

ANALYST VIEW⁺

Microsoft CRM 3.0

Microsoft hat mit der Version CRM 3.0 einen weiteren großen Entwicklungsschritt genommen und bietet eine die Module Sales, Service und Marketing umfassende Suite an, die den Arbeitsalltag der Anwender umfassend abbildet und durch die bekannte Outlook-Oberfläche und die gelungene Integration in Outlook und Office schnell produktiv einsetzbar ist.

Businessrelevanz

Microsoft hat gegenüber der Vorgängerversion eine deutliche Zunahme der Funktionen vorgenommen und deckt mit den vorhandenen Funktionalitäten umfassend die Bedürfnisse der Anwenderunternehmen ab. Neben den schon bekannten Mo-

dulen Sales und Service, die zusätzliche Funktionalitäten erhalten haben, bietet insbesondere das Marketingmodul den Anwendern einen Mehrwert.

Mit dem Workflow-Manager lassen sich unkompliziert Prozesse darstellen und in der Software abbilden. Das Customizing gestaltet sich für die Anwender unproble-

matisch durch eine verständliche Benutzeroberfläche und ist auch in der Online-Hilfe gut dokumentiert. Problemlos lassen sich neue Felder einfügen und Formulare gestalten und den eigenen Erfordernissen anpassen.

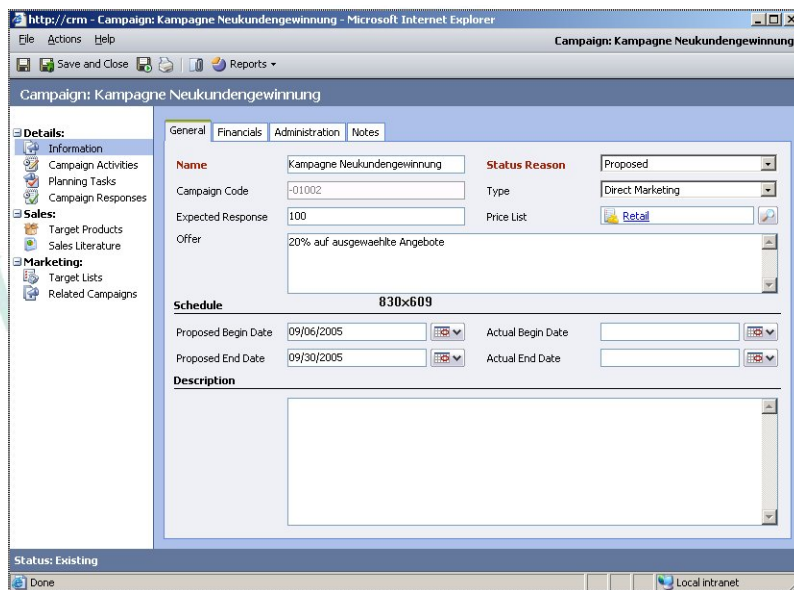
Produktivität

In der Version 3 hat Microsoft eine umfassende CRM-Suite an den Start geschickt, die neben den bekannten Sales und Service Modulen um eine leistungsstarke Marketing-Funktionalität ergänzt worden

ist. Das Marketingmodul ermöglicht die Verwaltung von Marketinglisten und Kampagnen sowie eine geschlossene Erfolgsmessung.

Microsoft hat

neben neuen Funktionen wie dem Marketingmodul auch die bestehenden Module erweitert. So gibt es in der Version 3 ein Service-Planungstool, das die Planung von Technikern und Ressourcen kundenindividuell erlaubt und auf diese Weise einen effizienten Einsatz der Mitarbeiter ermöglicht.



ANALYST VIEW⁺

Der Gesamtanspruch, "Information auf Knopfdruck", in die Tat umzusetzen, ist konsequent weiterverfolgt worden.

Ein klares Alleinstellungsmerkmal von Microsoft CRM 3 ist die starke Integration in die Microsoft Office Produkte wie Word, Excel, Share Point und InfoPath. Die stärkste Integration besteht, und das nicht nur wegen der Benutzeroberfläche, zwischen CRM und Outlook. Nicht nur wird die Akzeptanz bei den potenziellen Nutzern erhöht, weil Outlook für die Verwaltung der Kontakte, Termine und E-Mails im Einsatz ist, sondern es löst auch das Problem der Offline-Nutzung elegant.

Kostenreduzierung

Durch die bekannte Outlook-Benutzeroberfläche entfallen aufwendige Schulungen der Mitarbeiter und die Software ist ohne großen Endanwenderschulungsaufwand unmittelbar einsetzbar. Der hohe Wiedererkennungsgrad, die unkomplizierte Handhabung und die Fülle neuer, sinnvoller Funktionen werden diesem Produkt im realen Einsatz helfen, eine hohe Akzeptanz zu erhalten.

Die neue Version erweitert die Konfigurations-, Anpassungs- und Integrationsmöglichkeiten der serviceorientierten Architektur. Als deutlichen Schritt in Richtung einer vereinfachten Installation werten wir den Schritt, eine neue Architektur zur Integration des Exchange Servers zu nutzen. Für

Unternehmen, die in einer Microsoft-Umgebung arbeiten, folgt daraus die Möglichkeit, schnell das System in einzelnen Konzernabteilungen einsetzen zu können.

Einsatzgebiete

Microsoft CRM deckt mit den Modulen Sales, Service und Marketing die Bedürfnisse sowohl mittelständischer Unternehmen ab als auch die Ansprüche von Konzernabteilungen beziehungsweise Niederlassungen, die eine einfach zu bedienende, vertraute Lösung für ihr Kundenmanagement suchen. Wir gehen davon aus, dass die durchschnittliche Anwenderzahl pro Unternehmen bei rund 50 bis Jahresende 2006 liegen wird – mit Spitzen in beide Richtungen. So sind Installationen mit mehreren Hundert Anwendern schon in der Version 1.2 Realität, genauso wie ein Einsatz von 5-10 Anwendern dem Unternehmen deutliche Vorteile bringen kann.

Microsoft trägt mit Partnerangeboten der Nachfrage nach speziellen Branchenlösungen Rechnung. Zurzeit sind für die Konsumgüterindustrie, die Energieversorger und den Maschinenbau zertifizierte Lösungen im Angebot. Mit einer Pharmalösung rechnen wir ebenfalls kurz nach dem Start der 3.0.