



*„Microsoft Dynamics CRM kann dank des vertrauten „Look and Feel“ aus Microsoft Outlook von neuen Benutzern sofort produktiv eingesetzt werden. Mit Microsoft Dynamics CRM können wir mit dem jährlich um 20 Prozent steigenden Anfragevolumen von Kunden Schritt halten, ohne unser Customer Care-Team aufzustocken.“*

PATRICK COLBERT  
Director of CRM and Loyalty  
Hard Rock International



*„Mit Microsoft Dynamics CRM haben wir unseren Absatz um 20 Prozent gesteigert, eine First Call Resolution von 95 Prozent erreicht und eine Top-Platzierung im landesweiten Kundenzufriedenheitsindex erobert.“*

JÓHANN HARALDSSON  
Head of Business Support  
Systems  
Vodafone Iceland



*„Anstatt uns um die Verwaltung einer IT-Infrastruktur kümmern zu müssen, können wir uns auf unser Kerngeschäft konzentrieren, nämlich auf die Realisierung einer kontinuierlichen Behandlung der peripheren arteriellen Verschlusskrankheit. Onlineservices helfen uns, neue Lösungen in kurzer Zeit live zu schalten und schnelles Wachstum zu unterstützen.“*

JOHN ROMANS  
CEO  
BioMedi



## **VERTRAUT: EINE CRM-LÖSUNG, DIE GEWOHNT UND PERSÖNLICH IST**

**Outlook-Client der neuen Generation:** Steuern Sie mit dem nativen Microsoft Outlook-Client alle E-Mails, Kontakte und Kundeninformationen an einer zentralen Stelle.

**Office Fluent UI:** Beschleunigen Sie Ihr tägliches Arbeiten mit Vorschaubereichen, kontextuellen Office-Ribbons und zentralen Office-Funktionen wie Serienbriefen und Microsoft Excel®-Export/-Import.

**Lead-to-Cash-Transparenz:** Maximieren Sie den Wert jeder Kundeninteraktion durch eine 360-Grad-Kundenansicht – von der Reichweite im Marketing über Verkaufsdaten bis hin zu Problemlösungen.

**Umfassende Personalisierung:** Nutzen Sie rollenbasierte Formulare, individuelle Ansichten, Datensatzfavoriten und Listen mit zuletzt verwendeten Daten, um das Arbeiten mit CRM an die Bedürfnisse Ihrer Benutzer anzupassen.

**Flexibilität:** Setzen Sie mit der Drag-and-Drop-Anpassung und den intuitiven Entwicklerwerkzeugen einfach Erweiterungen und Modifikationen für Ihre CRM-Lösung um.

## **INTELLIGENT: INFORMATIONEN, DIE TRANSPARENZ SCHAFFEN**

**Kontextuelle Analysen:** Visualisieren Sie Ihr Geschäft mithilfe von Echtzeit-Dashboards, Drill-down-Analysen und Inline-Datenvisualisierung – „out of the box“ und konfigurierbar.

**Geführte Prozesse:** Sorgen Sie mit geführten Dialogen und flexiblen Workflows für optimierte Freigabeverfahren, eine verbesserte Konsistenz und neue Best Practices.

**Transparenz:** Identifizieren Sie neue Verkaufschancen und Trends – mit intuitiven Segmentierungswerkzeugen, konditionellen Formatierungsregeln und leistungsfähigen Reporting-Funktionen.

**Erfolgsmessung:** Verfolgen und messen Sie zentrale Geschäftsziele wie Marketing-Leads, Verkaufszahlen und die First Call Resolution mit einem ganzheitlichen Zielmanagement.

**Operative Effizienz:** Nutzen Sie operative Synergien, und verbessern Sie den Informationsfluss mit Datenimport- und Bereinigungswerkzeugen, Aktivitäten-Auditing und Field-Level-Security.

## **VERNETZT: EINE ORGANISATION, IN DER ALLE HAND IN HAND ARBEITEN**

**Kontextuelle Dokumentenbibliotheken:** Optimieren Sie die Erstellung von Marketingmaterialien, Verkaufsangeboten und Kundenverträgen mit integrierten Funktionen für Dokumentenmanagement und Versionsverwaltung.

**Teamarbeit:** Fördern Sie eine bessere interne Zusammenarbeit durch Team-Record-Ownership, umfassende Queues und Echtzeit-Kommunikationswerkzeuge.

**Geschäftsverbindungen:** Identifizieren Sie neue Geschäftsverbindungen und Influencer mit der Connections-Funktion und dem Social Connector.

**Portale:** Optimieren Sie Prozesse im Eventmanagement, und verbessern Sie mit Portallösungen den Self-Service für Kunden.

**Mobilität:** Maximieren Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter auch außerhalb des Büros – mit einfachem Zugriff auf CRM-Daten und -Funktionen über den Offline-Client oder ein mobiles Endgerät.

**Zusatzlösungen:** Finden Sie Erweiterungen für Ihre Lösung, und profitieren Sie von Expertenwissen im Microsoft Dynamics Marketplace.

## **CRM, DAS WAHLFREIHEIT UND FLEXIBILITÄT BIETET**

Profitieren Sie von den Investitionen in Höhe von 2,3 Milliarden US-Dollar, die Microsoft in die Cloud-Infrastruktur eingebracht hat, und steigen Sie jetzt in die CRM-Welt ein – mit dem direkt verfügbaren Zugriff auf Microsoft Dynamics CRM Online, der Hosting-Lösung Ihres Partners oder on premise. Wahlfreiheit und Flexibilität bedeuten, dass Sie genau die Zahlungs- und Bereitstellungsmethoden wählen können, die am besten zu Ihrem Unternehmen passen.

## **CRM, DAS WAHLFREIHEIT UND FLEXIBILITÄT BIETET**

Probieren Sie Microsoft Dynamics CRM selbst aus: <http://crm.dynamics.com>

Entdecken Sie die Vielfalt im Microsoft Dynamics CRM Marketplace:

<http://www.microsoft.com/dynamics/marketplace>