützung bei der Bereitstellung, Einführung und Erweiterung von Dynamics CRM sowie umfassender Lösungskatalog mit unternehmens- und branchenspezifischen Ergänzungen

Hostingmodelle: Kostengünstige Bereitstellung und Verwaltung Ihrer Dynamics CRM-Lösung durch dezidierte Service Provider

Business Apps: Erstellung eigener Unternehmensanwendungen auf der CRM-Plattform für abteilungs-, unternehmens- oder branchenspezifische Anforderungen mit leistungsstarken Funktionen (zum Beispiel für Mobilitäts- und Social-Szenarien, Business Intelligence und Integrationslösungen)

Die Neuerungen in Microsoft Dynamics CRM 2013

Microsoft Dynamics CRM 2013 punktet mit zahlreichen Verbesserungen und neuen Funktionen – und ist moderner und innovativer denn je. Lesen Sie hier mehr über die wichtigsten Neuerungen der aktuellen Version.

Rundum erneuerte Benutzeroberfläche

Produktiveres Arbeiten durch schnellere, flüssigere und intuitivere Bedienung: Die Benutzeroberfläche von Dynamics CRM 2013 hat eine völlige Neugestaltung

erfahren, sodass jetzt auf dem Bildschirm mehr Platz für alle wesentlichen Informationen zur Verfügung steht. Benötigte Funktionen lassen sich einfach bei Bedarf ein- und ausblenden. Öffnen, bearbeiten, fertig. Zudem profitieren Nutzer auf mobilen Endgeräten von der neuen touchoptimierten Bedienung.

- Vereinfachte Navigation
- Schnelle Inlinebearbeitung
- Click-to-Communicate mit nahtlos integrierten Office-Werkzeugen
- Endgeräteabhängiges Layout

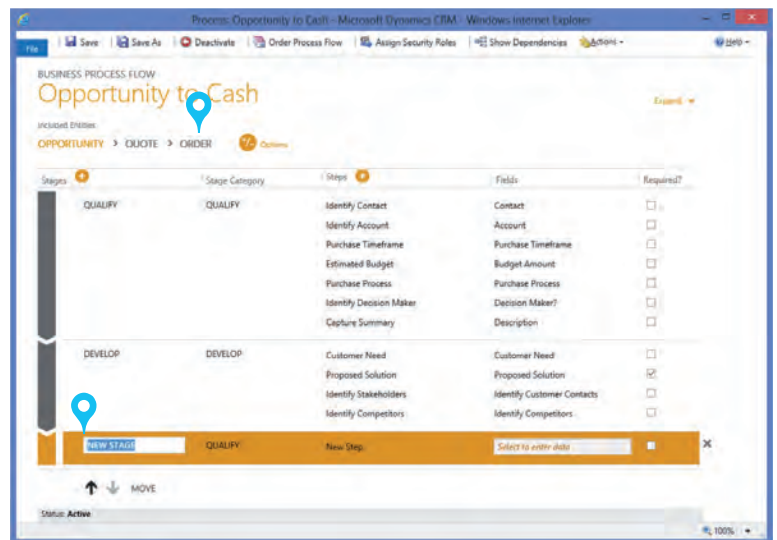
The screenshot shows the Dynamics CRM 2013 interface for an 'Opportunity' record. The top navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', 'SALES', and 'Opportunities'. The main header displays the opportunity name 'Interested in Product Designer' and key fields like 'Est. Close Date' (3/19/2013), 'Est. Revenue' (\$572,671.00), 'Status' (In Progress), and 'Owner' (Terry Adams). Below the header, there's a 'Summary' section with a table of details: Title, Contact, Account, Purchase Timeline, Budget Amount, Purchase Process, Description, Probability, and Score. The 'Activities' section shows a timeline of events, including a 'Product Designer Specification' update. The right sidebar lists 'All Stakeholders' and 'All Sales Team Members'. Annotations with blue labels and dotted lines point to various parts of the interface: 'Inhalt des Datensatzes' points to the opportunity title; 'Stand des Datensatzes' points to the 'Status' field; 'primäre Informationen' points to the 'Summary' table; 'das Wichtigste auf einen Blick' points to the top header area; 'historische und aktuelle Ereignisse' points to the 'Activities' timeline; 'Speicherstatus' points to the 'unsaved changes' indicator; and 'sekundäre Informationen' points to the 'Stakeholders' and 'Sales Team Members' lists.

Prozessagilität

Rasche Reaktion auf neue und sich wandelnde Geschäftsanforderungen mit agiler Prozessführung: Die neuen Geschäftsprozesse zeigen Ihnen Schritt für Schritt, was Sie tun müssen, um ein messbares beziehungsweise verifizierbares Ergebnis zu erhalten. Gleichzeitig sehen Sie auf einen Blick, wo Sie sich im Prozessfluss befinden und welche Schritte als Nächstes zur Bearbeitung anstehen. Jeder Prozess ist zudem einfach anpassbar, sodass Sie individuelle Konfigurationen und Erweiterungen vornehmen können.

- Einfache Prozessauswahl
- Vorschläge für Folgeschritte
- Einfache Konfiguration
- Übergreifend für mehrere Entitäten

Laut CSO Insights weisen Unternehmen, die einen dynamischen Verkaufsprozess einführen, eine **19-prozentige Steigerung in der Zielerreichung** auf.



Microsoft Dynamics CRM 2013

CRM für unterwegs

Bessere Betreuung von Kunden durch ortsunabhängigen Zugriff auf Informationen: Insbesondere Ihre Mitarbeiter im Vertrieb benötigen leistungsstarke mobile Werkzeuge, mit denen sie ihre Kunden besser verstehen, sich auf die richtigen Aktivitäten konzentrieren und sich mit Personen innerhalb und außerhalb des Unternehmens vernetzen können. Das neue Dynamics CRM 2013 unterstützt mit nativen Apps das mobile Arbeiten auf Endgeräten wie Tablets und Smartphones:

- Windows 8-Tablets und iPad
- Windows Phone, iPhone und Android Phone

Zugriff auf Ihre CRM-Daten: Laden Sie Kontakte, Kunden, Leads, Verkaufschancen, Termine und weitere relevante Informationen einfach auf Ihr Telefon. Arbeiten Sie offline und zeigen Sie Social-Aktivitätsfeeds auf Ihrem Windows Phone an.

Einfache Interaktion: Bearbeiten und ergänzen Sie Kontakte, Aufgaben, Notizen und mehr. Mit den nativen Endgeräte-funktionen erledigen Sie Ihre Telefonate oder zeigen Adressinformationen in Ihrer Karten-App an.

Leichte Personalisierung: Die anpassbare Umgebung ermöglicht Ihnen, benutzerdefinierte Entitäten für die Anzeige in den Telefon-Apps zu konfigurieren.

Und das Beste: Die volle Nutzung von Dynamics CRM auf mobilen Endgeräten ist in jeder Lizenz kostenlos enthalten!





„Das Social Web spricht menschliche Grundbedürfnisse wie Selbstdarstellung, Interaktion und Gemeinschaftsgefühl an ... Soziale Netzwerke speichern unsere Bilder, Emotionen und Beziehungen – und lassen das Web wieder menschlich wirken.“

Clara Shih, Autorin von
„The Facebook Era“

Social CRM im Kontext

Durchgängig vernetzte Zusammenarbeit für optimalen Kundenservice: Das Thema Social Enterprise ist derzeit in aller Munde. Immer mehr Menschen müssen und wollen über organisatorische Einheiten hinweg zusammenarbeiten. Es ist ein Faktum, dass die Teamproduktivität der Motor innovativer Unternehmen ist. Und die Unternehmen von heute müssen agil sein, um im Wettbewerb zu bestehen. Um dies zu erreichen, müssen Teams sich einfach untereinander vernetzen, voneinander lernen, Wissen austauschen und effektiv zusammenarbeiten können – ganz gleich, an welchem Ort der Welt sich jemand tatsächlich aufhält, und dies sowohl innerhalb als auch außerhalb des Unternehmens selbst.

Social-Technologien tragen dazu bei, dieses Konzept Realität werden zu lassen. Ihre Teams können produktiver werden, indem Sie es erleichtern, Aufgaben unter Teammitgliedern zu koordinieren, Informationen auszutauschen, die richtigen Kollegen ausfindig zu machen und miteinander rund um den Globus in Wort und Bild zu kommunizieren.

Der wahre Wert von Social erweist sich dann, wenn Sie dieses Konzept noch auf weitere Beteiligte außerhalb Ihres Unternehmens ausweiten – allen voran Ihre Kunden. Indem Sie mit Ihren Kunden in der Welt der sozialen Netzwerke in den Dialog treten, verbessern Sie „wie nebenbei“ auch die Qualität der möglichen Beziehungen zu ihnen. Sie können Serviceerlebnisse besser steuern, die Kundenzufriedenheit mit einfachen Mitteln verbessern, die Kundenbindung steigern und schließlich neue Umsätze generieren.

Das neue Kundenverhalten

44 %

der Kunden beschwerten sich via Social Media.



20 %

erwarten in sozialen Netzwerken eine Antwort binnen einer Stunde.



Die neue Welt des Arbeitens

65 %

der Unternehmen setzen mindestens ein Social-Software-werkzeug ein.



Immer online:
Jeder nutzt am Tag durchschnittlich 4 Endgeräte.



84 % aller Unternehmen haben Remote-Mitarbeiter.

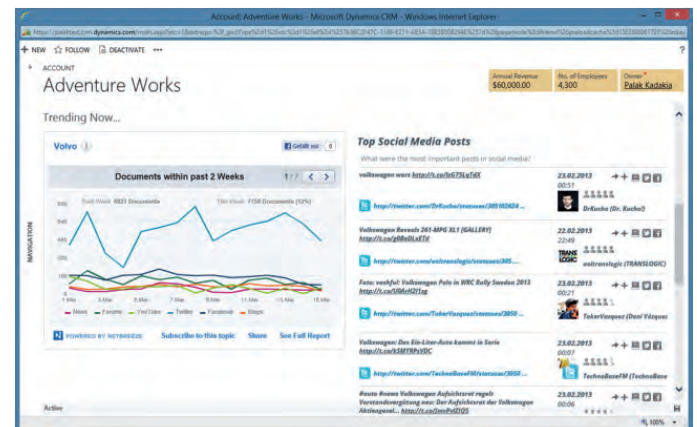
Dynamics CRM 2013 unterstützt beide Aspekte einer durchgängigen Social-Strategie:

Intern: Machen Sie sich die Kommunikationsmethoden aus sozialen Netzwerken mit Yammer, dem Enterprise Social Network, auch für die interne Kommunikation und Zusammenarbeit zunutze, beispielsweise für echtes Team Selling. Vernetzen Sie sich jederzeit und von überall einfach mit allem, was Sie brauchen – mit den richtigen Personen, Informationen, Dokumenten und Ressourcen. In Yammer kann jeder Mitarbeiter die Einträge von anderen Benutzern

einfach kommentieren oder kontextuelle Unterhaltungen beginnen. Dies funktioniert direkt in Microsoft Dynamics, über die Web- und Desktopanwendungen von Yammer sowie mit Apps für Windows Phone-, iOS- und Android-basierte mobile Endgeräte.

Extern: Nutzen Sie bestehende soziale Netzwerke* (Facebook, Twitter, ...), um mit Kunden zu kommunizieren und Informationen zu gewinnen, um im neuen „Zeitalter des Kunden“ die richtigen Einkaufs- und Serviceerlebnisse zu bieten.

*Die Social Media Monitoring Funktionalität „Net-breeze“ steht ab dem Frühjahr 2014 zur Verfügung.



Gute Gründe für Microsoft Dynamics CRM 2013

Wenn Sie Ihren Mitarbeitern die richtigen Tools bereitstellen, mit denen sie ihre Produktivität steigern und Ihre Kunden besser betreuen können, so hat dies unmittelbaren Einfluss auf Performance, Rendite und andere Unternehmensziele.

Erfahren Sie im Folgenden mehr über die wichtigsten Gründe, warum sich Unternehmen für Microsoft Dynamics CRM entscheiden, um ihre Prozesse im Kundenmanagement mit den richtigen Werkzeugen zu unterstützen:

Modernes, professionelles Kundenmanagement

Microsoft Dynamics CRM 2013 definiert und unterstützt ein verbundenes und zukunftsorientiertes Unternehmen: ein Unternehmen, das heute und morgen erfolgreich ist; ein Unternehmen, das seine Mitarbeiter, Geschäftspartner und Kunden mit allem versorgt, was sie benötigen – im jeweils richtigen Kontext, auf ihren gewünschten Endgeräten und über die Kanäle, die sie bevorzugen. Dieses Konzept bezeichnen wir als „Dynamic Business“.

Mit der Einführung von Microsoft Dynamics CRM 2013 wird diese Vision eines „Dynamic Business“ eingelöst. Dank nachhaltiger Investitionen in stabile Anwendungen, überzeugende Anwendererlebnisse sowie Plattformstärke und -flexibilität ist Microsoft Dynamics CRM 2013 mehr als nur eine weitere CRM-Software im Markt. Vielmehr ist es der Schlüssel zu echtem und nachhaltigem CEM: Customer Experience Management.

Alles an einem Ort: Ihr CRM direkt in Outlook

Microsoft Dynamics CRM ist nahtlos in den Client von Microsoft Outlook integriert. Was sich zunächst nicht besonders aufregend anhört, erweist sich sowohl bei der Einführung der CRM-Lösung als auch in der täglichen Arbeit als ein Rezept mit durchschlagender Wirkung: Outlook ist für die Mehrheit Ihrer Anwender im gesamten Unternehmen das wichtigste Werkzeug im Tagesgeschäft, da hier alle Informationen, Aufgaben, E-Mails, Notizen, Termine und Kontakte auf intuitive Weise zusammengeführt werden. Zudem stehen hier alle klassischen Funktionen für Unified Communications und Collaboration zur Verfügung – also neben der E-Mail auch Chat, Telefonanruf oder Video- und Webkonferenz sowie einfacher Zugriff auf gemeinsam genutzte Dokumente und weitere Ressourcen.

Durch die nahtlose Integration von Microsoft Dynamics CRM 2013 wird Outlook nun auch zur Schaltzentrale für Ihr Kundenmanagement – und dies genauso intuitiv und einfach zu steuern, wie Ihre Mitarbeiter es von Outlook gewohnt sind! Die leichte Bedienung per Tastatur, Maus oder Touch sorgt für eine rasche Akzeptanz der Lösung mit produktivem Arbeiten ab der ersten Minute.

Mehr Effizienz dank nahtloser Integration

Dynamics CRM 2013 ist ein integraler Bestandteil der Microsoft-Produktwelt, was in zweierlei Hinsicht für unmittelbare Vorteile sorgt:

- **Die Nutzer** profitieren von einer durchgängigen und direkt verknüpften Arbeitsumgebung, die maximale Produktivität ermöglicht. So ist die CRM-Software beispielsweise nahtlos in den Client von Outlook integriert und kann mit allen dort gewohnten Funktionen genutzt werden – beispielsweise um neue Termine anzulegen oder die Kontakte zu pflegen. Zudem werden zusätzliche Kommunikationsoptionen – ob per Lync oder Skype – unterstützt.
- **Mitarbeiter in der IT** können Dynamics CRM mit ihren vertrauten Werkzeugen administrieren. Dank des Zusammenspiels mit anderen Microsoft-Technologien sparen sie Zeit bei der Wartung und Pflege und können Nutzeranforderungen, beispielsweise im Reporting, ohne großen Aufwand umsetzen.

Dynamics CRM ist Teil der Microsoft Produkt-Welt

Begeistert nicht nur Ihre Kunden, sondern auch den Finanzchef

Hinsichtlich der Total Cost of Ownership – einschließlich Lizenzierung, Dienstleistungen, Schulungen, Bereitstellung, Verwaltung und Wartung – betrachten Kunden, Presse und Branchenanalysten Microsoft Dynamics CRM als eine der Lösungen auf dem Markt, die den besten Return on Investment und somit einen optimalen Geschäftsnutzen liefert.

Sie haben die Wahl: On-Premise, Hosting-Lösung oder Microsoft Cloud“

Mit Microsoft Dynamics CRM 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 Partnern gehostete Lösung. Ebenso sind Hybridszenarien möglich, um die unterschiedlichsten Anforderungen abzubilden. Auch die Entscheidung, wer in welcher Form welche Funktionen der CRM-Software nutzt, liegt ganz bei Ihnen und Ihren Prioritäten!

Informieren Sie sich einfach im Abschnitt „Lizenzierung“ über die flexiblen Bezugsmöglichkeiten und Lizenzierungsoptionen und treffen Sie Ihre Wahl, welche Bereitstellung und Lizenztypen am besten zu Ihrem Unternehmen passen!



Microsoft Dynamics CRM 2013

Geplante Weiterentwicklungen: Das kommt mit der nächsten Version!

Social Listening: Die Integration von Netbreeze

Vor wenigen Monaten hat Microsoft das erfolgreiche Schweizer Unternehmen Netbreeze übernommen, das umfassende Monitoring-Werkzeuge für soziale Netzwerke entwickelt und vertrieben hat.

Mit Social Listening, das künftig nahtlos in Dynamics CRM integriert sein wird, lassen sich soziale Medien, Video-Plattformen, Blogs und unzählige andere Webseiten beispielsweise per Natural Language

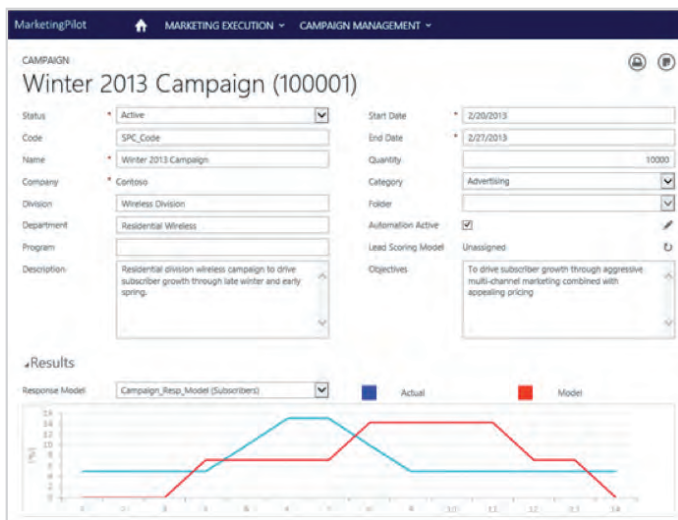
Processing, Data Mining und semantischer Textanalyse genau auswerten, um Stimmungslagen und Trends aufzuspüren und so letztlich die Beziehungspflege mit Kunden weiter zu verbessern.



 ZUHÖREN	Nutzen Sie den direkten Draht, um zuzuhören und zu erfahren, was Ihre Kunden denken und sagen. So können Sie Trends leichter entdecken und wichtige Meinungsführer identifizieren.
 ANALYSE	Gewinnen Sie neue Erkenntnisse, indem Sie das „Stimmengewirr“ im Markt verfolgen. So können Sie Stimmungslagen erfassen und mögliche Auswirkungen messbar machen.
 DIALOG	Social ist keine Einbahnstraße. Wenn für Sie der richtige Zeitpunkt gekommen ist, können Sie Social-Werkzeuge verwenden, um mit Ihren Kontakten in den Dialog zu treten.

Marketing der nächsten Generation: Integrated Marketing Management

Künftig werden neue Optionen für die Leadgenerierung, die Marketingautomatisierung und die Nachverfolgung Ihres Kampagnen-ROI zur Verfügung stehen. Durch die Übernahme von MarketingPilot durch Microsoft wird der Funktionsumfang von Microsoft Dynamics CRM 2013 im Bereich Marketing erheblich erweitert werden.



„Unternehmen mit einer IMM-Strategie erreichen einen um 50 Prozent höheren Return on Marketing Investment (ROMI).“

Gartner

MarketingPilot ist eine Lösung für IMM (Integrated Marketing Management), sodass Sie Ihre Marketingkampagnen über digitale, soziale und traditionelle Kanäle hinweg steuern, messen und automatisieren können. Dank mehr Transparenz und umfassenden Verhaltensanalysen können Sie Ihre Marketingkampagnen individueller auf Ihre Zielgruppen zuschneiden, Budgets einfacher kontrollieren, präzise Prognosen erstellen und die Auswirkungen auf Ihre Umsätze messen.

Microsoft Dynamics CRM 2013: Kaufen. Oder Mieten.

Microsoft Dynamics CRM 2013 bietet Ihnen maximale Wahlfreiheit, wie Sie die Software beziehen möchten. Ganz gleich, für welches Modell Sie sich entscheiden,

die Lizenzierung ist flexibel und leicht verständlich und bietet Ihnen einen hohen Mehrwert.

Flexible und leicht verständliche Lizenzierung mit hohem Mehrwert für Ihr Dynamics CRM in der Cloud und On-Premise.

Flexibel  Mehrstufiges Modell mit Mix-and-Match-Option für Lizenzen	Hoher Mehrwert  Wettbewerbsstarke Angebote mit niedriger Total Cost of Ownership	Leicht verständlich  Lizenzen basierend auf dem Zugriff auf Funktionalitäten (nicht: Art des Zugriffs)	In der Cloud und On-Premise  Leichtere Entscheidungen dank konsistenter Benutzerlizenzen in der Cloud und On-Premise
---	--	---	--

Variante 1 – 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 Ihrem Smartphone auf die Daten in der Lösung zugreifen.

Variante 2 – 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.

Variante 3 – 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.

Das Lizenzmodell im Überblick: On-Premise-Installation von Microsoft Dynamics CRM 2013

Bei einer Entscheidung für die On-Premise-Variante von Microsoft Dynamics CRM 2013 gilt das so genannte **Server/Client Access License (CAL)-Modell**. Dieses besteht aus zwei Komponenten: Zum einen lizenzieren Sie die Lösungsfunktionalität von Microsoft Dynamics CRM 2013, die auf einer oder mehreren Serverinstanzen ausgeführt wird, über die **Microsoft Dynamics CRM Server 2013 Server-Lizenz(en)**. Zum anderen muss der Zugriff auf diese Lösungsfunktionalität durch Ihre Mitarbeiter („interne Benutzer“) beziehungsweise mit verschiedenen Endgeräten lizenziert werden, und dies geschieht anhand der **CALs**.

CALs können auf Benutzer- oder auf Geräteebene erworben werden: Wenn einer Ihrer Mitarbeiter mit unterschiedlichen Endgeräten, beispielsweise PC, Laptop und Smartphone, auf Dynamics CRM 2013 zugreifen muss, bietet sich hier die dedizierte **User CAL** an. Teilen sich hingegen mehrere Benutzer ein Endgerät, beispielsweise einen PC in der Produktion im Schichtbetrieb, so ist die **Device CAL** die günstigere Lizenzierungsform.

Microsoft Dynamics CRM 2013 bietet **drei verschiedene CAL-Typen: Essential, Basic und Professional**. Diese wurden konzipiert, um unterschiedlichen Anforderungen an die tatsächliche Verwendung von Funktionalitäten gerecht zu werden. Durch die Lizenzierungsflexibilität können Sie die Lösung genau gemäß dem Funktionsumfang lizenzieren, den Ihre einzelnen Anwender brauchen, und die verschiedenen Lizenztypen in einer Bereitstellung frei kombinieren (**Mix-and-Match**).

Auch der Zugriff auf Dynamics CRM über die **Desktop-Apps und Mobile Apps** ist in jeder CAL kostenlos enthalten. Zudem ist der Zugriff durch **externe Benutzer**, beispielsweise Kunden oder Lieferanten, die auf bestimmte Teilbereiche von Daten zugreifen können, bereits in der Serverlizenz enthalten.



Flexible und leicht verständliche Lizenzierung mit hohem Mehrwert für Ihr Dynamics CRM in der Cloud und On-Premise.

		Empfohlen Professional	Basic	Essential
Benutzerfunktionen	Anpassung und Administration von Dynamics CRM	•		
	Verwaltung von System-Dashboards, Diagrammen, Workflows & Dialogen	•		
	Kundenserviceautomatisierung	•		
	Vertriebsautomatisierung	•		
	Marketingkampagnen und Listen	•		
	Reporting, persönliche Dashboards und Visualisierungen	•	•	
	Basic CRM: Lese- und Schreibrechte für Kunden, Kontakte, Cases und Leads	•	•	
	Lese- und Schreibrechte für eigene Anwendungsdaten	•	•	•
	Aktivitätsmanagement, Aktivitätsfeeds	•	•	•
	Zugriff mit Microsoft Dynamics CRM Desktop-Apps und mobilen Apps	•	•	•
Server				



Microsoft Dynamics CRM 2013

Das Lizenzmodell im Überblick: Microsoft Dynamics CRM Online

Bei der Cloud-Lösung Microsoft Dynamics CRM Online ist die Lizenzierungslogik ganz ähnlich wie bei der On-Premise-Variante, jedoch erwerben Sie hier aufgrund der Bereitstellung per Abonnement keine dauerhaften Nutzungsrechte, sondern so genannte **User Subscription Licenses (USLs)**.

Eine USL ist für jeden internen Benutzer erforderlich, der auf den Cloud-Dienst zugreift. Die USLs sind Lizenzen mit einem Ablaufdatum (je nach Laufzeit des Abonnements) und werden auf Basis von „**Named Usern**“ verwaltet, das heißt, für jeden individuellen Benutzer ist eine eigene USL erforderlich.

Wie bei der On-Premise-Option gibt es auch hier die drei verschiedenen **Typen von USLs** (Essential, Basic und Professional) nach dem Mix-and-Match-Prinzip. Der Zugriff durch **externe Benutzer**, beispielsweise Kunden oder Lieferanten, die auf bestimmte Teilbereiche von Daten zugreifen können, muss auch hier nicht separat lizenziert werden. Auch der Zugriff auf Dynamics CRM über die **Desktop-Apps und Mobile Apps** ist in jeder Lizenz kostenlos enthalten.

Die folgende Abbildung zeigt die Zugriffsrechte je USL-Typ für Microsoft Dynamics CRM Online:

		empfohlen Professional	Basic	Essential
Benutzerfunktionen	Anpassung und Administration von Dynamics CRM	•		
	Verwaltung von System-Dashboards, Diagrammen, Workflows & Dialogen	•		
	Kundenserviceautomatisierung	•		
	Vertriebsautomatisierung	•		
	Marketingkampagnen und Listen	•		
	Reporting, persönliche Dashboards und Visualisierungen	•	•	
	Basic CRM: Lese- und Schreibrechte für Kunden, Kontakte, Cases und Leads	•	•	
	Lese- und Schreibrechte für eigene Anwendungsdaten	•	•	•
	Aktivitätsmanagement, Aktivitätsfeeds	•	•	•
	Zugriff mit Microsoft Dynamics CRM Desktop-Apps und mobilen Apps	•	•	•

Beispiel: Preise für Microsoft Dynamics CRM Online

Für dieses Beispiel wird davon ausgegangen, dass Sie sich auf der Microsoft-Webseite zu einem Abonnement von Microsoft Dynamics CRM Online anmelden und dieses über das Microsoft Online Subscription-Programm verwalten. Dieses wurde als zentrale, übergreifende Plattform für Endkunden der Cloud-Dienste von Microsoft konzipiert, beispielsweise auch Office 365.

Weitere Lizenzierungsoptionen, zum Beispiel über das Enterprise Agreement, sind möglich – bitte wenden Sie sich diesbezüglich an Ihren Ansprechpartner bei Microsoft.

Die folgende Tabelle gibt Ihnen einen Überblick über die derzeit gültigen Preise für Microsoft Dynamics CRM Online (Stand: November 2013, Deutschland).



Monatliche Preise

Basisabonnement	Professional	Basic	Essential
User Subscription License (USL)*	53€ pro Benutzer	24,50€ pro Benutzer	12,20€ pro Benutzer
Optionale Add-ons			
Production Instance Add-on	448€ pro Instanz		
Non-Production Instance Add-on	122,40€ pro Instanz		
Storage Add-on	8,20€ pro GB		

*Bei vorzeitiger Kündigung werden eine Austrittsgebühr oder 25 % der Abonnementgebühren pro Lizenz für die restliche Laufzeit der Vereinbarung berechnet.



Microsoft Dynamics CRM 2013

Microsoft Dynamics CRM 2013 selbst erleben

Mit Microsoft Dynamics CRM 2013 möchten wir Anwender darin unterstützen, ihre Leidenschaft für ihren Beruf zu leben, und ihnen eine optimale Umgebung für das tägliche Arbeiten verschaffen, sodass sie erfolgreich agieren können.

In unserer heutigen Welt sind Menschen stets online und vernetzt, und das Social-Media-Zeitalter hat jedem Einzelnen eine mächtige Stimme gegeben.

Deshalb ist es so wichtig wie nie zuvor, dass Unternehmen ihren Kunden einen differenzierten und überzeugenden Service bieten. Nach unserer Auffassung kann Ihr CRM-System dabei eine zentrale Rolle spielen. Aus diesem Grund haben wir für Sie eine Unternehmenslösung mit einem völlig neuen Konzept entwickelt, das sich erheblich von anderen Angeboten im Markt unterscheidet. Machen Sie sich selbst ein Bild!



Microsoft Dynamics CRM 2013

Informieren.

Nutzen Sie unsere Ressourcen im Web, um weitere Informationen über Microsoft Dynamics CRM 2013 zu erhalten:

Homepage: www.microsoft.de/crm

Oder laden Sie die App für Windows 8 herunter, das Dynamics CRM-Infocenter: www.msft.it/CRMApp

Ausprobieren.

Testen Sie Microsoft Dynamics CRM 2013 auf Herz und Nieren. 30 Tage lang. Kostenlos.

<http://msft.it/crm-testen>

Kaufen.

Nehmen Sie Kontakt zu uns auf!



terna GmbH

Zentrum für Business Software
Grabenweg 3a
6020 Innsbruck
Österreich
Tel +43 512 362 060

terna GmbH

Zentrum für Business Software
Am Gewerbepark 4
90552 Röthenbach a.d. Pegnitz
Deutschland
Tel +49 911 2171 400

terna Switzerland AG

Zentrum für Business Software
Rothusstrasse 23
6331 Hünenberg
Schweiz
Tel +41 41 729 24 00

www.terna-CRM.com | sales@terna.com

Innsbruck | Traun | Wien | Braunschweig | Nürnberg | Villingen | Luzern | Zug

terna
Zentrum für Business Software

Microsoft Dynamics CRM 2013

Über Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics steht für integrierte, flexible Unternehmenssoftware, die zur langfristigen Sicherung Ihres Erfolgs beiträgt und Sie darin unterstützt, schnell fundierte Geschäftsentscheidungen zu treffen. Microsoft Dynamics folgt in Design und Funktion den bekannten Microsoft-Standards und ist eng mit den Microsoft-Produkten verzahnt. Täglich anfallende Aufgaben und zentrale Geschäftsprozesse in den Bereichen Finanzmanagement, Customer Relationship Management und Supply Chain Management können durchgängig automatisiert und optimiert werden.

Weitere Informationen über Microsoft Dynamics CRM finden Sie unter:
www.microsoft.de/crm