MICROSOFT DYNAMICS 365-CRM

KLARER BLICK AUF IHRE KUNDEN

GWS GESELLSCHAFT FÜR WARENWIRTSCHAFTS-SYSTEME MBH
AGRAVIS RAIFFEISEN AG

MICROSOFT DYNAMICS 365-CRM
KUNDENBEZIEHUNGEN MIT WEITBLICK

ADD ON

Durch die Herausforderungen im Handel stehen Unternehmen vor vielfältigen und stetig wachsenden Aufgabenstellungen, um am Markt wettbewerbsfähig zu bleiben. Umso wichtiger ist es, die Bedarfe und Wünsche der Kunden zu kennen, um sie langfristig an das Unternehmen zu binden. Mit dem neuen Produkt Microsoft Dynamics 365-CRM bieten GWS und AGRAVIS Ihnen hierfür eine strategische, eigenständige Lösung im Bereich Customer-Relationship-Management an. Diese Anwendung verschafft Ihnen die Möglichkeit, Ihre Kundenbeziehungen aus einer 360-Grad-Sicht über den kompletten Kundenlebenszyklus zu betrachten, zu analysieren und zu steuern.

Was bedeutet CRM?

Customer-Relationship-Management (CRM) betrifft weit mehr als nur den Vertrieb und das Marketing. Es umfasst das gesamte Unternehmen, die Mitarbeiter und ebenso den gesamten Kundenlebenszyklus. Mit CRM werden Sie den Anforderungen Ihrer Kunden durch eine schnelle Reaktion gerecht und gehen mit einer 360-Grad-Sicht auf ihre Wünsche ein, um sie langfristig an Ihr Unternehmen zu binden. Wird CRM als Philosophie im Unternehmen verstanden und gelebt, so unterstützt dieses wichtige Instrument die Geschäftsbeziehungen zu optimieren, zu digitalisieren, zu festigen und auszubauen, um am Ende des Tages mehr Umsatz und ein besseres Ergebnis zu erwirtschaften.

Mit CRM können Sie schnell und agil auf die Wünsche Ihrer Kunden eingehen, um fortlaufend den Kundenbedürfnissen gerecht zu werden. Praktische Anwendungen hierfür sind z.B. das Management von Aktivitäten und Aufgaben oder auch die Unterstützung der Mitarbeiter im Innen- und Außendienst. Sie können entscheiden, ob Sie die Informationen über den Browser oder von unterwegs über die App aufrufen. CRM ist keine Insellösung, sondern sollte als integrierte Gesamtlösung und Verzahnung mit allen anderen Geschäftsprozessen und Systemen Beachtung finden (wie z.B. ERP- oder Dokumentenmanagement-Systeme, Anwendungen wie Office, Exchange).

GWS und AGRAVIS setzen hierbei auf die Lösungsbausteine von Microsoft Dynamics 365-CRM und verbinden Menschen, Daten sowie Prozesse und vereinen somit Kundenmanagement (CRM) und Unternehmenssteuerung.

Connector zu Ihrem gevis ERP-System

Verbinden Sie Ihre Daten aus ERP und CRM und schaffen Sie mit einer gemeinsamen Datenmenge Mehrwerte und Synergien. Ob es sich um Informationen zu Debitoren, Kontakten oder offenen Angeboten und Aufträgen handelt, nach der Integration können Sie Ihre Daten aus dem ERP-System in CRM verwenden und ergänzen. Erstellen Sie u.a. Marketinglisten oder nutzen Sie als Außendienstmitarbeiter eine ganzheitliche Sicht auf Ihre Kunden im Browser oder per App mobil von unterwegs.

Kernfunktionen

Transparente Kommunikation

Mit Microsoft Dynamics 365-CRM erhalten Sie den vollen Funktionsumfang einer CRM-Lösung. Eine Kernfunktion besteht darin, jegliche Kommunikation – ob per E-Mail, Telefon oder persönlichem Gespräch – festzuhalten und transparent für alle Mitarbeiter darzustellen. Begegnen Sie Fragen schnell und qualifiziert in einem Kundengespräch. Durch die Transparenz einer CRM-Lösung können Sie entscheidende Fragestellungen, wie exemplarisch *„Welcher Mitarbeiter hatte zuletzt Kontakt zum Kunden und was wurde vereinbart?“, „Welche Themen wurden beim letzten Besuch durch den Außendienst besprochen?“, „Wann hat dieser stattgefunden?“ oder „Welche nächsten Schritte wurden vereinbart?“*, sofort beantworten.

Integration von Microsoft Office 365

Durch eine umfassende Integration von Office 365 und damit auch Outlook, werden Termine, Kontakte, Aufgaben und E-Mails direkt mit der CRM-Lösung synchronisiert und ein nahtloses Arbeiten mit Fokus auf den Kunden ermöglicht. Die tiefe Integration in Microsoft Teams ergibt eine nahtlose und funktionsübergreifende Zusammenarbeit. Durch das gemeinsame Arbeiten an Dokumenten innerhalb Dynamics 365-CRM und Microsoft Teams ist eine schnelle und einfache Kommunikation umsetzbar.

Aufgabenmanagement

Mit dem integrierten Aufgabenmanagement können Aktivitäten, z.B. zwischen Außen- und Innendienst, schnell und unkompliziert gesteuert und abgestimmt werden.

Verkaufschancen

Eine weitere zentrale Funktion von Microsoft Dynamics 365-CRM ist die Möglichkeit Verkaufschancen, also geführte Verkaufsprozesse, zu erstellen. Je nach Fortschritt einer Verkaufschance steigt somit die Wahrscheinlichkeit, den anvisierten Umsatz zu erreichen. Demzufolge ist es möglich, die eigene Verkaufspipeline, z.B. für Ausschreibungen und größere Angebote, aktiv und transparent zu steuern.

Marketinglisten & Kampagnen

Mit den erfassten Informationen rund um den Kunden ergeben sich völlig neue Möglichkeiten schnell und spezifisch Kundengruppen personalisiert zu kontaktieren. Mit dynamischen und statischen Marketinglisten können Kunden gezielt auf bestimmte Produktsortimente, Aktionen oder auch Messen hingewiesen werden. Dabei kann je nach Marketingkampagne nicht nur der Kunde per Mailing adressiert werden, sondern es können den entsprechenden Mitarbeitern Aufgaben zugeordnet werden, um den Kunden im Nachgang anzurufen, die Reaktionen auf die Kampagne festzuhalten und deren Erfolg zu beurteilen. Unterstützen Sie Ihre Geschäftstätigkeit, erreichen Sie neue Kunden und steigern Sie Ihre Umsätze mit fokussierten Kampagnen, indem Sie alle relevanten Marketinginformationen, von der Planung über die Verwaltung bis hin zur Auswertung, erfassen.

Mehrwerte für Ihr Unternehmen

Microsoft Dynamics 365-CRM ermöglicht eine strategische, ganzheitliche Planung, Steuerung und Durchführung aller interaktiven Kundenprozesse, so dass Ihre Wettbewerbsposition am Markt nachhaltig gestärkt wird.

- **Aktivitätenmanagement: Erfassen Sie direkt nach einem Kundenbesuch oder einem Telefonat vereinbarte Aktivitäten und gewährleisten Sie so die aktive Kommunikation mit Ihrem Innendienstmitarbeiter. Verlieren Sie keine Zeit und erfassen z.B. Aufgaben sofort nachdem sie anfallen.**
- **Unterstützung von Mitarbeitern: Fundierte Entscheidungen und verbesserte Ergebnisse können Ihre Mitarbeiter durch die richtigen Informationen, Einblicke und Werkzeuge erreichen.**
- **Optimierung von Geschäftsabläufen: Mit Hilfe von intelligenten Prozessen und angepassten Abläufen können neue Geschäftsanforderungen frühzeitig erkannt und effektiv gesteuert werden.**
- **Gesprächsberichte: Erfassen Sie direkt nach einem Kundenbesuch oder einem Telefonat einen strukturierten Gesprächsbericht und gewährleisten Sie so die aktive Kommunikation mit Ihrem Innendienstmitarbeiter. Verlieren Sie keine Zeit und erfassen Sie Aufgaben sofort nachdem sie anfallen.**
- **360-Grad-Sicht: Durch die Verbindung zu Ihrem Warenwirtschaftssystem stehen Ihnen Informationen zum Kunden, wie Umsatzdaten und Betriebsmerkmale, in CRM zur Verfügung. Darüber hinaus können Sie auch die eigenen Daten aus CRM, wie z.B. Aktivitäten zum Kunden, einsehen. Dies gibt Ihnen eine Rundumsicht auf Ihre Kunden und die Möglichkeit, die Kundenbeziehung in Gänze einzuschätzen. Daraus abgeleitet ergibt sich für das Marketing oder auch den Vertrieb die Chance, zielgerichtet auf die Kunden zuzugehen. Die Kundenbeziehung wird somit für alle Mitarbeiter ersichtlich und entsprechende Maßnahmen können abgeleitet werden.**
- **Potenzialanalyse: Durch den Connector zu Ihrem Warenwirtschaftssystem können Sie sowohl durch Umsatzdaten, Informationen zum Kontakt oder Debitoren, als auch andere Faktoren, wie Anzahl der Mitarbeiter oder Kontaktintensität, Ihre Potenziale identifizieren. Ihr Außendienst ebenso wie Ihre Marketingaktivitäten können fokussierter ausgerichtet werden. So steigern Sie Ihren Erfolg mit vorhandenem Personal und Ressourcen.**
- **Kundeninteraktion: Schaffen Sie durch die enge Kundenanbindung individuelle Erlebnisse und begeistern Sie so Ihre Kunden über den gesamten Kundenlebenszyklus.**
- **Anfragemanagement: Verfolgen Sie Kundenanfragen oder auch Probleme, indem Sie z.B. Reklamationen in Microsoft Dynamics 365-CRM erstellen. Wenn ein Kunde den Support mit einer Frage oder einem Problem kontaktiert, können Sie schnell überprüfen, ob eine vorhandene Anfrage bereits existiert oder eine neue Anfrage öffnen und die Nachverfolgung des Problems beginnen. Eine Anfrage lässt sich neu zuweisen.**
- **Angebots- & Auftragsvorerfassung: Unterstützt den Außendienst vor Ort beim Kunden, mit der Möglichkeit einer Angebots- & Auftragsvorerfassung. Durch Erfassen von Bemerkungen und einem automatischen Workflow erhält der Innendienst die nötigen Informationen, um das Angebot/den Auftrag aufzuqualifizieren und um den Kunden zeitnah die Ware bereitzustellen.**

erpsystem.de/add-ons/crm

Dynamics 365-Dokumentation

GWS GESELLSCHAFT FÜR WARENWIRTSCHAFTS-SYSTEME MBH
AGRAVIS RAIFFEISEN AG

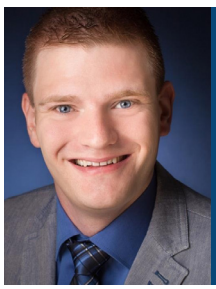
GWS Unternehmensgruppe

AGRAVIS RAIFFEISEN AG

Haben Sie weitere Fragen? Unsere Experten stehen Ihnen gerne zur Verfügung.

Christian Feldmann
Business Development

Tel.: +49 251 7000-3802
Christian.Feldmann@gws.ms



Florian Scholz
Key Account Manager CRM

Tel.: +49 251 682-2837
Mobil: +49 160 2426727
Florian.Scholz@agravis.de

Stand: Februar 2021