Microsoft Dynamics CRM 3.0: Effektives Kundenmanagement der neuesten Generation

ProfIT Dortmund, 07. November 2006

Tobias Rademann

R.iT® SOLUTIONS

Kurzprofil

Name: Tobias Rademann, M.A.

Funktion: Geschäftsführer R.*iT*-Solutions GmbH
Dozent an unterschiedl. IHKs seit 1994

Firma: mehrfach zertifizierter Microsoft Partner

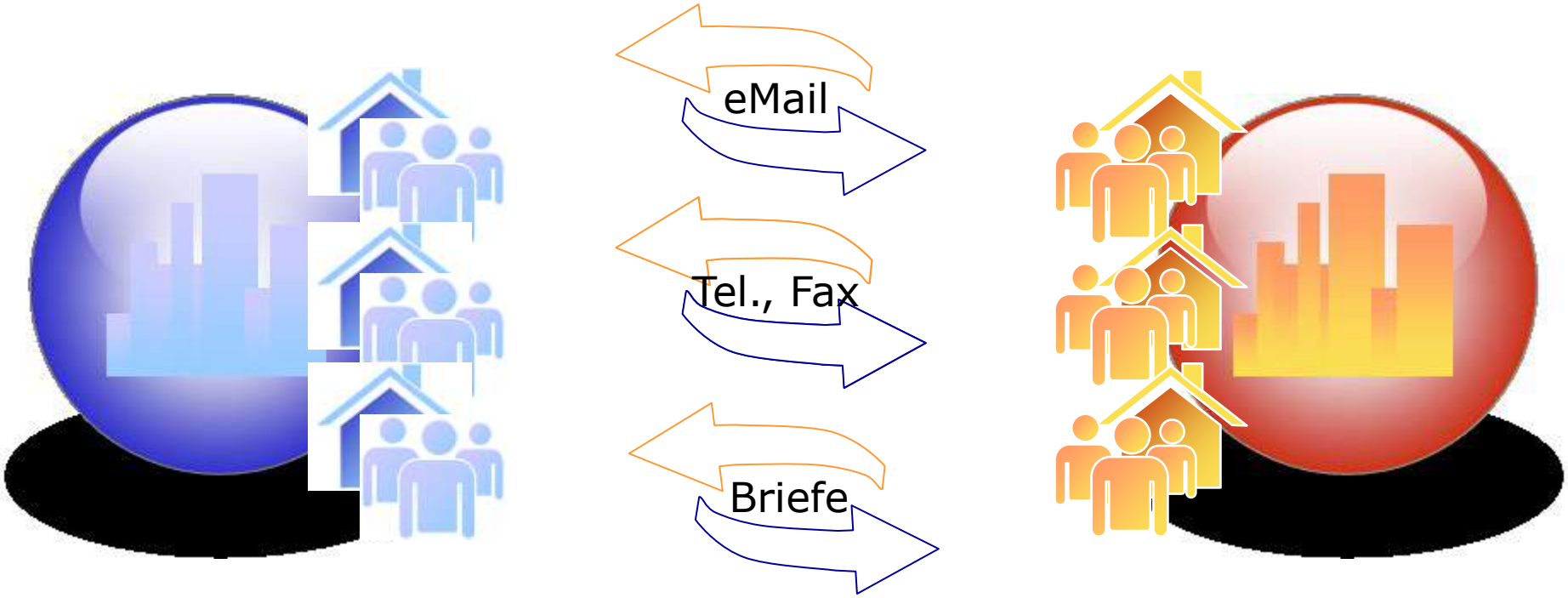
Schwerpunkte:

- *iT*-Beratung und Konzeption
- Kommunikation (CRM, Exchange, Outlook)

Microsoft CERTIFIED Partner | Networking Infrastructure Solutions

Microsoft. Small Business Specialist

Warum CRM?



Unternehmen

Kunde

Warum CRM?

Ziel von CRM-Software:

- Abbau der Defizite in Kommunikation und Interaktion mit Kunden

Methode:

- EDV-gestützte Integration von:
  - Prozessen
  - Menschen
  - Informationen

Aktuell Entwicklung

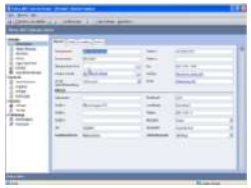
- **Großindustrie:**
  - ➔ seit Jahren Standard
- **Mittelstand:**
  - ➔ (bislang) zu teuer
  - ➔ (bislang) zu komplex

Agenda

- Vorstellung / Einführung ✓
- Warum MS Dynamics CRM 3.0?
  - **V**ERTRAUT
  - **W**IRTSCHAFTLICH
  - **E**FFIZIENT
  - **I**NFORMATIV
  - **F**LEXIBEL
  - **I**NTEGRIERT
- Résumée
- Offene Fragen / Diskussion

Microsoft CRM 3.0 ist VERTRAUT

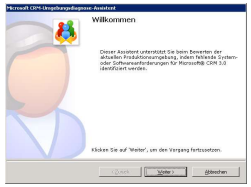
- integriert in Microsoft Outlook
- Microsoft Look and Feel



- geringer Lernaufwand
- hohe Mitarbeiterakzeptanz
- schnell nutzbar

Microsoft CRM 3.0 ist WIRTSCHAFTLICH

- einfach
  - zu bedienen
  - zu implementieren
  - zu administrieren
- günstiges Lizenzmodell
- hohe Investitionssicherheit

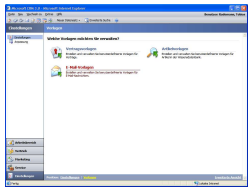


↳ niedrige Gesamtkosten

↳ schneller ROI

Microsoft CRM 3.0 ist EFFIZIENT

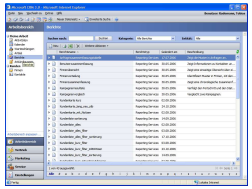
- direkter, zentraler Zugriff auf Daten
- mitarbeiterunabhängiger Informationsfluss
- Automatisierung
- konsistente, strukturierte Arbeitsprozesse
- wiederverwendbare Vorlagen
- zielgruppengenaue Kundenansprache



- ↳ Fehlerreduktion
- ↳ Entlastung der Mitarbeiter
- ↳ Steigerung der Kundenzufriedenheit

Microsoft CRM 3.0 ist INFORMATIV

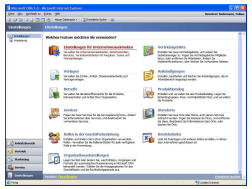
- vordefinierte Berichte
- umfangreiche Analysemöglichkeiten
- automatische (Warn-)Meldungen
- vollständige Historie

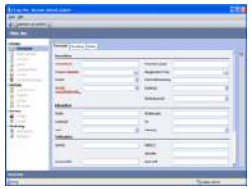


- Transparenz
- Informationen für fundierte Entscheidungen

Microsoft CRM 3.0 ist FLEXIBEL

- leicht anpassbar
- rollenbasierter Zugriff
- Kategorisierung der Informationen
- Verfügbarkeit

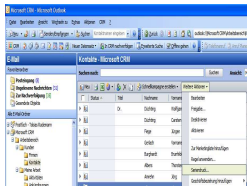




- Freiheit
- Mitarbeiterakzeptanz
- Sicherheit

Microsoft CRM 3.0 ist INTEGRIERT

- in die Arbeitsumgebung
  - der Mitarbeiter
  - des Management
  - der EDV-Abteilung
- Drittanwendungen



- hohe Leistungsfähigkeit
- hohe Zuverlässigkeit
- Nachverfolgbarkeit

Résumée

- *Kunden*management eigentlich falsch!
- Liefert Informationen für fundierte Entscheidungen
  - ➔ Potentiale und Trends frühzeitig wahrnehmbar
  - ➔ Defizite deutlich

➔ strukturiertes und professionelles Informations-, Interaktions- und Kommunikationsmanagement

Résumée

ERFOLG

Offene Fragen / Diskussion

Bei Rückfragen wenden Sie sich gerne an:

Tobias Rademann

R.*iT*-Solutions GmbH, Stand 5022

www.R*iT*-Solutions.com

Kortumstraße 76, 44787 Bochum

Tel.: 0234 – 43 88 00-0, Fax: 0234 – 43 88 00-29

Microsoft CRM - Microsoft Outlook

Datei Bearbeiten Ansicht Wechseln zu Extras Aktionen CRM ?

Frage hier eingeben

Neu | Senden/Empfangen | Suchen | Zurück | outlook:\\Microsoft CRM\ | Search

CRM | Neuer Datensatz | In CRM nachverfolgen | Erweiterte Suche | Offline gehen | Telefonanruf | Anruf Planen | Kurzwahl

E-Mail

Favoritenordner

- Posteingang (8)
- Ungelesene Nachrichten (31)
- Zur Nachverfolgung [35]
- Gesendete Objekte

Alle E-Mail-Ordner

- Postfach - Tobias Rademann
- Microsoft CRM
  - Arbeitsbereich
    - Kunden
      - Firmen
      - Kontakte
    - Meine Arbeit
      - Aktivitäten
      - Ankündigungen
      - Artikel
      - Berichte
      - Warteschlangen
  - Gelöschte Objekte
  - Marketing
    - Firmen
    - Kampagnen
    - Kontakte
    - Leads
    - Marketinglisten
    - Produkte
    - Schnellkampagnen
    - Vertriebsdokumentation

E-Mail

Kalender

Kontakte

Microsoft CRM - Microsoft CRM

Mit welchem Bereich möchten Sie arbeiten?

Arbeitsbereich

Lokalisieren Sie die Anzeige von wichtigen Datensatztypen für Vertriebs-, Marketing- und Kundenservicemitarbeiter sowie Serviceplaner. Zeigen Sie 'Mein Arbeitsbereich' und alle von der Organisation erstellten Datensatztypen an. Ändern Sie die Einstellungen für den Arbeitsbereich basierend auf Ihren persönlichen Optionen.

Vertrieb

Arbeiten Sie mit Leads, Verkaufschancen, Firmen, Kontakten und Listen. Verwalten Sie Informationen zu Mitbewerbern, und verwalten Sie die Vertriebsdokumentation. Erstellen Sie Angebote, und konvertieren Sie diese in Aufträge und Rechnungen. Erstellen Sie Schnellkampagnen, und zeigen Sie diese an.

Marketing

Erstellen und verwalten Sie Listen, entwerfen Sie Kampagnen, und verfolgen Sie Kampagnenaktivitäten sowie -reaktionen. Erstellen Sie Schnellkampagnen, und zeigen Sie diese an. Verwalten Sie Vertriebsdokumente. Arbeiten Sie mit Leads, Firmen, Kontakten und Produkten.

Service

Planen Sie Serviceaktivitäten, und verwalten Sie Services. Stellen Sie Kundenservice über Anfragen bereit, bearbeiten Sie Verträge und erstellen Sie Artikel in der Wissensdatenbank. Arbeiten Sie mit Firmen, Kontakten und Produkten.

Fertig

Firma: ABC Fahrrad-Center - Microsoft Internet Explorer

Datei Aktionen Hilfe

Speichern und schließen | E-Mail senden | Nachverfolgen | Berichte

Firma: ABC Fahrrad-Center

- **Details:**
  - Informationen
  - Weitere Adressen
  - Aktivitäten
  - Historie
  - Zugehörige Firmen
  - Kontakte
  - Geschäftsbeziehungen
- **Vertrieb:**
  - Verkaufschancen
  - Angebote
  - Aufträge
  - Rechnungen
- **Service:**
  - Anfragen
  - Verträge
- **Marketing:**
  - Marketinglisten
  - Kampagnen

Allgemein | Details | Verwaltung | Notizen

Firmenname	ABC Fahrrad-Center	Telefon 1	+49 (89)3176-0
Firmennummer	REC4286E	Telefon 2	
Übergeordnete Firma		Fax	089 / 3176 - 9999
Primärer Kontakt	Berroth, Michael	Website	http://www.contos.info
Art der Geschäftsbeziehung	Interessent	E-Mail	info@contos.info

Adresse

Adressname		Postleitzahl	22761
Straße 1	Mittwochsgasse 778	Land/Region	Deutschland
Straße 2		Telefon	089 / 3176 - 0
Straße 3		Adresstyp	Primär
Ort	Salzgitter	Versandart	Deutsche Post
Bundesland/Kanton	Niedersachsen	Lieferbedingungen	Abholung

Status: Aktiv

Fertig | Lokales Intranet

Serien-E-Mail senden -- Web Page Dialog

Serien-E-Mail senden

Wählen Sie die zu verwendende E-Mail-Vorlage und die Datensätze für das Versenden aus den folgenden Optionen aus.

Begrüßungsmail für n
CRM-Benutzer

Bestätigung für Kund
Abonnements von
Marketinginformationen

Leadvorlagen

Antwort an Lead - Me

Antwort an Lead - W

Serien-E-Mail senden an:

Ausgewählte Dat
Senden Sie Serien-E

Alle Datensätze a
Senden Sie Serien-E

Alle Datensätze a
Senden Sie Serien-E

Serien-E-Mail senden von:

Benutzer oder Warte

Termin: Neu - Microsoft Internet Explorer

Datei Hilfe

Speichern und schließen

Termin: Neu

Termin | Notizen | Details

Bezug

Besitzer Rademann, Tobias

Planung Rademann, Tobias

Kategorie

Unterkategorie

Formular-Assistent

Planung

Erforderlich
Optional
Bezug
Planung

Suchen

Meyer, Jens
Nachname, Vorname
Rademann, Tobias
Schulungsraum, Dozent
Steffen, Miriam
Streich, Christian

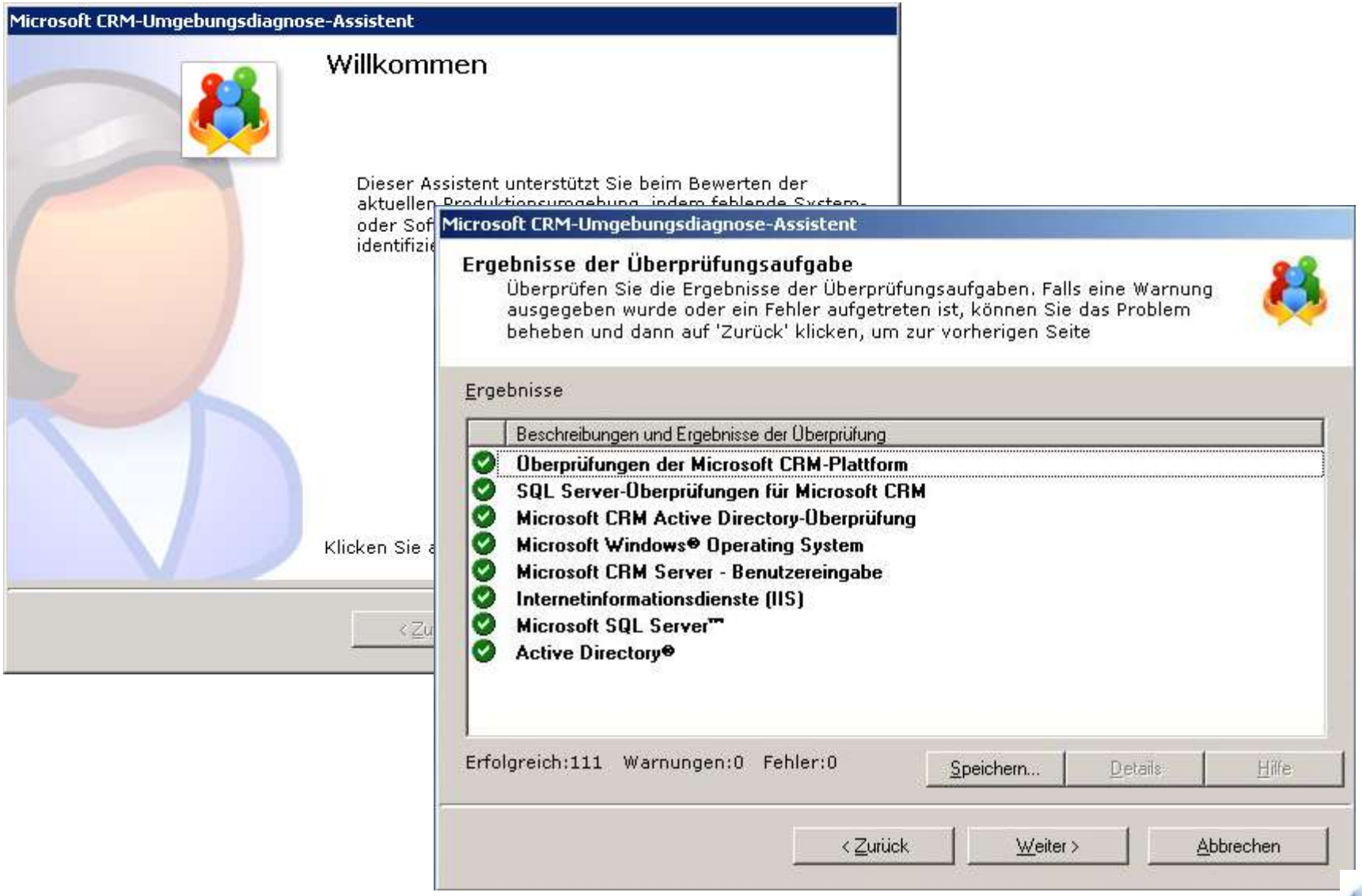
Tipps

Falls Sie nicht für die Planung dieser Besprechung verantwortlich sind, können Sie einen anderen Benutzer als neuen Verantwortlichen für die Planung des Termins festlegen.

Status: Neu

Fertig

Lokales Intranet



© T. Rademann, 2006

Microsoft Dynamics CRM 3.0

R.iT SOLUTIONS

Microsoft CRM 3.0 - Microsoft Internet Explorer

Datei Neu Wechseln zu Extras Hilfe — Benutzer: Rademann, Tobias

Neuer Datensatz | Erweiterte Suche

Einstellungen | **Vorlagen**

- Einstellungen
- Anpassung

Welche Vorlagen möchten Sie verwalten?

Vertragsvorlagen
Erstellen und verwalten Sie benutzer
Verträge.

Artikelvorlagen

E-Mail-Vorlagen
Erstellen und verwalten Sie benutzer
E-Mail-Nachrichten.

- Arbeitsbereich
- Vertrieb
- Marketing
- Service
- Einstellungen

Position: Einstellungen | Vorlagen

Fertig

E-Mail-Vorlage: Antwort an Lead - Messebesuch - Microsoft Internet Explorer

Datei Aktionen Hilfe

Speichern und schließen | Einfügen/Aktualisieren | Löschen

E-Mail-Vorlage: Antwort an Lead - Messebesuch

Details

Typ Lead-Vorlage

Titel Antwort an Lead - Messebesuch ProfIT

Beschreibung: Verwenden Sie diese Vorlage, um sich bei Leads für den Besuch Ihres Messestands zu bedanken und um sie darüber zu informieren, wer sich um ihre Informationsanforderung kümmern wird.

Betreff Vielen Dank für Ihr Interesse (Messebesuch)

Sehr geehrte {!Lead:Anrede;} {!Lead:Nachname;Kunde/in},

vielen Dank für den Besuch unseres Messestands auf der **ProfIT in Dortmund**. Ihre Anfrage bezüglich zusätzlicher Informationen wurde an {!Lead:Besitzer;einen Vertriebsmitarbeiter} weitergeleitet. Sie werden bald kontaktiert. Bei Bedarf können Sie {!Lead:Besitzer;den Vertriebsmitarbeiter} über {!Benutzer:Telefon 1;unsere Telefonzentrale} erreichen.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Fertig | Lokales Intranet

Verkaufschance: Neues Geschäft in diesem Jahr eröffnet - nachverfolgen - Microsoft Internet Explorer

Datei Aktionen Hilfe

Speichern und schließen | Nachverfolgen | Neu berechnen

Verkaufschance: Neues Geschäft in diesem Jahr eröffnet - nachverfolgen

Details:
- Informationen
- Produkte
- Geschäftsbeziehungen
- Vertriebsprozess
- Aktivitäten
- Historie

Vertrieb:
- Angebote
- Aufträge
- Rechnungen
- Mitbewerber

Beschreibung	Status
Vertriebsprozess	Aktiv
Projekt qualifizieren, Wahrscheinlichkeit: 40	
E-Mail An:[Besitzer];Betreff:Neue Verkaufschance > 100k	Erledigt
Telefonanruf: Projekt prüfen	Offen
Aufgabe: Infopaket zusenden	Offen
Lösung positionieren, Wahrscheinlichkeit: 60	
Aufgabe: Workshop durchführen	Ausstehend
Aufgabe: Angebot vorbereiten	Ausstehend
Telefonanruf: Nachbesprechung vereinbaren	Ausstehend
Lösung validieren, Wahrscheinlichkeit: 80	
Aufgabe: Vertragsverhandlung vorbereiten	Ausstehend
Aufgabe: Nachverhandlung führen	Ausstehend
Abschluss, Wahrscheinlichkeit: 100	

0 von 8 ausgewählt.

Status: Offen **Vertriebsphase: Projekt qualifizieren**

Fertig Lokales Intranet

Erweiterte Suche - Microsoft Internet Explorer

Datei Hilfe

Suchen | Gespeicherte Ansichten

Speichern | Speichern unter | Neu | Spalten bearbeiten | Eigenschaften bearbeiten

Suchen nach: Firmen **Gespeicherte Ansicht verwenden:** [neu]

Details ausblenden | Löschen | Gruppieren UND | Gruppieren ODER

Adresse 1: Ort Gleich Dortmund

Branche

Adresse 1:

Besitzer
Bevorzu
Bevorzu
Bevorzu
Briefe (B
E-Mail-N
Erstellt
Faxe (B
Firmen (
Geände
Gebiet
Geschä
Kontakt
Kundenl
Leads
Leads (
Marketi
Notizen
Preislist
Primäre
Rechnu
Service
Telefonanrufe (Bezug)
Termine (Bezug)
Übergeordnete Firma
Ursprungslead
Verkaufschancen (Potenzieller Kunde)
Verträge (Kunde)
Verträge (Rechnung an Kunden)
Vertragspositionen (Kunde)

plorer

Benutzer: Rademann, Tobias

Erweiterte Suche

Suchen **Ansicht:** Meine aktiven Firmen

Schnellkampagne erstellen | Weitere Aktion

	Primärer Kontakt
UMPEN Maschinenfabrik GmbH & Co. KG	
erlach	Gerlach, Vorname
mbH & Co. KG	Fiege, Jürgen

Systemansichten
- Aktive Firmen
- Firmen: Keine Bestellungen in den letzten 6 Mon.
- Firmen: Keine Kampagnenaktivitäten in den letzten
- Firmen: Reaktion auf Kampagnen in den letzten 6 M
- Inaktive Firmen
- Meine aktiven Firmen

Meine Ansichten
- Dortmund

Suc

Lokales Intranet

© T. Rademann, 2006

Microsoft Dynamics CRM 3.0

R.iT SOLUTIONS

Berichts-Viewer: Serviceaktivitätsmenge - Microsoft Internet Explorer

Datei Hilfe

Berichts-Viewer: Serviceaktivitätsmenge

Ursprünglicher Bericht

1 von 1 100% Suchen | Weiter Wählen Sie ein Format aus Exportieren

Serviceaktivitätsmenge: Snapshot by Anzahl der Aktivitäten

Benutzer 1

Service gesamt Anzahl der Aktivitäten 27

⊞ Filter Summary

Benutzer: Breuer, Hans *Service Activities:* 27

Betreff	Geplante Startzeit	Geplante Endzeit	Dauer (Minuten)	Dienstname	Status	Statusgrund
Einbau eines Tachometers	07.11.2005 19:00	07.11.2005 22:00	180	Einfache Einstellung	Geschlossen	Abgeschlossen
Demontage der vorderen Stoßdämpfer - Reinigung	08.11.2005 16:00	08.11.2005 23:00	420	Generalüberholung	Geschlossen	Abgeschlossen
Wartung der Scheibenbremse	10.11.2005 16:30	10.11.2005 17:30	60	Einfache Einstellung	Geschlossen	Abgeschlossen
Bremsscheibe reparieren	22.11.2005 18:00	22.11.2005 22:00	240	Einfache Einstellung	Geschlossen	Abgeschlossen
Bremsen und Tretkurbelarme einstellen	22.11.2005 19:30	22.11.2005 20:30	60	Einfache Einstellung	Geschlossen	Abgeschlossen
Ersetzen der Bremsbeläge der hydraulischen Scheibenbremse und Zentrieren des Bremssattels	22.11.2005 20:30	23.11.2005 00:30	240	Generalüberholung	Geschlossen	Abgeschlossen

Lokales Intranet

http://server:5555/CRMReports/viewer/drillopen.aspx?ServerUrl=https%3a%2f%2fpublishing.contoso-tours.de%2fReportServer%3

Lokales Intranet

Microsoft CRM - Microsoft Outlook

Datei Bearbeiten Ansicht Wechseln zu Extras Aktionen CRM ?

Neu | Senden/Empfangen | Suchen | Kontaktnamen eingeben | Zurück

CRM | Neuer Datensatz | In CRM nachverfolgen | Erweiterte Suche | Offline gehen

E-Mail

Favoritenordner

- **Posteingang** (1)
- **Ungelesene Nachrichte**
- *Zur Nachverfolgung*
- Gesendete Objekte

Alle E-Mail-Ordner

- Postausgang
- **Posteingang** (1)
- Suchordner
- Microsoft CRM
  - Arbeitsbereich
  - Gelöschte Objekte
  - Marketing
    - Firmen
    - Kampagnen
    - Kontakte
    - Leads
    - Marketinglisten
    - Produkte

E-Mail

Leads - Microsoft CRM

Suchen nach: | Suchen | **Ansicht:** Off

Neu

Name
Brehm, Ra
Garcia, Va
Kemp, Chr
Garcia, Mig
Nørum, Em
Nielsen, Th
Øby, Sidse
Mortensen
Hernández
Neipper, M
Mogensen

Daten nach Excel exportieren -- Web Page Dialog

Daten nach Excel exportieren

Wählen Sie den Typ der zu exportierenden Tabelle aus.

Diesen Tabellentyp verwenden:

- (•) Statische Tabelle mit Datensätzen von dieser Seite
- ( ) Statische Tabelle mit Datensätzen von allen Seiten in der aktuellen Ansicht
- ( ) Dynamische PivotTable — Spalten ausw.
- ( ) Dynamische Tabelle — Spalten bearb.

Exportieren | Abbrechen

Firma: DÜCHTING PUMPEN Maschinenfabrik GmbH & Co. KG - Microsoft Internet Explorer

Datei Aktionen Hilfe

Speichern und schließen | E-Mail senden | Nachverfolgen | Berichte

Firma: DÜCHTING PUMPEN Maschinenfabrik GmbH & Co. KG

- **Details:**
  - Informationen
  - Weitere Adressen
  - Aktivitäten
  - Historie
  - Zugehörige Firmen
  - Kontakte
  - Geschäftsbeziehungen
- **Vertrieb:**
  - Verkaufschancen
  - Angebote
  - Aufträge
  - Rechnungen
- **Service:**
  - Anfragen
  - Verträge
- **Marketing:**
  - Marketinglisten
  - Kampagnen

Filter für: Alle **Einschließen:** Verbundene Datensätze

Neu: Aktivität

Betreff	Aktivitätstyp	Aktivitätsstatus	Bezug	Priorität	Fälligkeitsda
Auftrag erfüllt (Vollständig) - AFT-01001-8LHSD8	Auftragsabschluss	Abgeschlossen	NAS	Normal	
Angebot gewonnen (Gewonnen) - ANG-01001-...	Angebotsabschluss	Abgeschlossen	NAS	Normal	
Geschlossene Verkaufschance: NAS	Verkaufschancena...	Abgeschlossen	NAS	Normal	
AW: NAV Infos / Feedback	E-Mail	Abgeschlossen		Normal	

1 von 4 ausgewählt. Seite 1

Status: Aktiv

Fertig Lokales Intranet

Microsoft CRM 3.0 - Microsoft Internet Explorer

Datei Neu Wechseln zu Extras Hilfe

Benutzer: Rademann, Tobias

Entität: Neu - Microsoft Internet Explorer

Datei Hilfe

Speichern und schließen

Entität: Neu

- Details:
  - Informationen
  - Formulare und Ansichten
  - Attribute
  - Geschäftsbeziehungen

Allgemein | Primäres Attribut

Entitätsdefinition

Name	Messestand	**Pluralname**	Messestände
Besitz	Benutzer	**Schemaname**	New_Messestand

Beschreibung: Diese Einheit umfasst alle Eckdaten für Messestände.

Offlineverfügbarkeit

☐ Im Offlinemodus in Microsoft CRM Client für Outlook anzeigen

Zugeordnete Entitäten

☑ Notizen ☑ Aktivitäten

Bereiche, in denen diese Entität angezeigt wird

☑ Arbeitsbereich ☐ Vertrieb ☑ Marketing ☐ Service

☑ Einstellungen

Fertig | Lokales Intranet

© T. Rademann, 2006

Microsoft Dynamics CRM 3.0

R.iT SOLUTIONS

Microsoft CRM 3.0 - Microsoft Internet Explorer

Datei Neu Wechseln zu Extras Hilfe

Benutzer: Rademann, Tobias

Neuer Datensatz | Erweite

Einstellungen

- Einstellungen
- Anpassung

Sicherheitsrollen

Neu | Weitere Ak

Name
Kundenservicemanager
Kundenservicemitarbeiter
Marketingleiter
Marketingmanager
Marketingspezialist
Planer
Plan-Manager
Systemadministrator
Systemanpasser
Vertriebsleiter
Vertriebsmanager
Vertriebsmitarbeiter
Vertriebsmitarbeiter erweitert
Vorstandsvorsitzender

1 von 14 ausgewählt.

Alle # a b c d e

Arbeitsbereich
Vertrieb
Marketing
Service
Einstellungen

Position: Einstellungen | Einstellunc

Fertig

Rolle: Vertriebsmitarbeiter - Microsoft Internet Explorer

Datei Aktionen Hilfe

Speichern und schließen

Rolle: Vertriebsmitarbeiter

Details | Kerndatensätze | Marketing | Vertrieb | Service | Unternehmensmanagement | Serviceverwaltung | Anpassung | Benutzerdefinierte Entitäten

Entität	Erstellen	Lesen	Schreiben	Löschen	Anfügen	Anfügen an	Zuweisen	Freigeben
Firma	Benutzer	Organisation	Organisation	Benutzer	Organisation	Organisation	Benutzer	Organisation
Kontakt	Benutzer	Organisation	Organisation	Benutzer	Organisation	Organisation	Benutzer	Organisation
Lead	Benutzer	Organisation	Organisation	Benutzer	Organisation	Organisation	Benutzer	Organisation
Verkaufschance	Benutzer	Organisation	Organisation	Benutzer	Organisation	Organisation	Benutzer	Organisation
Aktivität	Benutzer	Organisation	Unternehmenseinheit	Benutzer	Unternehmenseinheit	Unternehmenseinheit	Benutzer	Organisation
Notiz	Benutzer	Organisation	Benutzer	Benutzer	Unternehmenseinheit	Unternehmenseinheit	Benutzer	Organisation
E-Mail-Vorlage	Benutzer	Organisation	Benutzer	Benutzer	Unternehmenseinheit	Keine ausgewählt	Unternehmenseinheit	Unternehmenseinheit
Ankündigung	Keine ausgewählt	Organisation	Keine ausgewählt	Keine ausgewählt		Keine ausgewählt		
Betreff	Keine ausgewählt	Organisation	Keine ausgewählt	Keine ausgewählt		Keine ausgewählt		
Warteschlange	Keine ausgewählt	Organisation	Keine ausgewählt	Keine ausgewählt		Keine ausgewählt		
Gespeicherte Sicht	Benutzer	Benutzer	Benutzer	Benutzer			Benutzer	Benutzer
Massenimport	Benutzer	Organisation	Unternehmenseinheit	Benutzer	Unternehmenseinheit	Unternehmenseinheit	Benutzer	Untergeordnete Unternehmenseinheiten
Importkonfigura	Benutzer	Organisation	Unternehmenseinheit	Benutzer	Untergeordnete Unternehmenseinheiten	Untergeordnete Unternehmenseinheiten	Benutzer	Benutzer
Geschäftsbezieh der Verkaufschance	Benutzer	Organisation	Benutzer	Benutzer	Organisation			
Rolle in der Geschäftsbezieh	Keine ausgewählt	Organisation	Keine ausgewählt	Keine ausgewählt	Keine ausgewählt	Keine ausgewählt		
Kundenbeziehun	Benutzer	Organisation	Benutzer	Benutzer	Organisation	Organisation		

Verschiedene Berechtigungen

E-Mail-Vorlagen veröffentlichen	Keine ausgewählt

Schlüssel

Keine ausgewählt | Benutzer | Unternehmenseinheit | Untergeordnete Unternehmenseinheiten | Organisation

Fertig | Lokales Intranet

Firma: Neu - Microsoft Internet Explorer

Datei Hilfe

Speichern und schließen

Firma: Neu

Details:
Informationen
Weitere Adre
Aktivitäten
Historie
Zugehörige F
Kontakte
Geschäftsbe
Vertrieb:
Verkaufschar
Angebote
Aufträge
Rechnungen
Service:
Anfragen
Verträge
Marketing:
Marketinglist
Kampagnen

Firmendaten | Verwaltung | Notizen

Status: Neu

Fertig

Kontakt: Neu - Microsoft Internet Explorer

Datei Hilfe

Speichern und schließen

Kontakt: Neu

Details:
- Informationen
- Weitere Adressen
- Aktivitäten
- Historie
- Unterkontakte
- Geschäftsbeziehungen

Vertrieb:
- Verkaufschancen
- Angebote
- Aufträge
- Rechnungen

Service:
- Anfragen
- Verträge

Marketing:
- Marketinglisten
- Kampagnen

Kontaktdaten | Private Daten | Marketingdetails | Notizen

Anrede	Frau		
Titel			
Vortitel	Amtsapothekerin		
Haupttitel	Prof.	Nachtitel	Dr. med.
Vorname	Luise	weitere Vornamen	Brigitte
Nachname	Müller	Namenszusatz	
Geburtsdatum	07.08.1962		
Weihnachtskarte	Ja		
Firmendaten			
Übergeordnete Firma	DÜCHTING PUMPEN		
		Position	Geschäftsführerin
Telefondaten			
Telefon	+49 (2302) 555 3434	Zentrale	+49 (2302) 555 0
Mobiltelefon	+49 (172) 555 34 340		
pers. Fax	+49 (2302) 555 3499	Zentralfax	+49 (2302) 555 90
pers. FirmeneMail	lbm@mustermann.de	Zentrale eMail	
Website	http://www.mustermann.de		
Adressdaten			

Status: Neu

Fertig

Lokales Intranet

Dokument1 - Microsoft Word

Datei Bearbeiten Ansicht Einfügen Format Extras Tabelle Fenster ?

Frage hier eingeben

100% Lesen Telefonanruf Anruf Planen Kurzwahl

Standard + Century Century Gothic 11

Bedingungsfeld einfügen

RiT-Solutions GmbH – Kortumstr. 76 – 44787 Bochum

Microsoft CERTIFIED Partner | Networking Infrastructure Solutions

Microsoft. Small Business Specialist

Sehr geehrte ,

Seriendruckempfänger

Zum Sortieren der Liste klicken Sie auf die entsprechende Spaltenüberschrift. Um nach bestimmten Kriterien zu filtern, z.B. Ort, klicken Sie auf den Pfeil neben der Spaltenüberschrift. Mit den Kontrollkästchen oder Schaltflächen können Sie Empfänger zum Seriendruck hinzufügen oder löschen.

Empfängerliste:

Nachname	Vorname	Titel_alt	Übergeordneter_Kunde
Düchting	Wolfgang		DÜCHTING PUMPEN Maschinenfa...
Düchting	Carsten		DÜCHTING PUMPEN Maschinenfa...
Fiege	Jürgen	Herr	Moritz Fiege GmbH & Co. KG
Gerlach	Vorname	Herr	Hennig und Gerlach
Burghardt	Brunhilde		R.iT-Solutions GmbH
Müller	Willibald		
Schulze			
Rademann	Tobias	Herr	
Kunde	Willi der		
Albers	Thorsten	Herr	
Amrehn	Jörg	Herr	

Alle markieren | Alle löschen | Aktualisieren

Suchen... | Bearbeiten... | Gültigkeit | OK

Seriendruck

Schreiben Sie Ihren Brief

Wenn Sie es nicht bereits erledigt haben, erstellen Sie Ihren Brief jetzt.

Um Ihrem Brief Empfängerinformationen hinzuzufügen, klicken Sie in Ihr Dokument und dann auf eines der Elemente unten.

- Adressblock...
- Grußzeile...
- Elektronisches Porto...
- Weitere Elemente...

Wenn Sie Ihren Brief erstellt haben, klicken Sie auf Weiter. Dann können Sie eine Vorschau sehen und jeden Brief individuell personalisieren.

Microsoft Excel - Offene Leads[1].xls

Datei Bearbeiten Ansicht Einfügen Format Extras Daten Fenster ?

Frage hier eingeben

Arial 10

C5

	A
1	Branche
2	
3	Summe von Gesch. Wert
4	Bewertung
5	Aussichtsreich
6	Sehr aussichtsreich
7	Weniger aussichtsreich
8	(Leer)
9	Gesamtergebnis

EuroValu
Aus

Offene Leads

Bereit

Microsoft Excel - Offene Leads[1].xls

Datei Bearbeiten Ansicht Einfügen Format Extras Diagramm Fenster ?

Frage hier eingeben

Branche (Alle)

Summe von Gesch. Wert

2000000
1800000
1600000
1400000
1200000
1000000
800000
600000
400000
200000
0

Aussichtsreich
Sehr aussichtsreich
Weniger aussichtsreich
(Leer)

Bewertung

PivotTable-Feldliste

Elemente in den PivotTable-Bericht ziehen

- Name
- Erstellt am
- Statusgrund
- Thema
- (leadid)
- **Besitzer**
- **Bewertung**
- **Branche**
- **Gesch. Wert**

Hinzufügen zu Rubrikenachse

Diagramm

PivotTable

PivotChart

EuroValue

Aus

Diagramm1 Offene Leads

Bereit

© T. Rademann, 2006

Microsoft Dynamics CRM 3.0

RiT SOLUTIONS