

E-Book-Reihe

Weit mehr als nur CRM:  
Der Leitfaden für CFOs zur  
Umsatzsteigerung und  
Vertriebskostensenkung

 Microsoft Dynamics 365







November  
2020

Weit mehr als nur CRM: Der Leitfaden für CFOs zur  
Umsatzsteigerung und Vertriebskostensenkung

2

1 /

Effizientere  
Vertriebsmitarbeiter und  
weniger manuelle Aufgaben

5 /

Vertriebsmanagement  
mit KI und Analytics  
unterstützen

2 /

Verkäufern Tools für  
den Remotevertrieb  
bereitstellen



Microsoft bietet eine  
Komplettlösung für den  
Vertrieb

3 /

Schnelleres Arbeiten mit  
mehreren Tools durch  
die Zentralisierung von  
Kontodaten



Wählen Sie einen intelligenten  
Stack, mit dem Sie die  
Realitäten des modernen  
Vertriebs meistern können

4 /

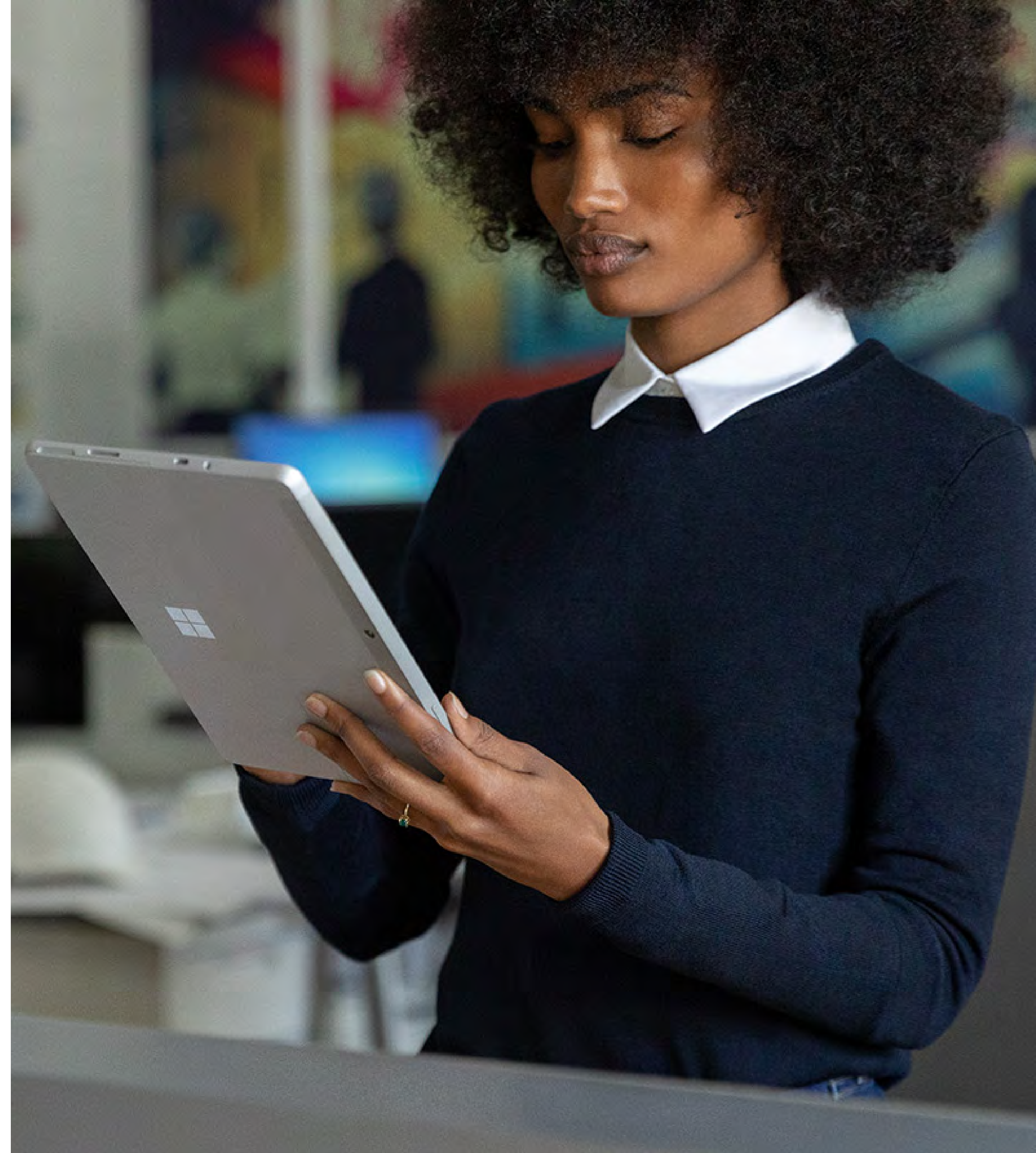
Operative Exzellenz  
vereinfachen



Steigende Kosten. Ungenaue Umsatzprognosen.  
Unvorhergesehene, aber dennoch notwendige Ausgaben,  
um das Geschäft aufrechtzuerhalten. Das alles wären  
Herausforderungen für CFOs.

Eine CRM-Lösung, die Kundendaten vereinheitlicht und die  
Abstimmung zwischen Vertrieb und Marketing ermöglicht,  
kann viel bewirken. Insbesondere in einer Welt, in der  
Interaktionen primär über den Remotevertrieb und digitale  
Erlebnisse erfolgen. Gleichzeitig müssen Sie den ROI  
rechtfertigen und sicherstellen, dass die IT an Bord ist.

Dynamics 365 kann Ihnen helfen, derartige  
Herausforderungen zu meistern.



## 1. Effizientere Vertriebsmitarbeiter und weniger manuelle Aufgaben

Vertriebsmitarbeiter verbringen mitunter fast zwei Drittel ihrer Zeit mit nicht umsatzfördernden Aktivitäten. Lösungen für die Vertriebsautomatisierung (Sales Force Automation, SFA) können das jedoch ändern. Dank der vertrauten Office 365-Erlebnisse können sich Verkäufer überall nahtlos mit Kunden und Kollegen vernetzen und zusammenarbeiten. Effizienzsteigerungen erhöhen die Produktivität und senken die Kosten. Kontextbezogene Hilfe und ein intelligenter, ereignisgesteuerter Verkaufsprozess beschleunigen die Ergebnisse.

### Erfolgsgeschichte 1



Rockwell, ein 6,7 Milliarden US-Dollar schweres globales Unternehmen im Bereich der Industrieautomatisierung, war gezwungen, die Zusammenarbeit zwischen 1.600 Vertriebsmitarbeitern, 400 Vertriebsleitern und 800 Fachleuten zu verbessern.



Das Unternehmen reduzierte manuelle Prozesse, unterstützte den Vertrieb per Zusammenarbeit und verknüpfte das Leadmanagement mit dem Vertrieb.

[Artikel lesen >](#)



**Unser Vertriebsteam verwendet Dynamics 365 Sales, um mit Echtzeit-Insights Fragen zu beantworten, Geschäftschancen proaktiv zu erkennen und Angebote viel schneller als bisher zu erstellen.“**

Tom Forster

Director of Global Sales Strategy and  
Commercial Readiness  
Rockwell Automation





November  
2020

Weit mehr als nur CRM: Der Leitfaden für CFOs zur  
Umsatzsteigerung und Vertriebskostensenkung

5



## Vom Vertriebspersonal genutzte Tools

Mit 71 Prozent aktiver Nutzung im Monat genießt Dynamics 365 unter Rockwell-Mitarbeitern eine sehr hohe Akzeptanzrate. Es reduziert manuelle Prozesse, unterstützt den Vertrieb per Teamarbeit und verknüpft das Leadmanagement stärker mit dem Vertrieb.



## 2. Verkäufern Tools für den Remotevertrieb bereitstellen

Mehr denn je müssen Vertriebsteams in der Lage sein, Kunden ortsunabhängig zu betreuen und mit ihnen zusammenzuarbeiten. Ein vereinfachter Kaufvorgang sorgt für zufriedene Käufer und Verkäufer gleichermaßen. Microsoft Dynamics 365-Lösungen dienen dazu, den Remotevertrieb mit digitaler Kommunikation und digitalen Erlebnissen zu unterstützen. So haben Kunden mehr Möglichkeiten, unabhängig zu kaufen, weshalb sich Verkäufer auf Kunden konzentrieren können, die mehr Aufmerksamkeit benötigen.

### Ein einziger Arbeitsbereich mit allem Nötigen für den Remotevertrieb



Virtuelle Meetings und Zusammenarbeit in Microsoft Teams ermöglichen überzeugende und produktive Interaktionen mit Käufern in einer geschützten, sicheren Umgebung. Insights aus LinkedIn Sales Navigator helfen Ihnen dabei, passende Leads zu finden und mit ihnen zu arbeiten. So können Sie bei wichtigen Veränderungen (z. B. Beförderungen) schneller reagieren und Ihre Inhalte und Unterhaltungen an aktuelle Themen anpassen.

[Demo ansehen >](#)



[Dynamics 365 Sales >](#)



[Microsoft Teams >](#)



[LinkedIn Sales Navigator >](#)





### 3. Schnelleres Arbeiten mit mehreren Tools durch die Zentralisierung von Kontodaten

Der Umsatz hängt von den Beziehungen ab. Das kann zu starkem Druck führen, ganz gleich, ob das Vertriebspersonal remote oder persönlich mit Käufern zusammenarbeitet. Vertriebsteams benötigen einheitliche Daten, um kluge Entscheidungen über den Einsatz von Zeit und Personal treffen zu können.

Unternehmen müssen Kundendaten aus allen verfügbaren Quellen zusammenführen, von der Lizenzierung über Marketingaktivitäten bis hin zu Serviceanfragen. Der Kunde rückt so noch mehr ins Zentrum, weil Marketing-, Vertriebs- und Serviceexperten die nötigen Insights erhalten, um Interaktionen an allen Touchpoints personalisieren zu können.

#### Erfolgsgeschichte 2



Dynamics 365 half dem Miami Heat-Basketballteam und dem Betreiber der American Airlines Arena durch Optimierung ihrer digitalen Transformation proaktive und relevante Erkenntnisse über Kunden zu gewinnen.



Die lückenlose Datenverwaltung verbindet unterschiedliche Datenquellen und schafft so eine einheitliche Markenbindung gegenüber Kunden, Partnern und Mitarbeitern.



Dynamics 365 Customer Insights liefert ein umfassendes Bild für alle Fan-Touchpoints und ermöglicht es, Besucherzahlen und Umsätze mehrere Monate im Voraus mit einer Fehlerquote von lediglich 3,5 Prozent vorherzusagen.

[Artikel lesen >](#)



[Dynamics 365 Sales >](#)



[Dynamics 365 Customer Insights >](#)



[Power Apps >](#)



[Power BI >](#)

November  
2020

Weit mehr als nur CRM: Der Leitfaden für CFOs zur  
Umsatzsteigerung und Vertriebskostensenkung

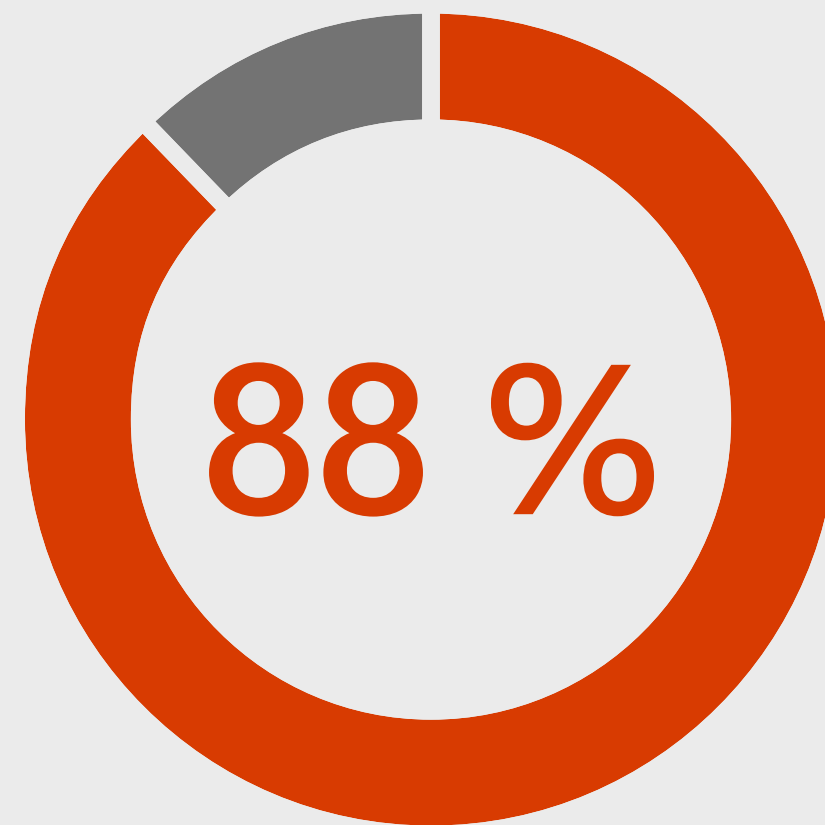
7



Hier geht es nicht nur um Technologie. Es reicht nicht aus, Mitarbeitern einfach eine Menge Daten vor die Nase zu setzen. Die Daten müssen relevant sowie einfach zu verstehen sein, und Mitarbeiter müssen immer wieder darauf zugreifen wollen – nur dann lassen sie von Tabellenkalkulationen ab und wenden sich Dingen wie Power BI und Dynamics zu.“

Matthew Jafarian

EVP of Business Strategy  
Miami Heat und American Airlines Arena



der Käufer geben an, dass die Verkäufer, bei denen sie letztendlich kaufen, „vertrauenswürdige Berater“ sind.

Quelle: [The LinkedIn State of Sales Report 2020](#)

November  
2020

Weit mehr als nur CRM: Der Leitfaden für CFOs zur  
Umsatzsteigerung und Vertriebskostensenkung

8



## Vertrauen zählt: So stärkt Dynamics 365 die Kundenbeziehungen

- Aufbau von Beziehungen zu vielversprechenden potenziellen Neukunden mithilfe von prädiktiver Leadbewertung.
- Entscheidungsträger und Influencer werden aus über 610 Millionen LinkedIn-Profilen (Zahl steigend) ermittelt und anschließend kontaktiert.
- LinkedIn-Insights helfen dabei, Kundenanforderungen besser zu verstehen und Inhalte sowie Unterhaltungen basierend auf aktuellen Themen anzupassen.
- Zum Knüpfen von Beziehungen zu Käufern werden gemeinsame Kontakte angezeigt, was den Gesprächseinstieg erleichtert.



[Dynamics 365  
Sales >](#)



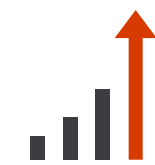
[Microsoft  
Relationship Sales >](#)



## 4. Operative Exzellenz vereinfachen

Effiziente Abläufe senken Kosten und sorgen für höhere Gewinnspannen. Geben Sie den Verkäufern Ihres Unternehmens mit Dynamics 365 die Möglichkeit, sich auf das zu konzentrieren, was sie am besten können. Mithilfe von kontextbezogenen Eingabeaufforderungen lässt sich Zeit sparen, reproduzierbare Verfahren sorgen für die Einhaltung von Best Practices, Prozesse und Tools unterstützen den Remotevertrieb und eine geführte Umgebung verringert den Schulungsaufwand.

### Erfolgsgeschichte 3



Flex wollte sein Marketing- und Vertriebsteam durch bessere Transparenz und Prozessautomatisierung zusammenbringen.



Dynamics 365 Marketing half Flex dabei, Vertriebs- und Marketingaktivitäten zu bündeln, die Effizienz zu steigern, die Transparenz zu erhöhen, die Selbstständigkeit der Mitarbeiter und die Zusammenarbeit zu verbessern und die nächste Phase der Geschäftsentwicklung einzuleiten.



Mit der einheitlichen Benutzeroberfläche von Dynamics 365 erhalten Marketingmitarbeiter einen vollständigen Überblick darüber, wo die besten Verkaufschancen liegen. Ebenso können Verkäufer jederzeit die aktuelle Verkaufszyklusphase einsehen, in der sich der jeweilige Kunde befindet.

[Artikel lesen >](#)



[Dynamics 365  
Sales >](#)



[Dynamics 365  
Marketing >](#)



[Power BI >](#)



**Wir nutzen Segmentierung und andere Marketingautomatisierungsfunktionen in Dynamics 365 Marketing. Dadurch sind wir viel effizienter und können unsere Daten aus Dynamics 365 Sales für clevere Marketingkampagnen verwenden."**

Malik Shamsuddin

Marketingleiter  
Flex (Flexible Benefit Service Corporation)



# 5. Vertriebsmanagement mit KI und Analytics unterstützen

Führende Unternehmen nutzen Analytics und KI, um den Vertriebserfolg zu steigern. So erweitern [bis zu 30 Prozent der B2B-Unternehmen](#) mindestens einen ihrer wichtigsten Vertriebsprozesse mit KI. Dynamics 365 Sales ist eine kostengünstige Lösung, die tägliche Arbeitsabläufe intelligenter gestaltet. Vertriebsteams profitieren dabei von Folgendem:



Gesteigerte Konversions- und Abschlussquoten durch Lead- und Verkaufschancenbewertung



Empfehlungen für personalisierte Gesprächsthemen und die nächsten Schritte



Fokus auf wichtige Kunden mithilfe einer Bewertung der Beziehung



Aufzeigen neuer Wege zur Unterstützung des Remote- und digitalen Vertriebs

[Artikel lesen >](#)



[Dynamics 365 Sales >](#)



[Dynamics 365 Sales Insights >](#)



[Power Apps >](#)



[Power BI >](#)



**Wir haben in den ersten sechs Monaten mehr als 14.000 individuelle Verkaufschancen generiert und erfasst, und wir haben die Qualität der Daten bezüglich potenzieller Verkaufschancen um 89 Prozent gesteigert.“**

Jennifer Stocco  
Director of CRM  
C.H. Robinson



# Microsoft bietet eine Komplettlösung für den Vertrieb



Durch die enge Einbindung von Microsoft Teams und Outlook helfen Sie Ihren Vertriebsteams beim Vernetzen und bei der Zusammenarbeit.



Ermöglichen Sie eine nahtlose Zusammenarbeit durch Office 365, reizen Sie Ihre in Produktivitätstools getätigten Investitionen aus und profitieren Sie von den daraus generierten Beziehungsdaten.



Stimmen Sie Vertrieb und Marketing aufeinander ab, indem Sie Daten aus Office 365, CRM-Systemen, sozialen Medien und sonstigen Quellen zusammenführen. So können Sie mit Käufern auf sinnvolle, personalisierte Weise in Kontakt treten.



Dank der direkten Integration in Microsoft Teams können Sie mit Dynamics 365 Marketing sogar Meetings und Webinare durchführen.



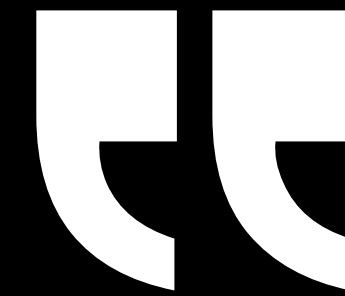
Erfassen Sie Feedback von Kunden auf effektive Weise und analysieren Sie deren Stimmung, um die naheliegendste Maßnahme ergreifen zu können.

In betrieblicher Hinsicht senkt die Microsoft-Cloudplattform Kosten und Komplexität für Ihr IT-Team. Vertraute Eingabebefehle und Benutzeroberflächen verkürzen die Einarbeitungszeit, wodurch Verkäufer schneller volle Leistung erbringen können. Durch die Integration in bereits im Einsatz befindliche Kommunikationstools lassen sich Missverständnisse und verpasste Chancen vermeiden, selbst wenn Verkäufer remote arbeiten. Und das Beste daran ist, dass Dynamics 365 im Vergleich zu anderen SFA-Lösungen ein besseres Preis-Leistungs-Verhältnis bietet.

November  
2020

Weit mehr als nur CRM: Der Leitfaden für CFOs zur  
Umsatzsteigerung und Vertriebskostensenkung

11

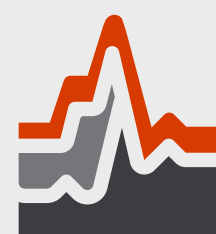


**Die enge Integration der gesamten Microsoft-Produktfamilie schafft überzeugende Argumente für einen Wechsel weg von teureren Cloudangeboten.“**

**Ray Wang**

Leitender Analyst und Gründer,  
Constellation Research





## 10 % niedrigere Vertriebskosten

Seit der Einführung von Dynamics 365 beim Digital Sales Team von Microsoft sind dessen Umsätze in den letzten drei Jahren konstant gestiegen, während die Vertriebskosten um 10 Prozent gesenkt werden konnten.

[Artikel lesen >](#)





## Wählen Sie einen intelligenten Stack, mit dem Sie die Realitäten des modernen Vertriebs meistern können

Sind Sie auf der Suche nach einer Lösung, die Ihren Umsatz steigert, Kosten senkt, Vertrieb und Marketing aufeinander abstimmt und die Anforderungen Ihrer Finanz-, Vertriebs- und IT-Abteilung erfüllt? Dann sollten Sie einen Blick auf Dynamics 365 werfen.

[Kontaktieren Sie uns >](#)

