



# MARKETING

*Wirkungsvolle Marketingkampagnen und konsistente  
Kommunikation mit Microsoft Dynamics™ CRM*



## Wirksame Kundenansprache, strategisch geplant – operativ perfekt umgesetzt



Marketingspezialisten steht nun eine umfassende Lösung zur Verfügung, die den strategischen und operativen Aufgaben in diesem Bereich gerecht wird. Die Geschäftssoftware Microsoft Dynamics CRM bietet ganzheitliche und umfassende Marketingfunktionen, mit denen Sie Ihre Kunden wirksam ansprechen können.

### EFFIZIENTERES ARBEITEN

Sie haben die Möglichkeit Microsoft Dynamics CRM einfach aus Microsoft Outlook heraus zu bedienen, sodass Sie nicht mehr zwischen Applikationen wechseln müssen. So haben Mitarbeiter den E-Mail-Verkehr mit Kunden, Termine, Aufgaben und Kontakte sowie alle Informationen zu Marketingkampagnen durchgängig mit einer einzigen Geschäftsanwendung im Griff. Gleichzeitig ist sichergestellt, dass der Vertrieb das gleiche Bild von Aktionen und Aktivitäten beim Kunden hat und somit Hand in Hand mit dem Marketing vorgehen kann. Die mehrsprachige und mehrwährungsfähige Applikation bietet darüber hinaus jedem Anwender seine angepasste Oberfläche, die basierend auf Microsoft Office intuitiv bedienbar ist.

### OPTIMALER MARKETING-MIX

Reporting- und Analysefunktionen unterstützen Sie bei der Beurteilung der Performance Ihrer Marketingaktionen wie z. B. Online-Werbung und Messen, sodass Sie sich auf Ihre effektivsten Marketingkanäle konzentrieren können.

### EIN KLARES BILD VOM KUNDEN

Die ganzheitliche Sicht auf Präferenzen, Beziehungen und Kaufhistorie eines jeden Kunden hilft Ihnen, Bedürfnisse Ihrer Kunden frühzeitig zu erkennen. Reagieren Sie durch die Unterbreitung wirksamer Cross-Selling- und Upselling-Angebote und verbessern Sie so die Kundenloyalität.

### PROAKTIVE PLANUNG

Die Kundendaten werden dank tief gehender Analysen in klare, verwertbare Informationen umgewandelt, die es Ihrem Unternehmen erlauben, schnell auf wechselnde Kundenpräferenzen und neue Chancen am Markt zu reagieren. Sie reduzieren unnötige Streuverluste und steigern die Erfolgsaussichten.

Microsoft Dynamics CRM für Marketing unterstützt Unternehmen mithilfe der dargestellten Funktionalitäten in allen Abschnitten des Kampagnenzyklus bis hin zur Optimierung der Marketingaktivitäten

# EFFIZIENTER MARKETING-MIX

## Konzeption, Durchführung und Erfolgskontrolle von Kampagnen für den effizienten Verkauf

### ERFOLGSMESSUNG IN ECHTZEIT

Umfassende Berichts- und Analysefunktionen unterstützen Sie dabei, Rücklaufraten zu messen, Verkaufschancen zu verfolgen und die Kosten von Kampagnenaktivitäten im Auge zu behalten. Somit ist es auch möglich, einen Return-on-Marketing für jede Aktion zu bestimmen.

### EFFIZIENTE ENTWICKLUNG VON LISTEN

**Listenerstellung:** Erstellen Sie automatisch statische oder dynamische Listen auf der Grundlage von Accounts, Kontakten oder Verkaufschancen. Identifizieren Sie mithilfe der erweiterten Suchfunktion potenzielle Kunden anhand einer Vielzahl von kundenspezifischen Kriterien oder importieren Sie mithilfe des Datenimportassistenten Listen aus anderen Datenquellen.

**Massenverarbeitung von Aufgaben:** Nutzen Sie die weniger intensiven Betriebszeiten für den Massenimport von Daten und Leads, um die Systemperformance zu optimieren.

**Verbesserte Datenqualität:** Erkennen und entfernen Sie automatisch doppelte Datensätze aus Ihren Listen zur Verbesserung der Reaktionsraten und Kampagnenperformance. Definieren Sie einfache Regeln zur korrekten Handhabung von Duplikaten.

**Datenschutzbestimmungen im Marketing:** Die native Verfolgung von Opt-ins/Opt-outs Ihrer Kunden stellt sicher, dass Sie Kunden nur mit deren Einwilligung kontaktieren.

### SCHNELLER START VON KAMPAGNEN

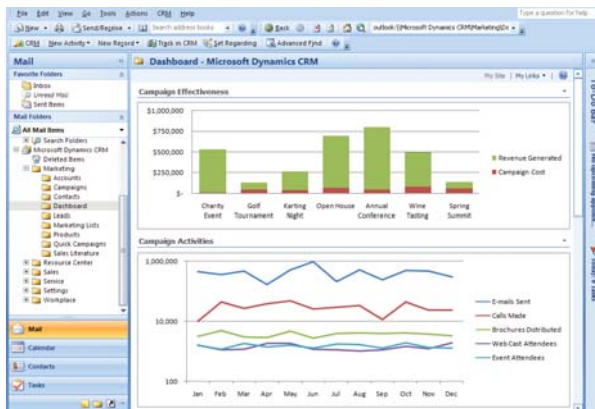
**Planen und Ausführen von Kampagnen:** Greifen Sie auf gespeicherte Kampagnenvorlagen zurück oder entwickeln Sie Kampagnen von Grund auf neu. Planen Sie Kampagnenaktivitäten, die sofort oder zu einem späteren Zeitpunkt durchgeführt werden sollen. Mehrsprachigkeit und Mehrwährungsfähigkeit ermöglichen ein weltweites Ausrollen Ihrer Kampagnen.

**Einfache Kommunikation:** Erstellen Sie professionell gestaltete E-Mail-Vorlagen und profitieren Sie von der einfachen Kundenkommunikation durch die Serienbrieffunktion. Generieren Sie durch Kampagnen neue Kontakte und verwandeln Sie diese durch klare Bearbeitungsprozesse in Verkaufschancen.

**Definieren von Aktivitäten:** Bestimmen Sie Aktivitäten für Ihre Kampagnen, wie z. B. E-Mail-Nachrichten, Telefonanrufe, Faxe oder Kundentermine, und weisen Sie diese den zuständigen Mitarbeitern zu.

### VERWANDELN SIE LEADS IN VERKAUFSCHANCEN

Unterscheiden Sie ganz leicht neue Interessenten von bestehenden Kunden. Mit einem einzigen Mausklick wandeln Sie qualifizierte Leads in neue Verkaufschancen um. Nach Prozessen 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.



Konzeption, Durchführung und Erfolgskontrolle von Kampagnen mithilfe von anpassbaren Vorlagen

# KAMPAGNENPLANUNG VON A BIS Z

## Durch Transparenz im Kampagnenmanagement zu den richtigen Aktivitäten

### BESSERES KAMPAGNENMANAGEMENT

**Managen des Kampagnenzyklus:** Definieren Sie Aufgaben, Aktivitäten und Marketingmaterialien für den gesamten Kampagnenzyklus. Legen Sie Budgets an und definieren Sie Folgeaktivitäten für reagierende und nicht reagierende Kunden.

**Steigerung des Markenwerts:** Arbeiten Sie team- und geschäftsbereichübergreifend zusammen, um die Konsistenz und Leistungsfähigkeit Ihrer Marke zu erhalten und zu verbessern.

### Vertraute Arbeitsumgebung durch bekannte

**Bedienoberfläche:** Synchronisieren Sie automatisch E-Mail-Nachrichten, Aufgaben und Kontaktdetails durch eine nahtlose Integration von Microsoft Office Outlook. Erstellen und senden Sie Mitteilungen direkt mit der Microsoft Office Word Serienbrief-funktionalität und verwalten Sie Vorlagen aus weltweiten Quellen über eine webbasierte Oberfläche.

**Reaktionen verfolgen:** Schaffen Sie einen lückenlosen Kampagnenkreislauf durch die Verfolgung der Reaktionen auf eine Kampagnenaktivität. Verwandeln Sie E-Mail-Antworten durch Weiterqualifizierung in Leads oder Verkaufschancen.

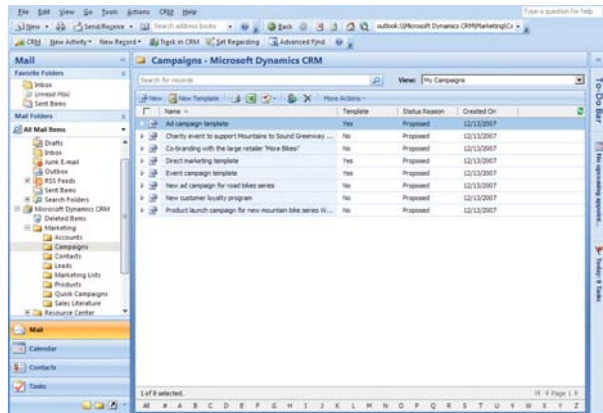
**Überwachen der Ergebnisse:** Generieren Sie in Echtzeit detaillierte Erfolgsauswertungen, die zentrale Performance-indikatoren wie ROI, Reaktionsraten und Kosten pro Reaktion einschließen.

### AUS DATEN MARKETING-INTELLIGENZ GEWINNEN

**Trends und Prognosen:** Microsoft Dynamics CRM stellt Ihnen einfach zu bedienende Business-Intelligence-Werkzeuge zur Verfügung, die Sie brauchen, um Trends zu erkennen, Produkte und Dienstleistungen zu analysieren und um Ihre Kunden besser zu verstehen. Mittels eines Assistenten können Sie, egal ob Sie online oder offline arbeiten, auf Knopfdruck Abfragen erstellen.

**Aufbau von Kundenloyalität:** Nutzen Sie Ihr Wissen, um proaktiv mit Ihren Kunden in Kontakt zu treten, wenn beispielsweise Vertragsverlängerungen anstehen, oder um die Treue Ihrer Kunden zu belohnen. Dies verschafft Ihnen einen Vorsprung im Kundenservice.

**Erfolgsmessung im Marketing:** Erstellen Sie fundierte und klare Berichte mithilfe eines Assistenten für Entscheidungsträger, in denen Sie die zentralen Metriken im Marketing und die Performance-Indikatoren angemessen hervorheben und den Wert der Marketingprogramme verdeutlichen. So wird sofort klar, welches Kommunikationsmittel das effektivste war.



Verfolgen von Kampagnenwirkung, Programmaktivitäten und vielem mehr in einer einheitlichen Darstellung

# KAMPAGNENMANAGEMENT



Dieses Dokument dient nur zu Informationszwecken. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung bei Bedarf geändert werden. Diese Unterlagen dürfen weder in Teilen noch als Ganzes ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Microsoft Corporation in irgendeiner Form oder über irgendwelche Mittel reproduziert oder übertragen werden. Die Microsoft Corporation lehnt jede Haftung für Fehler und Unterlassungen in diesem Dokument ab.

© 2008 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Microsoft, Microsoft Dynamics und das Microsoft Dynamics-Logo sind entweder eingetragene Markenzeichen oder Markenzeichen der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen in diesem Dokument genannten Firmennamen und Produktnamen sind möglicherweise Markenzeichen der jeweiligen Rechtsinhaber.

## MICROSOFT DEUTSCHLAND GMBH

Geschäftskundenbetreuung  
Konrad-Zuse-Straße 1  
85716 Unterschleißheim  
Deutschland  
Tel.: +49 1805 67 23 30\*  
Fax: +49 1805 22 95 54\*  
E-Mail: [BtoB@microsoft.com](mailto:BtoB@microsoft.com)

\* 0,14 Euro/Min., deutschlandweit

<http://www.microsoft.de/CRM>

## MICROSOFT ÖSTERREICH GMBH

Am Euro Platz 3  
1120 Wien  
Österreich  
Tel.: 08000 123-345\*  
Fax: +43 1 610 64-200  
E-Mail: [austria@microsoft.com](mailto:austria@microsoft.com)

\* nur aus Österreich erreichbar

<http://www.microsoft.com/austria/dynamics/CRM>

## MICROSOFT SCHWEIZ GMBH

Microsoft Dynamics  
Richtstrasse 3  
8304 Wallisellen  
Schweiz  
Tel.: +41 848 22 44 88  
Fax: +41 43 456 44 44  
E-Mail: [custserv@microsoft.com](mailto:custserv@microsoft.com)

<http://www.microsoft.ch/CRM>