



Microsoft Tools für KMU: Kontaktmanagement-Systeme

**Kundenbeziehungen wollen gepflegt sein.
Microsoft hilft Ihnen dabei.**

Eine alte Business-Weisheit sagt: 20 Prozent der Kunden machen 80 Prozent des Umsatzes aus. Kundenbeziehungen sind unverzichtbar, will man heute als kleines und mittleres Unternehmen (KMU) wettbewerbsfähig bleiben. Die notwendigen Technologien zur effizienten Pflege von Kundendaten und -beziehungen liefert Microsoft. Von der Verwaltung von Kundenkontakten bis hin zu umfangreichen Helpdesk-Lösungen: Die von Microsoft offerierten Lösungen sind einfach zu handhaben und in Ihrer vertrauten Umgebung umsetzbar.

Optimale Lösungen: Microsoft Office Small Business oder Professional Edition 2003/2007 mit Business Contact Manager (BCM) oder Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

- **Microsoft Office Small Business oder Professional Edition 2003/2007 mit Business Contact Manager**

Dieses benutzerfreundliche und sofort einsatzfähige Tool ergänzt Microsoft Office Outlook 2003/2007 durch zusätzliche Funktionen, welche optimal auf die Bedürfnisse von KMU zugeschnitten sind. Das Tool dient der Verwaltung von Kunden- und Interessenteninformationen und wurde für die in KMU am häufigsten genutzten Technologien entwickelt. Der Microsoft Business Contact Manager ist auch kompatibel mit Peer-to-Peer-Netzwerken und E-Mail-Systemen mit den gängigsten E-Mail-Protokollen (POP3, IMAP, HTML).

- **Microsoft Dynamics™ CRM 3.0**

Das Tool überzeugt mit hoch entwickelten Funktionen für den Vertriebs- und Kundendienst sowie fürs Marketing. Auf die zentralisierten, serverbasierten Daten kann sowohl online als auch offline zugegriffen werden. Qualifizierte und speziell zertifizierte Microsoft Technologiepartner helfen Ihnen dabei, Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 präzise an Ihre Geschäftsprozesse anzupassen. Das Tool kann auch nahtlos in Ihre ERP-Finanzverwaltungslösung, Ihre Telefonanlage und weitere Branchensysteme integriert werden. Sie können die Module Verkauf, Marketing und Service einzeln oder auch kombiniert einsetzen.

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 unterstützt

- die Mitarbeiter und ihre Arbeitsweise (höhere Produktivität durch eine intuitive Arbeitsumgebung)
- die Prozesse Ihres Unternehmens (einfach und flexibel anzupassen)
- Ihre IT-Anforderungen (tiefere Kosten durch eine unkomplizierte Administration)



Aus Werten wächst Vertrauen.

DANECO

Auf der Suche nach der richtigen Lösung?

| Wichtigste Funktionalitäten der Lösungen | BCM* | CRM |
|---|------|-----|
| Verwaltung von Kunden-/Firmenkontakten | X | X |
| Verwaltung von Vertriebsmöglichkeiten (Neukunden/Leads) | X | X |
| Kommunikationshistorie | X | X |
| Auftragsverwaltung | | X |
| Account-Hierarchien | | X |
| Wettbewerberverfolgung, Wettbewerbsinformationen | | X |
| Workflow-Design, Unterstützung, Anpassungen | | X |
| Kundendienst, Helpdesk, Ticketing | | X |
| Kampagnenvorlagen und -verwaltung | X | X |
| Angebotserstellung und -verfolgung | | X |
| Knowledge Management | | X |
| Hohe Skalierbarkeit | | X |

*Business Contact Manager

Wissenswertes für den IT-Profi: Technische Voraussetzungen der Tools

Microsoft Office Business Contact Manager

Das Update für Microsoft Office Outlook 2003 mit Business Contact Manager ist als Bestandteil von Microsoft Office Small Business Edition 2003 oder Microsoft Office Professional Edition 2003 erhältlich. Für beide Versionen sind folgende Systemkonfigurationen zu empfehlen: Microsoft Windows 2000 mit Service Pack 3 (SP3), Microsoft Windows XP Service Pack 2 (SP2) oder ein neueres Betriebssystem.

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

- Microsoft Windows Small Business Server 2003 Standard Edition oder höher
- Microsoft Windows Server 2000 oder höher
- Microsoft Exchange Server 2000 oder höher
- Microsoft SQL Server 2000 oder höher

Outlook Client:

- Microsoft Windows 2000 oder höher
- Microsoft Office 2003 oder höher

Browser:

- Microsoft Internet Explorer 6.0 oder höher

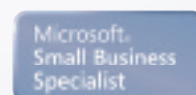
Migration:

- Sowohl Microsoft Office Outlook 2003 mit Microsoft Business Contact Manager wie auch Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 sind kompatibel mit Microsoft Windows Vista und Microsoft Office System 2007. Ein Update vom Microsoft Business Contact Manager auf Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 kann problemlos vorgenommen werden.

Welche Lösung ist die richtige? Sie können sich hierfür folgende Fragen stellen:

- Ihre Firmengrösse und -ausrichtung
- benötigte Funktionalitäten
- Einführungsdauer
- Schulung und Support
- Darstellung/Anpassung der Benutzeroberfläche
- Workflow-Management
- Berechtigungen und Rollenkonzepte
- Anbindung von peripheren Systemen
- Dokumenten-Management
- Reporting
- Kosten (Hardware, Schnittstellen und Migration, Lizenzerwerb, Finanzierungsmöglichkeiten, Wartung und Support...)

Ein Microsoft Small Business Specialist, der auf die Bedürfnisse von KMU spezialisiert ist, steht Ihnen bei der Evaluation gerne zur Verfügung.



Profitieren Sie von unserem kostenlosen Rückrufservice: www.microsoft-business.ch.

Weitere Produkte-Informationen und Trialversionen erhalten Sie unter www.microsoft-business.ch. Abonnieren Sie hier kostenlos die Microsoft Business News Schweiz – Wissen und Information für KMU.