

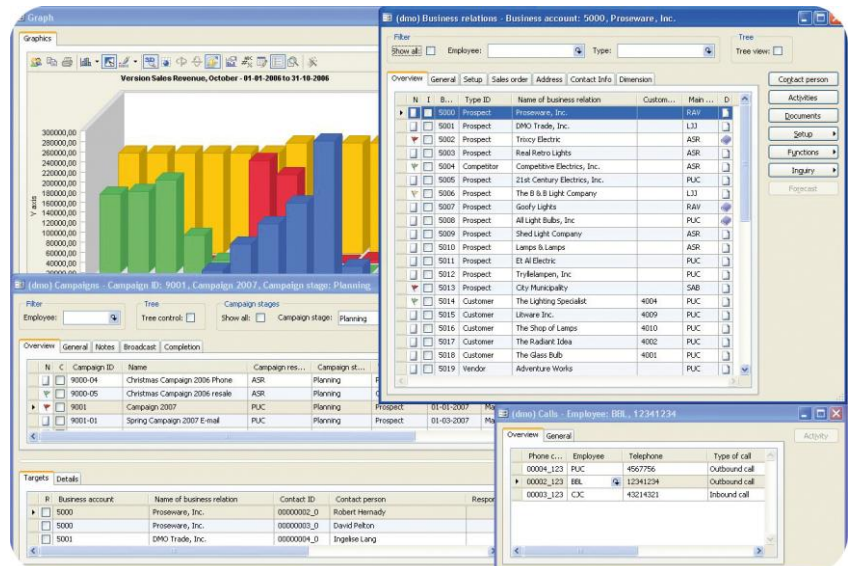
Marketing und Vertrieb

Marketing und Vertrieb in Microsoft Dynamics AX

NUTZEN:

- Mehr Transparenz und Kontrolle Ihrer Vertriebsaktivitäten für mehr Umsatz und höhere Erträge
- Hilft Ihnen, Ihren Kundenservice auf hohem Niveau zu halten
- Unterstützt Sie bei der Optimierung Ihrer Vertriebs- und Marketingaktivitäten, so dass Sie die Kosten kontrollieren und die Effektivität erhöhen können

Mit Marketing und Vertrieb in Microsoft Dynamics™ AX werden alle Ihre Geschäftsdaten an einer Stelle erfasst und in strukturierter Form bereitgehalten. Das hilft Ihnen, die Wünsche Ihrer Kunden zu identifizieren und optimale Vertriebs- und Marketingentscheidungen zu treffen. Mit der Lösung lassen sich auf effektive Weise unternehmensweit Daten Ihrer Geschäftsbeziehungen gemeinsam nutzen, so dass Ihre Mitarbeiter darin unterstützt werden, Kundenexperten zu werden.



Marketing und Vertrieb besteht aus vier Modulen:

- Sales Force Automation
- Verkaufsmangement
- Marketingautomatisierung
- Telemarketing

Erfolgreicher verkaufen

Lernen Sie Ihre Kunden kennen und versorgen Sie sie mit den Produkten und qualitativ hochwertigen Dienstleistungen, die sie erwarten – wann sie sie erwarten. Vertrieb und Marketing erfasst kontinuierlich Daten über das Kaufverhalten Ihrer Kunden, so dass Sie Cross-Selling- und Up-Selling-Maßnahmen effektiv ergreifen können.

Ihre Marketing- und Vertriebsmitarbeiter werden durch den unmittelbaren Zugriff auf wichtige Kundendaten bei der Pflege von Kundenbeziehungen und der Vorhersage von zukünftigem Kaufverhalten unterstützt. Sie können sowohl die Kunden identifizieren und halten, die für Ihr Unternehmen langfristig den höchsten Wert haben, als auch Ihre Marketingaktivitäten analysieren, um neue Verkaufschancen zu erschließen und schnell auf Marktänderungen zu reagieren.

Effektive Marketingaktivitäten

Marketing und Vertrieb unterstützt Sie dabei, potenzielle neue Kunden zu identifizieren und zu qualifizieren sowie Ihren Kunden zur richtigen Zeit und durch das bevorzugte Medium die richtige Botschaft zu vermitteln. Planen Sie personalisierte Kampagnen und führen Sie diese über alle Kommunikationskanäle aus, einschließlich Direkt Sales, Call-Center, E-Mail, Fax und Internet. In einem einzigen Kampagnenfenster werden alle Daten und Funktionalitäten konsolidiert, die Sie benötigen.

Erfahren Sie durch den Einsatz von Fragebögen mehr über Ihre Kunden. Mithilfe webbasierter Funktionalitäten lassen sich Fragebögen schnell und einfach erstellen, veröffentlichen und verarbeiten. Gleichen Sie für Ihre Planung der zukünftigen Nachfrage Kundenantworten mit bestehenden Erkenntnissen ab.

Verarbeiten Sie Rückmeldungen und messen Sie den Erfolg von Marketingkampagnen, indem Sie Marktsegmentierungsprofile erstellen, die Rückantworten verfolgen und präzise Nachfassaktionen ermöglichen. Überwachen Sie den ROI in Echtzeit, indem Sie eine Kampagne mit einem Projekt verknüpfen und sich die Rücklaufzeiten, Einnahmen, Kosten und den Arbeitsaufwand Ihrer Marketingaktivitäten anzeigen lassen.

Hohe Kundenzufriedenheit

Marketing und Vertrieb kann Ihnen die Kundeninformationen geben, die Sie benötigen, um die Kundenzufriedenheit auf hohem Niveau zu halten und Ihre Verkaufszahlen zu steigern. Die Aktualisierung von Kundendaten und deren gemeinsame Nutzung von Teams und Abteilungen versetzt Mitarbeiter in die Lage, schnell und genau auf die Kundenbedürfnisse abgestimmte Serviceentscheidungen zu treffen.

Vertriebsmitarbeiter, denen das Kaufverhalten ihrer Kunden und die Artikelkosten bekannt sind, können kundenspezifische Angebote erstellen. Ein vollständiger und aktueller Überblick aller lieferbaren Waren und Informationen zu den Lieferzeiten stellt sicher, dass den Kunden immer die richtigen Daten übermittelt werden.

Marketing und Vertrieb und das Internet – ein perfektes Paar

Viele zeitaufwändige Tätigkeiten, wie z. B. Datenerhebungen, lassen sich durch den Einsatz des Internets automatisieren. Durch die Rationalisierung von Front-office-Prozessen lassen sich Daten schneller und günstiger als zuvor austauschen. Da Marketing und Vertrieb das Frontend- mit dem Backend-System verknüpft, lassen sich erforderliche Kundendaten über das Internet erfassen – zu jeder Zeit und an jedem Ort.

Transparenz im Vertriebskanal

Marketing und Vertrieb gibt Vertriebsmanagern auf Wunsch Zugriff auf alle relevanten Verkaufsdaten, wie z. B. Projekte, Rechnungen, Auftragshistorie und laufende Einnahmen, ohne auf die Berichterstattung der Vertriebsmitarbeiter warten zu müssen. Damit lässt sich Ihre Verkaufspipeline besser managen, Ihr Verkaufsstab besser kontrollieren und ein stärkerer Fokus auf den Kunden ausrichten. Verkaufszahlen können Budgets gegenübergestellt werden und für jede Person, Organisationseinheit oder Aktivität kann eine Kosten-Nutzen-Analyse durchgeführt werden.

Sie können die Aktivitäten einzelner Verkäufer, Verkaufsteams oder auch der gesamten Verkaufsabteilung überwachen und verwalten oder detaillierte Analysen Ihrer Vertriebskanäle durchführen. Jedem Verkäufer oder jeder Aktivität können in unterschiedlichem Detaillierungsgrad Einnahmen und Ausgaben zugewiesen werden. Schlüsseln Sie den Verkaufsprozess in seine Einzelteile auf und finden Sie heraus, was profitabel ist und was nicht.

Wirksames Telemarketing

Die Telemarketing-Funktionalität erlaubt Ihnen, Verkaufschancen zu verfolgen und Vertriebs- und Marketingkampagnen effektiv durchzuführen. Sie können automatisch Anruferlisten erstellen, Ihre Kunden und Interessenten mithilfe der Dynamics AX Telefonintegration anrufen, Anrufdaten protokollieren, nicht erfolgreiche Telefonate für Nachfassaktivitäten kennzeichnen und Gesprächsleitfäden mithilfe der Funktionalität für Fragebögen erstellen.

FUNKTIONALITÄTEN:

Sales Force Automation

- Verwaltung aller Arten von Geschäftsbeziehungen, einschließlich Kunden, Lieferanten, Partner, Mitglieder, Abonnenten etc.
- Schneller Zugriff auf Finanz- oder Logistikdaten
- Beibehaltung von Kundendaten für neue Mitarbeiter
- Gegenüberstellung von Verkaufs- und Prognosezahlen
- Bewertung von Kundenaktivitäten versus Kundenrentabilität
- Zugriff auf Kundendaten für Ihr gesamtes Unternehmen
- Planung und Prognose zukünftiger Einnahmen
- Kommunikation durch beliebige Medien

Verkaufsmanagement

- Kontrolle und Verwaltung der Aktivitäten von Vertriebsmitarbeitern
- Grafische Darstellung von oder Berichte über Vertriebsaktivitäten
- Analyse von bzw. Berichterstattung über Umsätze, Angebote und andere Aktivitäten des Vertriebs
- Verkaufschancenverwaltung, Vertriebskanalanalyse und Gegenüberstellung von Verkaufszahlen und Verkaufsprognosen
- Detaillierte Planung zukünftiger Aktivitäten mithilfe aktueller und präziser Daten

Marketingautomatisierung

- Erstellung von Marketingkampagnen mithilfe umfangreicher Auswahlkriterien für jede Art von Geschäftskontakten
- Detaillierte Kampagnenverwaltung
- Integration von Kampagnen, Fragebögen, Projekten und Webformularen
- Automatische Erstellung von Nachfassaktivitäten und Synchronisierung mit Microsoft® Outlook®
- Überwachung des ROI durch die Verknüpfung von Kampagnen und Projekten
- Verbreitung der Kampagnen über E-Mail, Internet, Fax, Brief und/oder Anruflisten

Dokumentenmanagement

- Ein gemeinsamer Dokumentenspeicher für die Speicherung und Verknüpfung von Dokumenten
- Ansicht aller Kontakte, Verkaufsaufträge und Angebote für alle Arten von Geschäftsbeziehungen
- Protokollierung und Verfolgung von Dokumenten, einschließlich E-Mails, SMS-Nachrichten und Telefonaten
- Speicherung aller Marketingmaterialien an einer Stelle
- Dokumentenzugriff über das Internet

Telemarketing

- Automatische Planung täglicher Aktivitäten
- Generierung von Anruflisten, automatische Anwahl von Telefonnummern sowie Protokollierung von Anruflisten
- Kennzeichnung von zunächst nicht erfolgreichen Telefonaten für Nachfassaktivitäten
- Erstellung und Ausführung von Gesprächsleitfäden mithilfe der Fragebogen-Funktionalität
- Auswertungen von Fragebögen, die als Grundlage für die zukünftige Kommunikation mit den Kunden dienen können

E-Mail und SMS-Integration

- E-Mail-Versand an Außendienstmitarbeiter aus Microsoft Dynamics AX heraus
- Mögliche Einsparungen bei den Kommunikationsprozessen im Frontend

Weitere Informationen zu Microsoft Dynamics AX finden Sie unter <http://www.microsoft.com/germany/dynamics/ax/default.aspx>.

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.

© 2007 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