

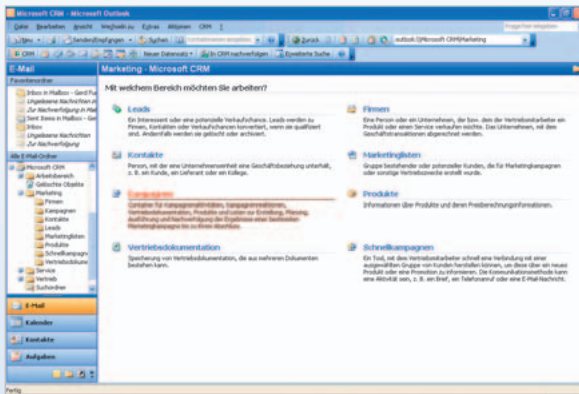
# Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

## Marketingdatenblatt

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 unterstützt Ihr Vertriebs- und Marketingteam dabei, zielgerichtet mit bestehenden und potenziellen Kunden zu kommunizieren, Zielgruppen präzise zu segmentieren und den Erfolg Ihrer Marketingaktionen zu steigern.

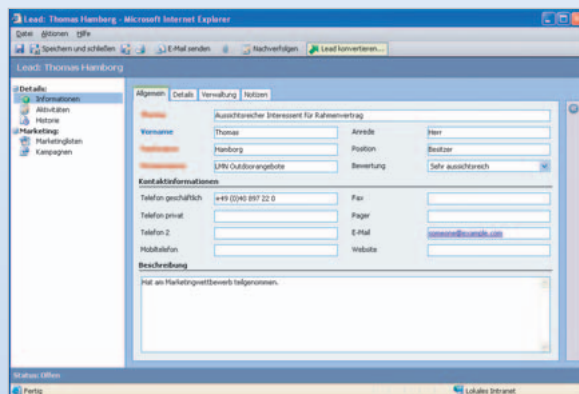
### CRM – abgestimmt auf Ihre Arbeitsweise

Microsoft CRM 3.0 lässt sich ohne großen Lernaufwand schnell einsetzen: Vertriebs- und Marketingmitarbeiter können ihre vertraute Microsoft Office Outlook-Umgebung nutzen, mit der sie ohnehin jeden Tag arbeiten und die sie bereits gut kennen. Auf diese Weise lassen sich die Möglichkeiten und Vorteile von Anfang an ausschöpfen.



E-Mail-Kampagnen für bestimmte Zielgruppen lassen sich anhand leicht anpassbarer Vorlagen erstellen und durchführen.

Mit einem einzigen Klick wandeln Sie Leads in Verkaufschancen um.



### PROAKTIVER PLANEN

Verwandeln Sie Kundeninformationen in klares, verwertbares Wissen, das es Ihrem Unternehmen ermöglicht, rasch auf sich ändernde Kundenanforderungen und neue Marktchancen zu reagieren.

### KLAREN KUNDENÜBERBLICK SCHAFFEN

Eröffnen Sie Ihrer Marketingabteilung einen direkten Zugang zu allen Kundeninformationen.

### BESSER VERSTEHEN, WAS KUNDEN WÜNSCHEN

Mit den Berichts- und Analysewerkzeugen, basierend auf den Reporting Services von Microsoft SQL Server, erhalten Sie präzise Informationen über Ihre Kunden und können dadurch schnell stichhaltige Entscheidungen treffen.

### LEICHTER ARBEITEN

Microsoft CRM stellt CRM-Funktionen als nahtlose Ergänzung zu Microsoft Outlook bereit. So haben Mitarbeiter den E-Mail-Verkehr mit Kunden, Termine, Aufgaben und Kontakte durchgängig mit einer einzigen Geschäftsanwendung im Griff.

### KAMPAGNEN SMARTER DURCHFÜHREN

Intelligente Listen- und Selektionswerkzeuge ermöglichen es Ihnen, Interessenten schnell und effektiv zu erreichen. Sie reduzieren unnötige Streuverluste und steigern die Erfolgsaussichten.

### ERFOLGSMESSUNG IN ECHTZEIT

Umfassende Berichts- und Analysetools unterstützen Sie dabei, Rücklaufquoten zu messen, Verkaufschancen zu verfolgen und die Kosten von Kampagnenaktivitäten im Auge zu behalten.

### KUNDENBEZIEHUNGEN FESTIGEN

Nutzen Sie den umfassenden 360°-Blick auf die Vorlieben, Beziehungen und Kaufhistorien Ihrer Kunden, um künftige Anforderungen und Bedarfe zu ermitteln.

### KAMPAGNEN SCHNELLER STARTEN

Erfolgreiche Kampagnen lassen sich in Vorlagen umwandeln, die es Ihnen erleichtern, künftige Kampagnen schnell auf den Weg zu bringen.

### Über Microsoft CRM 3.0

#### LISTEN EFFIZIENTER ENTWICKELN

Microsoft CRM 3.0 vereinfacht die Erstellung, Verwendung und gemeinsame Nutzung von Marketinglisten.

**Listen erstellen:** Auf Basis von bestehenden Firmen, Kontakten oder Leads lassen sich Listen automatisch erstellen. Zur Selektion kann die erweiterte Suche verwendet werden, mit der sich die gewünschte Zielgruppe anhand einer Vielzahl von einstellbaren Kriterien herausfiltern lässt.

**Listen importieren:** Kontaktdaten und Leads sind aus unterschiedlichen Quellen (zum Beispiel Datenbanken, Textdateien und Microsoft Excel®) leicht importierbar.

**Listen verwalten:** Mitglieder lassen sich leicht zu Listen hinzufügen oder daraus entfernen. Während sich bei dynamischen Listen die Zusammensetzung in Echtzeit aktualisiert, haben statische Listen feste Mitgliedschaften.

#### KAMPAGNEN SCHNELL STARTEN

Mit dem Schnellkampagnenassistenten von Microsoft CRM 3.0 ist es ein Leichtes, leistungsstarke Kampagnen schnell und einfach zu initiieren.

**Liste erstellen:** Greifen Sie auf eine vorhandene Liste zurück oder identifizieren Sie Interessenten mit hohem Potenzial über die erweiterte Suche in Firmen, Kontakten oder Leads.

**Aktivität erstellen:** Wählen Sie eine bestimmte Aktivität (etwa E-Mail, Anruf, Fax oder Termin) für eine Schnellkampagne und weisen Sie sie den zuständigen Kollegen zu.

**Termine festlegen:** Definieren Sie das Anfangs- und Enddatum für alle Aufgaben einer Schnellkampagne.

**Antworten verfolgen und Ergebnisse überwachen:** Ausführliche Leistungsberichte informieren Sie schnell über den aktuellen Kampagnenerfolg.

#### KAMPAGNEN BESSER VERWALTEN

Microsoft CRM 3.0 ermöglicht es Ihnen, wirkungsvolle Marketingkampagnen zu entwickeln und Kampagnenaktivitäten, -materialien und -ressourcen sinnvoll zu koordinieren.

**Kampagnen planen:** Greifen Sie auf gespeicherte Kampagnenvorlagen zurück oder entwickeln Sie eine Kampagne von Grund auf neu. Aufgaben, Aktivitäten, Budgets und Marketingunterlagen lassen sich für die gesamte Laufzeit der Kampagne definieren.

**Kampagnen durchführen:** Stellen Sie einen Zeitplan für die Aktivitäten auf, die sofort oder später auszuführen sind.

**Rückmeldungen verfolgen:** Schaffen Sie einen geschlossenen Kampagnenkreislauf durch die Verfolgung jeder Reaktion auf eine Kampagnenaktivität.

**Ergebnisse überwachen:** In Echtzeit können Sie ausführliche Erfolgsauswertungen erstellen, die sofort Aufschluss über Schlüsselfaktoren wie ROI (Return on Investment), Rücklaufquoten oder Kosten pro Antwort geben.

#### LEADS IN VERKAUFSCHANCEN UMWANDELN

Microsoft CRM 3.0 trägt aktiv dazu bei, dass jeder qualifizierte Lead schnell, zuverlässig und automatisch zum richtigen Ansprechpartner gelangt.

**Leadmanagement verbessern:** Unterscheiden Sie ganz leicht neue Interessenten von bestehenden Kunden. Mit einem einzigen Mausklick wandeln Sie qualifizierte Leads in neue Verkaufschancen um.

**Leads automatisch weiterleiten:** Auf der Basis von Produkt, Gebiet, Projektgröße oder jeder anderen von Ihnen definierten Workflowregel kann automatisch eine Weiterleitung eines Leads oder einer Verkaufschance zum richtigen Ansprechpartner erfolgen.

#### AUS DATEN MARKETINGINTELLIGENZ GEWINNEN

Microsoft CRM 3.0 stellt Ihnen die Business-Intelligence-Werkzeuge zur Verfügung, die Sie brauchen, um die Wünsche Ihrer Kunden zu verstehen, Produkte und Dienstleistungen zu analysieren sowie Verhaltensmuster und Trends zu erkennen.

**Verkaufstrends identifizieren:** Führen Sie neue Produkte und Dienstleistungen effizient ein und schöpfen Sie Upselling und Cross-Selling-Absatzmöglichkeiten aus.

**Absatzentwicklungen prognostizieren:** Ein klares Verständnis von Trends und Absatzchancen hilft Ihnen bei der Planung und Zuteilung von Marketingressourcen.

**Kundenbindung stärken:** Nutzen Sie Ihr Wissen als Servicevorsprung, um Kunden proaktiv einen Ersatz vorzuschlagen, rechtzeitig an eine Vertragsverlängerung zu erinnern oder treue Kunden mit einer Prämie zu belohnen.

Microsoft CRM 3.0 baut auf der skalierbaren, sicherheitsoptimierten Microsoft .NET-Plattform sowie weiteren Produkten und Technologien – wie Microsoft SQL Server, Microsoft BizTalk Server und Microsoft Visual Studio – auf. Die neue, innovative CRM-Lösung von Microsoft ermöglicht es Ihnen von den Stärken Ihrer vorhandenen IT-Lösung sowie Ihrem vorhandenen Know-how zu profitieren, um die Betriebskosten zu reduzieren. Microsoft CRM 3.0 unterstützt die aktuellen Microsoft Betriebssysteme und Server, einschließlich Windows Small Business Server 2003 Premium Edition.

Weitere Informationen zu Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 finden Sie im Internet unter [www.microsoft.com/germany/crm](http://www.microsoft.com/germany/crm).

Ein weltweites Netzwerk von Microsoft CRM-Partnern bietet Ihnen eine ausführliche Beratung und unterstützt Sie eingehend bei Installation, Anpassung, Support und Training.

© 2006 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument dient reinen Informationszwecken. ES WIRD VON MICROSOFT HIERMIT KEINE GARANTIE – WEDER IMPLIZIT NOCH AUSDRÜCKLICH – AUSGESPROCHEN. Alle mit ® und ™ gekennzeichneten Bezeichnungen sind Marken oder eingetragene Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Bezeichnungen sind Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Hersteller.