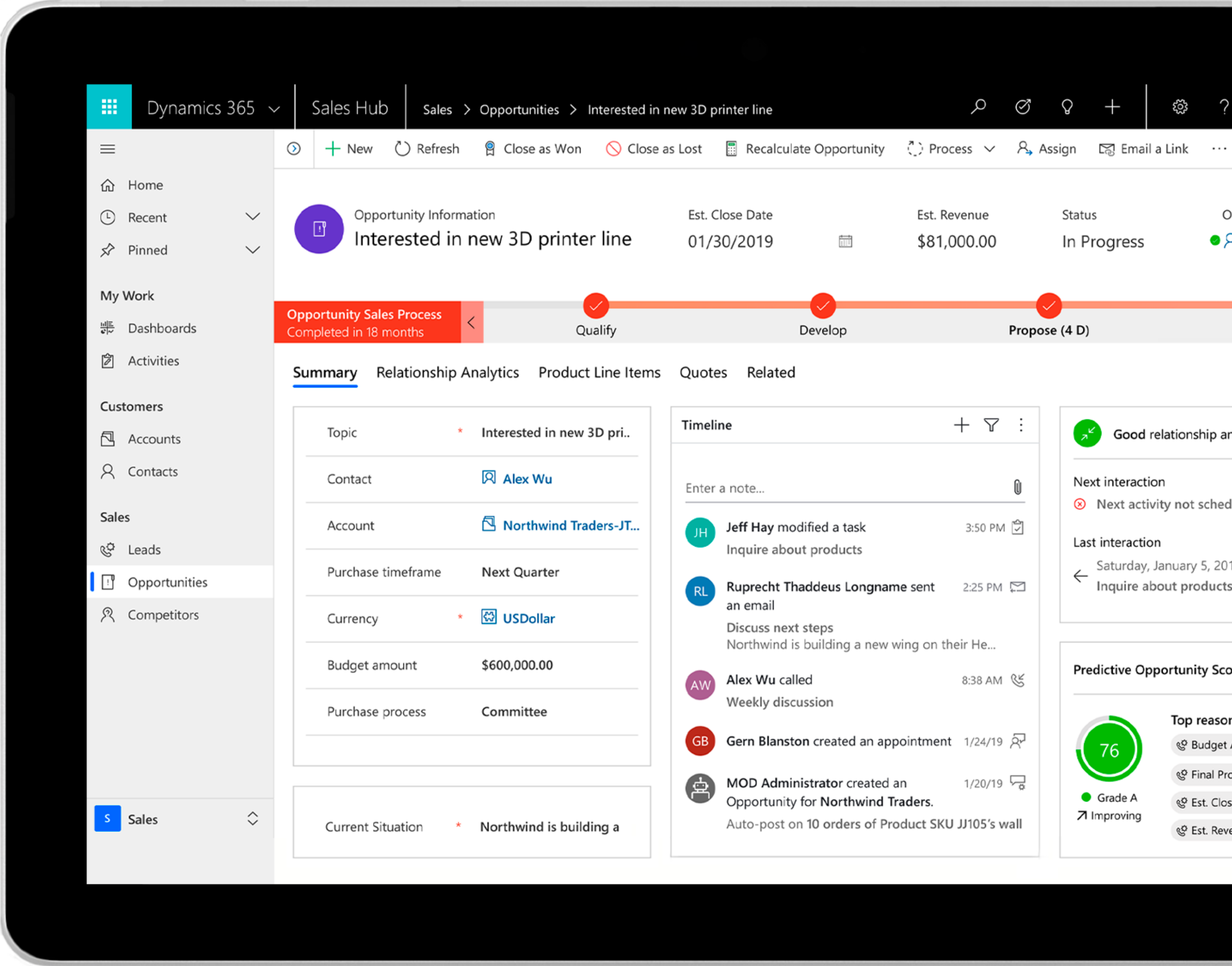


Vertriebsleistung steigern
und Kosten senken: 7 Fragen
zu Ihrer CRM-Lösung





1 /

Ist Ihre Lösung
anwenderfreundlich?

5 /

Lassen sich KI und andere
erweiterte Funktionen integrieren?

2 /

Unterstützt Ihre Lösung den
Remote- und digitalen Vertrieb?

6 /

Ist eine Low-Code/No-Code-
Anpassung integriert?

3 /

Unterstützt Ihre Lösung eine
einheitliche Datenbasis?

7 /

Ist alles dabei, was
Sie brauchen?

4 /

Bietet Ihre Lösung Ihnen
Sicherheit und Kontrolle
über Ihre Daten?

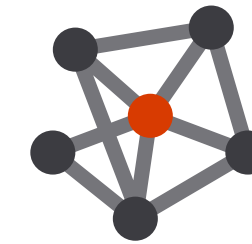


Prüfen Sie, ob Ihre
Komplettlösung für den
Vertrieb alle Kriterien erfüllt

Damit Ihre Umsätze steigen, müssen Sie Ihre Vertriebsmitarbeiter in jeder Phase der Customer Journey unterstützen, von der Produkthanfrage über die Transaktion bis hin zum Rückkauf. Anstatt sich auf die Vertriebsprozesse des Verkäufers zu konzentrieren, sollten Sie den Ablauf für den Käufer vereinfachen – denn zufriedene Käufer hinterlassen zufriedene Verkäufer.

Vor allem in Zeiten, in denen sich Vertriebsteams an die Möglichkeiten des Remote- und digitalen Vertriebs anpassen und dabei nach neuen Wege suchen, um sowohl untereinander als auch mit Kunden in Kontakt zu bleiben.

Dazu benötigen Sie ein CRM-System (Customer Relationship Management), das dieser Aufgabe gerecht wird. Aber nicht jedes CRM-System ist für eine digitale, lückenlose Customer Journey konzipiert, die das Kundenerlebnis verbessert oder die Kosten unter Kontrolle hält und dabei Verkäufer zufrieden stellt.



Digitale Komplettlösung für Ihre Teams zur Anpassung an den Remotevertrieb

Mit einem zentralisierten CRM-System kann Ihr Vertriebsteam Kundeninteraktionen verfolgen und bessere Beziehungen aufbauen, ganz gleich, ob es sich um Remote- oder persönliche Verkäufe handelt. Darüber hinaus lässt sich mit der richtigen Technologie Ihr Team vernetzen und koordinieren, um Missverständnisse zu vermeiden und gemeinsame Ziele effektiv zu erreichen.

Durch eine Lösung, die den digitalen Vertrieb unterstützt, erhält Ihr Team intelligente Insights, mit denen es passende Leads identifizieren und proaktiv intelligente Hinweise geben kann, die dabei helfen, Interessenten zu binden. Darüber hinaus werden komplexe Aufgaben automatisiert, um die Effizienz zu steigern und die Kundenbeziehung zu stärken.

Damit das gelingt, benötigen Sie jedoch einheitliche Daten, integrierte KI und einen optimalen Workflow. Doch woher wissen Sie, wann Sie die richtige Lösung gefunden haben? In dieser Checkliste sind die wichtigsten Funktionen hervorgehoben, auf die Sie achten sollten, wenn Sie einen lückenlosen digitalen Vertrieb ermöglichen, Vertrieb und Marketing aufeinander abstimmen und einen höheren CRM-Wert erzielen möchten.

1. Ist Ihre Lösung anwenderfreundlich?

Eine Lösung ist nur dann erfolgreich, wenn sie aktiv genutzt wird. Nur 47 Prozent der Unternehmen mit einer CRM-Lösung haben eine Akzeptanzrate von mehr als 90 Prozent. Vertriebler, vor allem die remote arbeitenden, nutzen viel eher ein CRM, wenn es sich gut in ihre Produktivitätstools integrieren lässt, insbesondere in die Plattformen für die Kommunikation und Zusammenarbeit.



Gute Gründe für Microsoft?

Mitarbeiter im Vertrieb setzen Office 365-Lösungen wie Outlook und Microsoft Teams bereits im Geschäftsalltag ein. Dynamics 365 Sales arbeitet nahtlos mit diesen Tools zusammen und reduziert so die Kosten, da es Ihre aktuellen Investitionen nutzt. So findet die Lösung schon nach wenigen Schulungen Anklang unter Mitarbeitern.



[Dynamics 365 Sales](#) >



[Microsoft Teams](#) >



[Power BI](#) >



Wir haben mittlerweile Power BI für unsere Führungskräfte eingerichtet. Alle nötigen Berichte befinden sich an einem Ort, was einen schnellen Zugriff darauf ermöglicht.“

Hugh Wellington

Director of Sales Execution
[Rockwell Automation](#)

2. Unterstützt Ihre Lösung den Remote- und digitalen Vertrieb?

In einer Welt, in der Interaktionen primär digital stattfinden, ist eine Lösung erforderlich, die berücksichtigt, dass Ihre Vertriebsteams oftmals von nahezu überall aus Kunden betreuen und mit ihnen zusammenarbeiten. Remoteverkäufer, die virtuelle Meetings abhalten, immersive 3D-Demos präsentieren und andere gemeinsame digitale Erlebnisse begleiten, benötigen Support.



Gute Gründe für Microsoft

Dynamics 365 hilft Vertriebsteams dabei, fokussiert und produktiv zu bleiben, egal wo sie gerade arbeiten. Durch den Support für die digitale Kommunikation und die Self-Service-Käufererlebnisse können Sie Ihre Produkte zum Leben erwecken und Kaufhindernisse beseitigen.

Obwohl sich persönliche Interaktionen nicht vollständig ersetzen lassen, ermöglichen die virtuelle Zusammenarbeit und 3D-Demos in Microsoft Teams überzeugende und produktive Interaktionen in einer geschützten und sicheren Umgebung. Dank der direkten Integration in Teams können Sie mit Dynamics 365 Marketing sogar Meetings und Webinare durchführen.

2x

Vertriebsleiter geben an, dass
digitale Erlebnisse für Kunden heute
doppelt so wichtig sind wie klassische
Vertriebsinteraktionen.¹

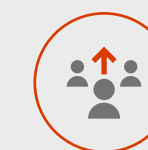
¹ „The B2B digital inflection point: How sales have changed during COVID-19“, McKinsey, 2020.



[Dynamics 365
Sales >](#)



[Dynamics 365
Marketing >](#)



[Microsoft
Relationship Sales >](#)



[Microsoft Teams >](#)

3. Unterstützt Ihre Lösung eine einheitliche Datenbasis?

Das Risiko einer falschen Abstimmung zwischen Vertrieb und Marketing vervielfacht sich bei einer größeren Wirtschaftskrise und führt so zu kostspieliger Doppelarbeit, verpassten Chancen und Zeitverschwendung durch administrative Aufgaben. Das schadet dem Geschäftsgewinn, gerade wenn man es sich am wenigsten leisten kann.

Durch die Vereinheitlichung Ihrer Daten und die Mobilisierung des digitalen Verkaufs können Sie Ihre Vertriebs- und Marketingteams aufeinander abstimmen. Gemeinsame Kundendaten, vernetzte Prozesse und Zusammenarbeit vermitteln Ihnen ein besseres Verständnis über Ihre Kunden, liefern abteilungsübergreifende Insights, senken die Kosten und helfen dabei, Leads effizienter zu verwalten. Eine End-to-End-CRM-Lösung erfüllt solche Anforderungen.



Gute Gründe für Microsoft

Dynamics 365 vereinheitlicht Kundenbeziehungsdaten und Prozesse auf vielfältige Weise: Dynamics 365 Customer Insights sorgt mit seiner leistungsstarken, benutzerfreundlichen Kundendatenplattform für personalisierte Erlebnisse durch eine noch detailliertere Kundenübersicht. Dynamics 365 Customer Voice erfasst und verfolgt Kundenkennzahlen basierend auf Umfragedaten und hilft dabei, neue Insights zügig umzusetzen. Microsoft Relationship Sales umfasst LinkedIn Sales Navigator und Dynamics 365 Sales. Und mit Dynamics 365 Marketing erhalten Sie eine einheitliche Sicht auf die Interessenten, um Customer Journeys zu personalisieren und Ihre Marketingfähigkeiten auszubauen.



Mit Dynamics 365 Marketing waren wir in der Lage, unsere Kundendaten zu zentralisieren, eine Umfrage über die PSA-Anforderungen der Kunden zu erstellen, Tausende von Antworten zu tabellarisieren und alle erforderlichen Lieferangaben an unsere PSA-Vertriebspartner zu übermitteln.“

Neil Browning

General Manager of Product, Platform, and Data
Manawanui



[Dynamics 365 Sales >](#)



[Dynamics 365 Marketing >](#)



[Microsoft Relationship Sales >](#)



[Dynamics 365 Customer Insights >](#)



[Dynamics 365 Customer Voice >](#)

4. Bietet Ihre Lösung Ihnen Sicherheit und Kontrolle über Ihre Daten?

Ihre Daten gehören Ihnen – Punkt! Außerdem müssen sie absolut sicher sein, vor allem, wenn Kundendaten auf dem Spiel stehen. Deshalb kommt es darauf an, dass Sie Daten jederzeit überwachen, abrufen oder aus dem System entfernen sowie sicher und problemlos darauf zugreifen können, selbst wenn Sie remote arbeiten. Wenn es sich unter Ihrem CRM-Anbieter schwierig gestaltet, Daten zu extrahieren, liegt möglicherweise eine Einschränkung vor, bei der Sie mit Ihrer gewünschten Anwendung nicht auf Daten zugreifen oder diese verschieben können.

Compliance ist ein weiterer entscheidender Punkt. Sie müssen sich darauf verlassen können, dass Ihre Lösung die Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie sonstige branchenübliche Anforderungen erfüllt.



Gute Gründe für Microsoft

Sie sind im Besitz der Daten, die Sie in Microsoft Office 365 und Dynamics 365 speichern und verarbeiten. Wir nutzen Ihre Daten nur, um die gewünschten Dienste bereitzustellen. Darüber hinaus investieren wir jährlich über 1 Milliarde US-Dollar in Cybersicherheit und bieten unseren Kunden erweiterte Compliance-Funktionen.

[So behalten Sie Ihre Daten unter Kontrolle >](#)

1,06 Mrd. USD

**Angriffe auf persönliche Finanzdaten von Kunden
bescheren Unternehmen 1,06 Mrd. US-Dollar
mehr Eigenkapitalverlust als Angriffe, die nicht auf
persönliche Finanzdaten abzielen.**

Quelle: Fisher College of Business²

² „Risk Management, Firm Reputation, and the Impact of Successful Cyberattacks on Target Firms“, Fisher College of Business, Ohio State University, Arbeitspapiernr.: 2018-03-004, 2018.

5. Lassen sich KI und andere erweiterte Funktionen integrieren?

Eine McKinsey-Umfrage unter Unternehmen [ergab](#), dass die Einführung von KI im Vertrieb und Marketing die Kosten um 36 Prozent gesenkt und den Umsatz um 80 Prozent gesteigert hat.

Evaluieren Sie die KI- und Automatisierungsfunktionen eines CRM-Systems basierend auf dem Nutzen, den sie dem Vertriebspersonal bieten. Wichtig sind intelligente Insights zum richtigen Zeitpunkt und die Automatisierung von Routineaufgaben, um Vertriebsmitarbeiter zu entlasten, Kosten zu senken und die Produktivität zu steigern. Achten Sie bei der Wahl des Anbieters außerdem auf eine klare Roadmap und führende Kompetenz im Bereich KI.

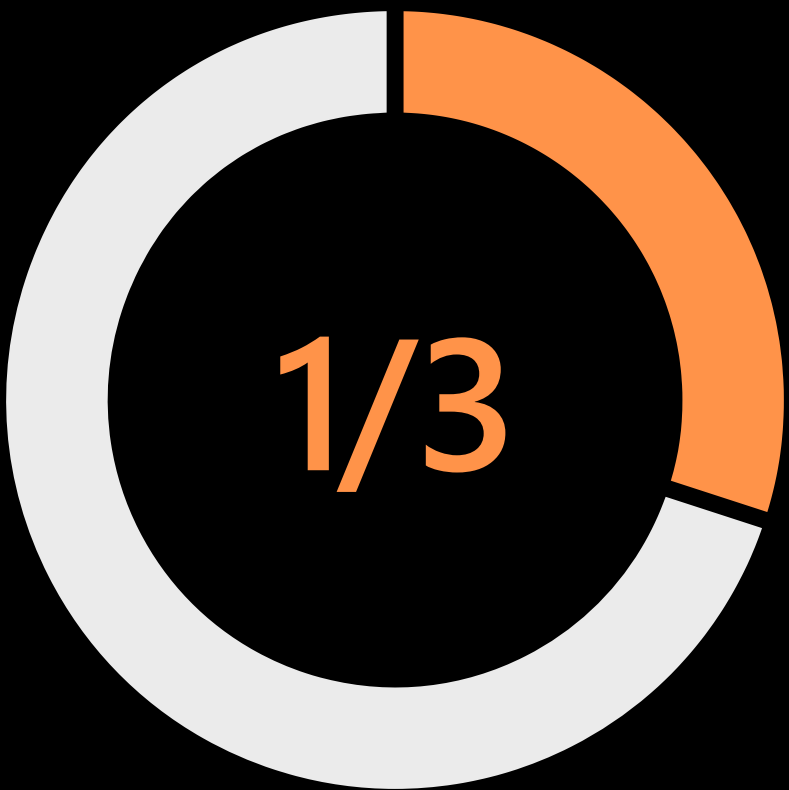


Gute Gründe für Microsoft

Generieren Sie mittels KI verwertbare Insights, um eine sinnvolle Customer Journey zu orchestrieren, engere Verbindungen mit Kunden aufzubauen sowie personalisierte Interaktionen und eine proaktive Entscheidungsfindung zu unterstützen.³ Unsere [Roadmap-Prioritäten](#) umfassen Vertriebsleistung und -produktivität, Onboarding, Empfehlungen sowie KI-gestützte Insights.

[Dynamics 365 Sales Insights entdecken >](#)

³ Einige KI-bezogene Funktionen in Microsoft Relationship Sales sind nur als Add-On gegen Aufpreis erhältlich.



Rund ein Drittel der Aufgaben im Vertrieb und in der Vertriebsplanung lassen sich einfach automatisieren.⁴

Quelle: McKinsey

⁴ „Sales automation: The key to boosting revenue and reducing costs“, McKinsey, Mai 2020.



[Dynamics 365 Sales >](#)



[Dynamics 365 Sales Insights >](#)

6. Ist eine Low-Code/No-Code-Anpassung integriert?

Die Anpassung Ihrer CRM-Lösung an Ihre Geschäftsprozesse und die Anforderungen der Verkäufer erhöht die Effizienz und hilft bei der Kostenkontrolle. Einige Systeme verwenden jedoch proprietäre Programmiersprachen oder ermöglichen die Anpassung nur über Drittanbieter-Add-Ons. Dadurch steigen die Kosten und der Zeitaufwand für die Entwicklung, was sich negativ auf den ROI auswirkt.

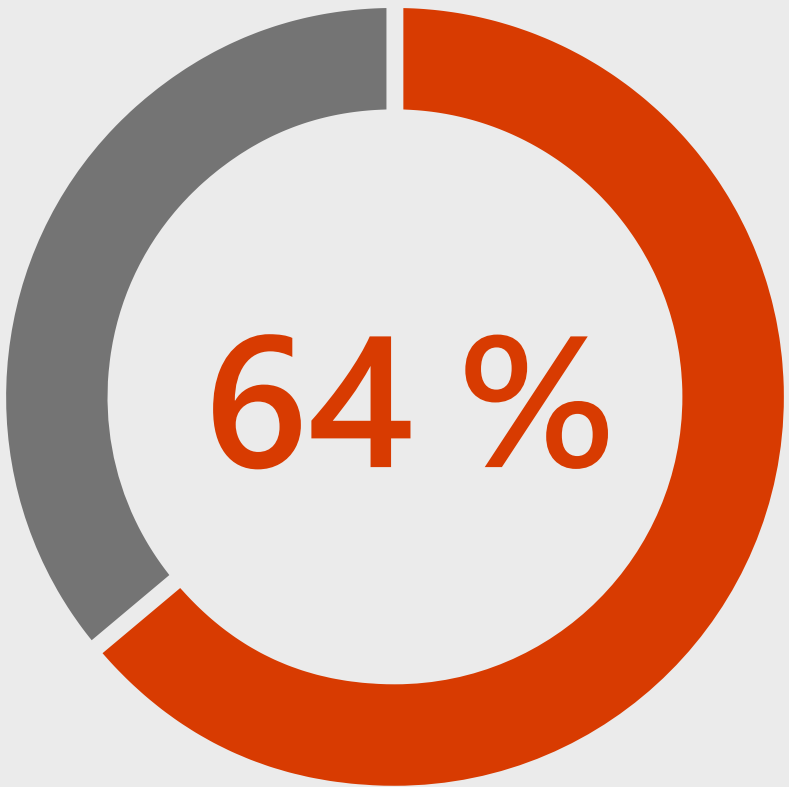
Die Lösung ist ein CRM-System, das mithilfe von Standardprogrammiersprachen und -Tools angepasst werden kann. Außerdem sollten Lösungen für Low-Code-/No-Code-Apps direkt integriert sein, damit Sie schneller ans Ziel gelangen.



Gute Gründe für Microsoft

Fördern Sie die Innovation mit einer flexiblen und skalierbaren Vertriebslösung, die sich einfach anpassen, erweitern und mit bereits verwendeten Anwendungen und Diensten verbinden lässt. Mit Power Apps entwickeln Sie ganz einfach bedarfsgerechte Business-Apps und können bestehende Anwendungen wie Microsoft Teams, Office 365 und Dynamics 365 mühelos erweitern oder anpassen.

[So einfach lässt sich Dynamics 365 Sales anpassen >](#)



64 % der Verkäufer verwalten 4 bis 10 vertriebsbezogene Tools, und 50 % geben an, dass Sie mit den Tools überfordert sind.

Quelle: MarTech Advisor/Ciara⁵

⁵ MarTech Advisor-Umfrage in Zusammenarbeit mit Ciara, 2019.



[Dynamics 365 Sales >](#)



[Dynamics 365 Sales Insights >](#)



[Power Apps >](#)

7. Ist alles dabei, was Sie brauchen?

Eine CRM-Lösung ist eine unverzichtbare Investition, aber die Kosten dafür können stark schwanken. Viele Unternehmen suchen zunehmend nach Möglichkeiten, Kosten einzusparen. Ein Vergleich der Funktionen der infrage kommenden Plattformen und Pläne kann helfen. Achten Sie dabei besonders auf Mehrkosten, die für Ihre individuellen Anforderungen anfallen würden. Das gilt auch bei einer Abonnementverlängerung.



Gute Gründe für Microsoft

Unsere Vertriebslösung wird regelmäßig als eine der besten Branchenlösungen ausgezeichnet. Zum Abonnementpreis erhalten Sie eine Vielzahl von Funktionen: Vereinheitlichte Daten, intelligente Insights, verkäuferorientierte Automatisierung und mehr.

[Analystenberichte lesen >](#)



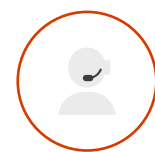
[Dynamics 365 Sales >](#)



[Dynamics 365 Marketing >](#)



[Microsoft Relationship Sales >](#)



[Dynamics 365 Customer Insights >](#)

November
2020

Vertriebsleistung steigern und Kosten senken:
7 Fragen zu Ihrer CRM-Lösung

10



Destination CRM hat Dynamics 365 zum besten CRM für Unternehmen gekürt. Ein breiter Funktionsumfang, ein großes Partnernetzwerk und das beste Preis-Leistungs-Verhältnis machen Dynamics 365 zur Nummer 1.⁶

⁶ „CRM Magazine Names the Winners of the 2018 CRM Market Awards“, Destination CRM, 2018.

Prüfen Sie, ob Ihre Komplettlösung für den Vertrieb alle Kriterien erfüllt

Die Art und Weise, wie Kunden mit Unternehmen interagieren, hat sich grundlegend verändert. Käufer wollen durch digitale Erlebnisse in Verbindung treten können, oftmals über mobile Geräte. Zudem recherchieren sie selbst, wodurch sie besser informiert sind und höhere Erwartungen haben. Ihr Vertriebsteam muss individuell auf jeden Kunden eingehen und jede Interaktion auf die Bedürfnisse und Ziele des Kunden abstimmen.

Vertriebslösungen von Microsoft helfen Verkäufern, sich mit ihren Teams abzustimmen und in Verbindung zu bleiben. Dadurch können Verkäufer eine personalisiertere und vielversprechendere Bindung zum Käufer aufzubauen, selbst im Rahmen des Remotevertriebs. Im Kern bieten die Vertriebslösungen von Microsoft ein durchgehend effizientes, leistungsfähiges Käuferlebnis mit einheitlichen Daten aus Kundenbeziehungen und integrierter KI.

Kontaktieren Sie uns >

