



# Intelligente Lösungen für Ihr Unternehmen

Microsoft Dynamics 365 im Überblick



## INHALTSVERZEICHNIS

<b>Vorwort</b>	<b>3</b>
<b>Microsoft Dynamics 365 for Sales</b>	<b>4–6</b>
<b>Microsoft Dynamics 365 for Customer Service</b>	<b>7–10</b>
<b>Microsoft Dynamics 365 for Operations</b>	<b>11–13</b>
<b>Microsoft Dynamics 365 for Field Service</b>	<b>14–16</b>
<b>Microsoft Dynamics 365 for Project Service Automation</b>	<b>17–19</b>
<b>Microsoft Dynamics 365 for Marketing</b>	<b>20–21</b>
<b>Microsoft Dynamics 365 for Customer Insights</b>	<b>22–23</b>
<b>Anwendungen und Erweiterungen für Ihr Unternehmen auf AppSource</b>	<b>24</b>
<b>Microsoft PowerApps und Microsoft Flow</b>	<b>25</b>
<b>Lizenzierung und Preise im Überblick</b>	<b>26</b>
<b>Bereitstellung von Dynamics 365: Ihre Lösung, Ihre Entscheidung</b>	<b>27</b>
<b>Microsoft Cloud Deutschland</b>	<b>28–29</b>
<b>Gute Gründe für Microsoft Dynamics 365</b>	<b>30–31</b>
<b>Informieren. Testen. Kaufen.</b>	<b>32</b>



Liebe Leser,

die digitale Transformation ist in vollem Gange. Jedes Unternehmen muss intelligente Services entwickeln und seine Wertschöpfungsketten in digitale Netzwerke umbilden. So erzielen Organisationen, die bei diesen Themen bereits Vorreiter sind, laut einer aktuellen Umfrage höhere Betriebseinnahmen – und zwar im Durchschnitt um ganze 50 Prozent.<sup>1</sup> Dieser beeindruckende Umsatzerfolg basiert natürlich im Wesentlichen auf rentablen Kundenbeziehungen. Voraussetzungen dafür: einerseits die richtigen Prozesse und andererseits eine kundenzentrierte Kultur, die den heutigen Erwartungen im „Age of the Customer“ Rechnung trägt.

Mit dieser Broschüre präsentieren wir Ihnen moderne, intelligente Business-Apps der neuen Generation, die ihre Stärken in Unternehmen jeder Größe ausspielen und sämtliche Prozesse – von Finanzbuchhaltung und Marketing über Vertrieb, Beschaffung und Produktion bis Logistik und Service – unterstützen.

In der Vergangenheit waren die Spielregeln klar: Die individuellen Anforderungen in den einzelnen Fachbereichen wurden durch separate Lösungen, zum Beispiel für Customer Relationship Management (CRM) und Enterprise Resource Planning (ERP), abgebildet, und die IT hatte die Aufgabe, diese über Schnittstellen zu vernetzen. Mit Dynamics 365 heben wir diese unnatürlichen Grenzen zwischen CRM und ERP auf und sorgen stattdessen für ganzheitliche und von Grund auf integrierte Arbeitsumgebungen, die jeden Nutzer optimal unterstützen – ob im Büro, von unterwegs oder beim Kunden vor Ort.

Auf dieser Basis können Sie Kunden erfolgreicher ansprechen und betreuen, Ihre Abläufe optimieren und letztlich Ihre Produkte, Dienstleistungen und Angebote für eine zunehmend digitale Welt weiterentwickeln. Denn darum geht es schließlich in jedem Unternehmen: um das richtige Maß an Unterstützung, damit Sie die Weichen für Wachstum, Weiterentwicklung und die Transformation Ihres Unternehmens stellen können und Ihre Ziele erreichen. Dynamics 365 ist die richtige Plattform für Ihre Ambitionen.

Lernen Sie unsere Unternehmenslösungen auf den folgenden Seiten näher kennen. Willkommen in der digitalen Welt – mit Dynamics 365!

Ihr

**Andreas Dutz**

Business Group Lead Microsoft Dynamics  
Microsoft Deutschland GmbH

<sup>1</sup>Microsoft-Umfrage aus dem Jahr 2016

# Dynamics 365 for Sales

Microsoft Dynamics 365 for Sales unterstützt Ihren Vertrieb durch die richtigen Informationen, Einblicke, Anleitungen und Werkzeuge, um eine individuellere und langfristig rentable Betreuung von Kunden zu fördern.



## Vorteile

### Geschäft ausbauen:

Nutzen Sie intelligente Einblicke und Geschäftsprozesse, um den Umsatzerfolg zu steigern und die operativen Kosten zu senken.

### Fokussiert bleiben:

Sorgen Sie dafür, dass sich Ihre Verkäufer auf das Wesentliche konzentrieren und die richtigen Prioritäten setzen.

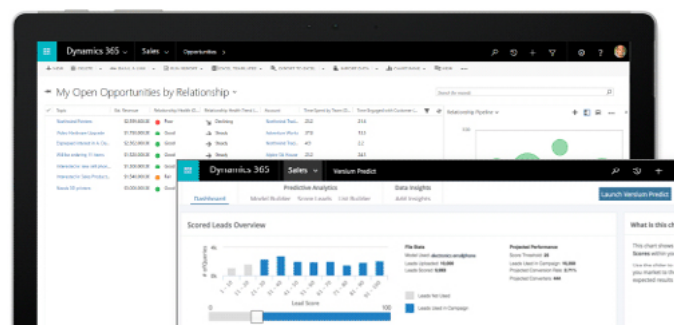
### Schneller gewinnen:

Schließen Sie neue Deals schneller ab und steigern Sie Ihren Erfolg – dank enger Zusammenarbeit und mehr Produktivität.

## Funktionen

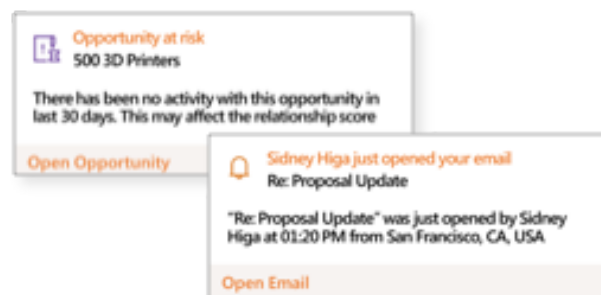
### EINBLICKE UND ERKENNTNISSE

Werten Sie große Mengen komplexer Daten einfach aus und verwandeln Sie sie in intelligente Entscheidungen, die Ihre Vertriebsorganisation als Ganzes voranbringen. Für jede Kundenbeziehung können Sie auf ganzheitliche Einblicke zugreifen, sodass Sie leichter die richtigen Prioritäten setzen und Kunden zum passenden Zeitpunkt ansprechen können.



### PERSÖNLICHE KUNDENBETREUUNG

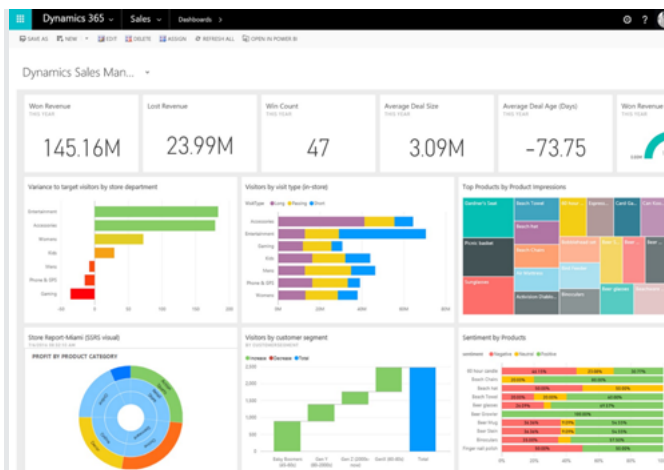
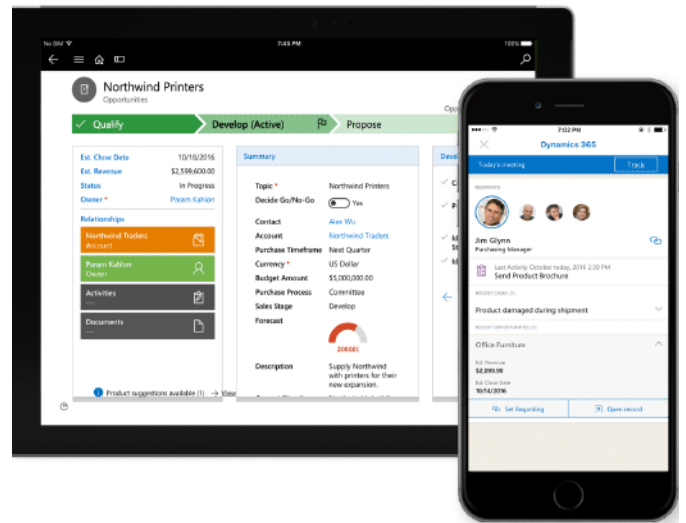
Professionelle Werkzeuge geben Ihren Verkäufern Zugriff auf Informationen über Kundenverhalten, Bedürfnisse, Trends und potenzielle Umsatzchancen, sodass sie jedes Kundengespräch individueller und zielorientierter gestalten können. Auf der anderen Seite können Kunden im Kanal ihrer Wahl einfach Kontakt zu Ihrem Vertrieb aufnehmen und sicher sein, dass sie kompetente Aussagen und passende Angebote erhalten.



## Funktionen

### EFFEKTIVE ABLÄUFE

Automatisieren Sie Ihre Vertriebsprozesse, um den Verkaufszyklus zu verkürzen, die Produktivität zu steigern und Kosten zu senken. Microsoft Dynamics 365 for Sales ist nahtlos in die vertraute Benutzeroberfläche von Microsoft Office 365 integriert – für effektives Arbeiten mit leistungsstarken Funktionen.



### DASHBOARDS UND ANALYSEN

Lassen Sie sich von umfassenden Analysewerkzeugen wichtige Einblicke und Auswertungen direkt auf das Endgerät Ihrer Wahl liefern. Daten werden in Echtzeit oder unter historischer Perspektive dargestellt, damit Sie die Leistung Ihres Teams bewerten und Zielvereinbarungen effizient steuern können. Prognosen und Predictive Analytics erleichtern Ihnen zudem die strategische Planung und helfen Ihnen, die Motivation Ihrer Mitarbeiter zu fördern.



### MOBILES ARBEITEN

Mit den Online- und Offline-Funktionen können Ihre Mitarbeiter auch von unterwegs und auf dem Endgerät ihrer Wahl jederzeit produktiv arbeiten – ob Windows-, iOS- oder Android-basiert. Der Datenzugriff wird durch umfassende Sicherheitsmaßnahmen geschützt, und alle Änderungen an Datensätzen werden automatisch synchronisiert, sobald die Internetverbindung wieder verfügbar ist.

## Funktionen

### GAMIFICATION

Schaffen Sie mit dem optional erhältlichen Gamification-Dienst für Ihre Mitarbeiter neue Anreize in der Zielerreichung, indem typische Vertriebstätigkeiten mit spielerischen Elementen wie Einzel- oder Teamwettbewerben verknüpft werden. Dies lässt sich zudem auf die gesamte Organisation erweitern, indem Sie die Entwicklung von virtuellen Teamwettbewerben unterstützen.



Gegebenenfalls sind nicht alle Dienste und Funktionen in Deutschland verfügbar. Bitte wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei Microsoft oder an einen Microsoft-Partner, um weitere Informationen zu erhalten.

## Kundenstimmen

„Aus der Managementperspektive helfen uns Echtzeit-Dashboards, innerhalb des Unternehmens zusammenzuarbeiten und die richtigen Leute zuzuordnen, um die Deals zu gewinnen.“

Thomas Fell, Member of Executive Board, Wincor Nixdorf

## Schon gewusst?

# 57 %

Kunden haben bereits 57 Prozent des Kaufprozesses durchlaufen, bevor sie das erste Mal mit einem Anbieter sprechen. Bei komplexen Deals sind es sogar 70 Prozent.

# Dynamics 365 for Customer Service

Im Kundenservice zählt jede Interaktion. Wir unterstützen Unternehmen dabei, die Markentreue und Kundenbindung durch nahtlose Serviceerlebnisse zu steigern.



## Vorteile

### Treue Kunden gewinnen:

Steigern Sie die Markentreue mit personalisierten, kontextuellen Interaktionen auf jedem Endgerät entlang der Customer Journey – ob im Self-Service, in der persönlichen Betreuung oder im Außendienst.

### Mitarbeiter unterstützen:

Geben Sie Ihren Mitarbeitern alles, was sie brauchen, um einen persönlicheren, effektiveren Servicestandard zu realisieren – mit integrierten Werkzeugen, die für alle Beteiligten zentral zur Verfügung stehen.

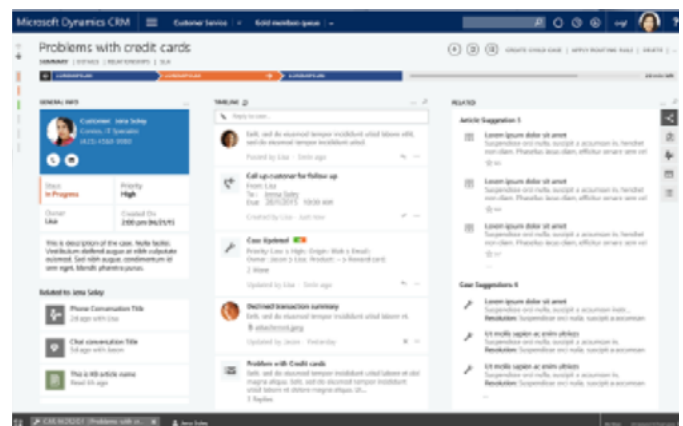
### Agil bleiben:

Passen Sie sich rasch an das hohe Innovationstempo in der heutigen Geschäftswelt an – dank aussagekräftigen Analysen, die Ihnen die sich wandelnden Anforderungen Ihrer Kunden und Ihrer Marke aufzeigen.

## Funktionen

### OMNICHANNEL-SERVICE

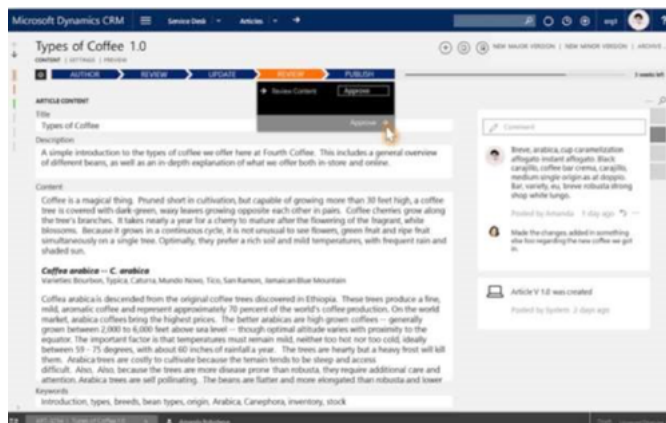
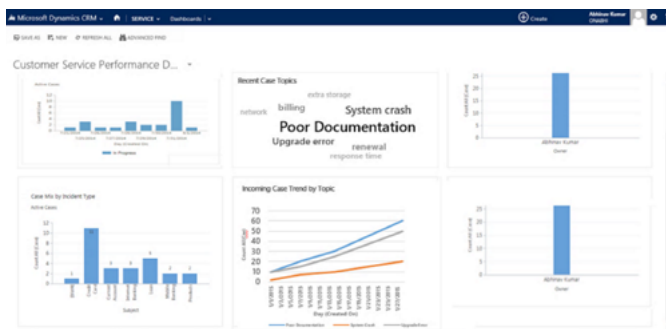
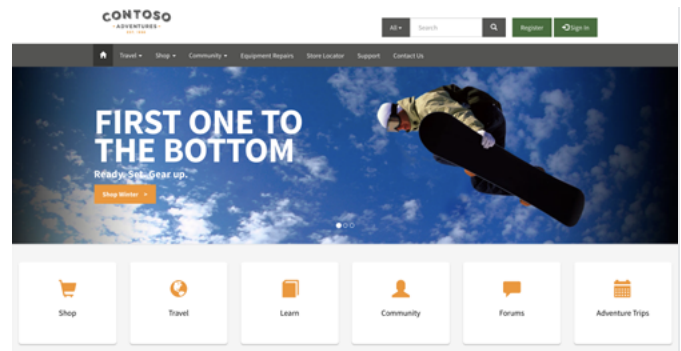
Sorgen Sie in sämtlichen Servicekanälen – von Self-Service-Portalen über die persönliche Betreuung bis hin zum Außendienst – für durchgängige, konsistente Interaktionen. Dazu führt der Unified Service Desk (USD) eine Vielzahl von Kommunikationskanälen (wie Telefon, Chat, E-Mail und Social Media) sowie relevante Dienste auf einer zentralen, durchgängigen Oberfläche zusammen, um die Effizienz und Produktivität Ihrer Servicemitarbeiter zu steigern. Dank umfassenden Kontextinformationen können Sie professionellen Service mit der richtigen persönlichen Note erbringen und Ihren Kunden einfache Wege bieten, um Antworten auf Fragen zu erhalten oder Probleme zu beheben.



## Funktionen

### SELF-SERVICE UND ONLINECOMMUNITYS

Unterstützen Sie die immer größer werdende Zielgruppe von Kunden, die Self-Service- und Community-Optionen bevorzugen, um selbst Antworten auf ihre Fragen zu finden. Stellen Sie Self-Service-Funktionen auf Portalen im Firmen-CI bereit, die konsistente, aktuelle Antworten und personalisierte Informationen bieten, oder unterstützen Sie Community-Umgebungen, in denen sich Ihre Kunden mit anderen Nutzern und Themenexperten austauschen können.



### VOICE OF THE CUSTOMER

Verschaffen Sie sich mit Umfragen tiefgreifende Einblicke in das Feedback von Kunden, die Stimmung im Markt sowie die Hintergründe zu transaktionellen Vorgängen. Erfasstes Feedback kann entweder als Ganzes oder aber als Teil des Datensatzes eines einzelnen Kunden ausgewertet werden, sodass Ihre Mitarbeiter bei Bedarf direkt auf ein bestimmtes Kundenanliegen reagieren können.

### LEISTUNGSSTARKE WERKZEUGE FÜR MITARBEITER

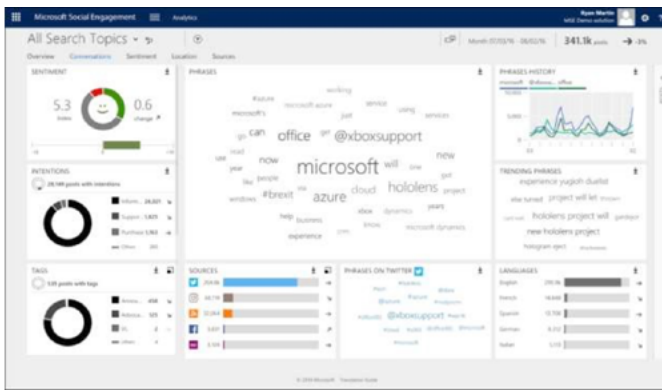
Unterstützen Sie Ihre Serviceexperten und Agents mit einer zentralen, durchgängigen Arbeitsumgebung, um die Bearbeitung von Anfragen und Problemen zu beschleunigen und differenzierte Supportlevel anzubieten. Der interaktive Service-Hub bietet eine rollenbasierte Umgebung mit einer dynamischen Benutzeroberfläche (Single- und Multi-Stream-Dashboards), die online und offline die benötigten Werkzeuge, Anleitungen und Daten bereitstellt, die Ihre Mitarbeiter für einen individuellen, effektiveren Servicestandard benötigen.



## Funktionen

### ZENTRALISIERTES WISSEN

Stellen Sie für Ihre Kunden ebenso wie für Mitarbeiter im Kundenkontakt eine gemeinsame „Version der Wahrheit“ zur Verfügung – mit einer zentral verwalteten Wissensdatenbank. Sorgen Sie für eine hohe Relevanz Ihrer Wissensartikel, indem Sie Inhalte aus verschiedenen Kanälen erfassen und übergreifend veröffentlichen. Analysewerkzeuge helfen Ihnen, den Nutzen auf Basis einzelner Artikel zu messen und neue Chancen zu ermitteln, damit Sie Ihre Wissensdatenbank mit der richtigen Strategie weiter ausbauen können.



### SERVICE-INTELLIGENCE

Identifizieren Sie Trends, antizipieren Sie neue Geschäftschancen und verschaffen Sie sich umfassende Einblicke – mit tiefgreifenden Analysen. Simulieren Sie Was-wäre-wenn-Szenarien und Prognoseergebnisse mithilfe interaktiver Diagramme und leistungsstarker Funktionen für die Datenvisualisierung. Unsere Lösung unterstützt Mitarbeiter auf allen Ebenen der Organisation, damit jeder effektiv zum Geschäftserfolg beitragen kann.

Gegebenenfalls sind nicht alle Dienste und Funktionen in Deutschland verfügbar.

Bitte wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei Microsoft oder an einen Microsoft-Partner, um weitere Informationen zu erhalten.

## Kundenstimmen

„Unsere Mitarbeiter erhalten per Unified Service Desk sofortigen Zugriff auf alle wichtigen Daten, sodass sie Anrufer individuell betreuen und Fragen kompetent beantworten können.“

Marco Borgherese, Vice President und IT Strategy Director, network contacts



## Schon gewusst?

Servicekanäle, die regelmäßig für den Kontakt mit dem Kundendienst eines Unternehmens genutzt werden:

### WELTWEITER DURCHSCHNITT

Telefon: 76 %



**E-Mail: 77 %**



Livechat: 45 %



Online-Supportportale: 56 %



Suchmaschinen: 48 %



Persönlich: 34 %



Mobile Apps: 10 %



Communitys: 12 %



Soziale Netzwerke: 17 %



### DEUTSCHLAND

**Telefon: 82 %**



E-Mail: 75 %



Livechat: 26 %



Online-Supportportale: 51 %



Suchmaschinen: 59 %



Persönlich: 36 %



Mobile Apps: 6 %



Communitys: 16 %



Soziale Netzwerke: 14 %



Quelle: Bericht zum Kundenservice im internationalen Vergleich 2016, Microsoft

# Dynamics 365 for Operations

Vernetzte Abläufe sind das A und O, um die Effizienz im Unternehmen zu steigern. Die leistungsstarken ERP-Funktionen in Dynamics 365 for Operations unterstützen sämtliche Aspekte Ihres Tagesgeschäfts und sind global skalierbar, damit Sie künftiges Wachstum in Ihrem eigenen Tempo vorantreiben können.



## Vorteile

### Intelligenter arbeiten:

Setzen Sie auf vernetzte Distributions-, Kundenservice-, Vertriebs- und Marketingprozesse, um Innovationen bei Produkten zu fördern und steigende Kundenerwartungen zu erfüllen.

### Überzeugende Kundenerlebnisse bieten:

Geben Sie Ihren Mitarbeitern Zugang zu umfassenden Produkt- und Kundeninformationen, um personalisierten Service bieten zu können – an allen Touchpoints, die Sie bedienen möchten.

### Die Unternehmensleistung steigern:

Nutzen Sie Echtzeitansichten Ihrer Zahlen und Auswertungen und unterstützen Sie jede Abteilung mit strategischen und datenbasierten Erkenntnissen, um Ihren Geschäftserfolg auszubauen.

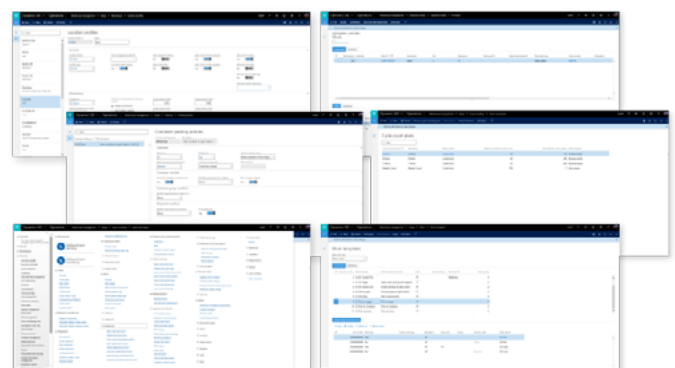
## Funktionen

### LAGERVERWALTUNG

Automatisieren Sie Ihre Lagervorgänge, und senken Sie Ihre Gemeinkosten. Mit Dynamics 365 for Operations können Sie Einlagerungs-, Qualitätssicherungs- und Kommissionierprozesse noch besser steuern. Und durch das flexible Workflow-Modul können Sie umgehend auf neue und sich ändernde Geschäftsanforderungen reagieren, indem Sie Ihre Abläufe exakt anpassen.

### TRANSPORT UND LOGISTIK

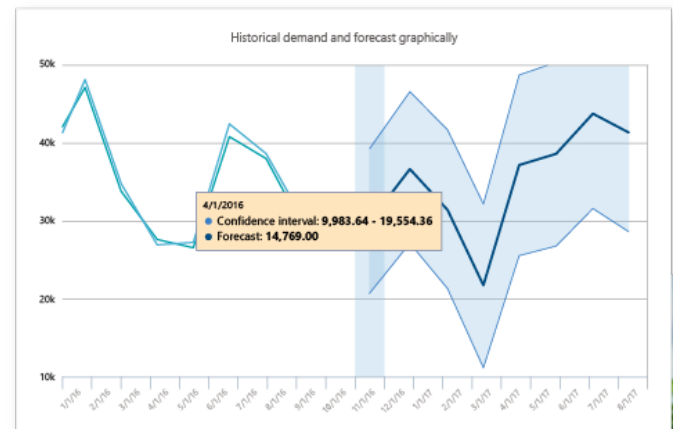
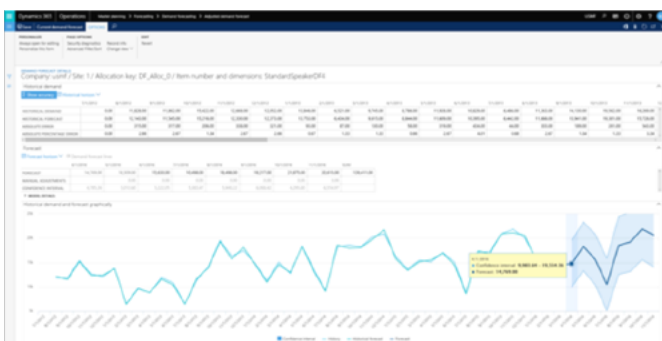
Nutzen Sie die leistungsstarken Funktionen für die Transport- und Logistikplanung. Insbesondere Fertigungs-, Distributions- und Einzelhandelsunternehmen profitieren davon, um Kunden zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Waren zum richtigen Preis liefern zu können.



## Funktionen

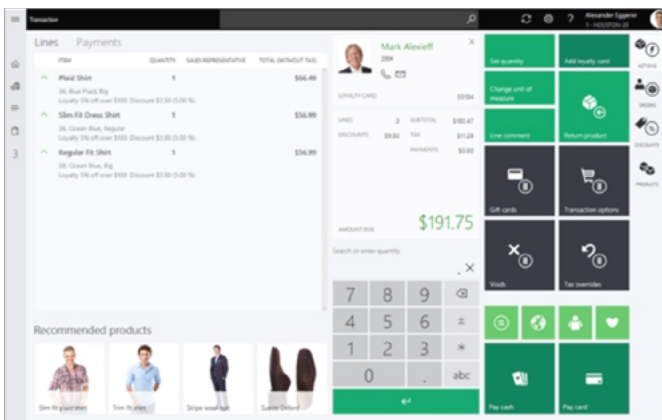
### BUDGETPLANUNG

Vereinfachen Sie die Budgetplanung, indem Sie den zuständigen Mitarbeitern leistungsstarke Werkzeuge an die Hand geben. Ein Assistent hilft Ihnen bei der Einrichtung von planungsbezogenen Arbeitsblattvorlagen in Microsoft Excel. Im Zuge der Überprüfung und Genehmigung können Sie Budgetpläne automatisch mit Arbeitsblättern, Begründungen und Dateianhängen verknüpfen und weiterleiten.



### ABSATZPLANUNG

Verbessern Sie die Genauigkeit Ihrer Absatzplanung, um die Warenverfügbarkeit zu erhöhen und Lagerkosten zu minimieren. Zum Einsatz kommen Forecasting-Algorithmen aus Microsoft SQL Server, Visualisierungen aus Microsoft Excel und Modelle aus Dynamics 365 for Operations – für präzise, zuverlässige Prognosen.



### POS-SYSTEM

Stellen Sie Ihrem Verkaufspersonal alle Informationen bereit, die es für erstklassigen, personalisierten Kundenservice benötigt. Dynamics 365 for Operations bietet umfangreiche Funktionen für Clienteling, Echtzeitabfragen von Lagerbeständen, Back-Office-Unterstützung und konsolidierte Daten aus Beschaffung und Wareneinsatz.

## Funktionen



### E-COMMERCE

Bieten Sie Ihren Kunden ein noch besseres Einkaufserlebnis – mit integrierten Funktionen für E-Commerce und soziale Netzwerke. Erstellen Sie Kampagnen und interagieren Sie mit Ihren Kunden in den Social-Kanälen ihrer Wahl, ob Facebook, Twitter oder Pinterest.

Gegebenenfalls sind nicht alle Dienste und Funktionen in Deutschland verfügbar. Bitte wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei Microsoft oder an einen Microsoft-Partner, um weitere Informationen zu erhalten.

## Kundenstimmen

„Unser Unternehmen vertraut auf Technologie von Microsoft. Dynamics 365 for Operations bildet die grundlegende Infrastruktur für das Renault Sport F1 Team und unterstützt all unsere Aktivitäten – vom Design über die Fertigung bis zum Erfolg auf der Rennstrecke.“

Cyril Abiteboul, Managing Director, Renault Sport Racing

## Schon gewusst?

# 83 %

Für 83 Prozent der Unternehmen sind Innovationen ausschlaggebend für den Geschäftserfolg.

Quelle: PwC, „Breakthrough Innovation and Growth“, Rob Shelton & David Percival, September 2013

# Dynamics 365 for Field Service

Mit den Funktionen für den Serviceaußendienst können Unternehmen die Kundenzufriedenheit verbessern, Probleme rasch lösen und ihre Ressourcen produktiver einsetzen.



## Vorteile

### Kunden in den Mittelpunkt stellen:

Halten Sie Kunden bei jeder Interaktion mit Ihrer Serviceabteilung durch präzise Informationen auf dem Laufenden, um ihre Markenbindung zu stärken und sie zu treuen Fans zu machen.

### Interaktionen vernetzen:

Bieten Sie Mitarbeitern und Technikern praktisch überall Zugriff auf Runduminformationen, um die Ressourcenproduktivität und die Kundenzufriedenheit zu verbessern.

### Serviceorganisationen stärken:

Verbessern Sie die Rentabilität, indem Sie die Einsatzplanung optimieren und Remote-Problemlösungen bieten. Techniker müssen nur noch dann zum Kundenstandort entsendet werden, wenn keine anderweitige Lösung möglich ist.

## Funktionen

### SERVICEVEREINBARUNGEN

Steigern Sie die Kundenzufriedenheit durch professionellen Service und flexible Wartungspläne, die bei Bedarf mit wiederkehrenden Intervallen definiert werden können. Bieten Sie eine zuverlässige Betreuung – ad hoc oder im Rahmen laufender Wartungsverträge – mit präzisen Vorabinformationen zu Serviceterminen und einer integrierten Bestandsverwaltung der benötigten Ersatzteile.

### OPTIMIERTE TOUREN- UND EINSATZPLANUNG

Unterstützen Sie Ihr Team bei der Planung von Terminen und der Zuweisung der richtigen Ressourcen. Für eine optimale Planung können manuelle, unterstützte oder voll automatisierte Verfahren eingesetzt und bei Bedarf kombiniert werden. Drag-and-Drop-Funktionen und die integrierte Unterstützung für Kartendarstellungen vereinfachen die zeitraubenden und komplexen Aufgaben in der Einsatzplanung – für mehr Effizienz und intelligente Serviceabläufe.



Search resources...		8:00 AM   9:00 AM   10:00 AM		
	Ashley Chinn 6:07 ⌚ 6%		Case - Post Work Roof Inspection Duration: 2 hrs 11 min	✓
	Bernadette Foley 80:21 ⌚ 48%		Opportunity - Stadium Walkthrough Duration: 3 hrs	
	Brady Hannon 8:31 ⌚ 5%		Project - Development Duration: 2 hrs 5 min	
	Cheri Castaneda 5:45 ⌚ 3%		Lead - John Doe Duration: 3 hrs 11 min	

## Funktionen

### BESTANDSVERWALTUNG

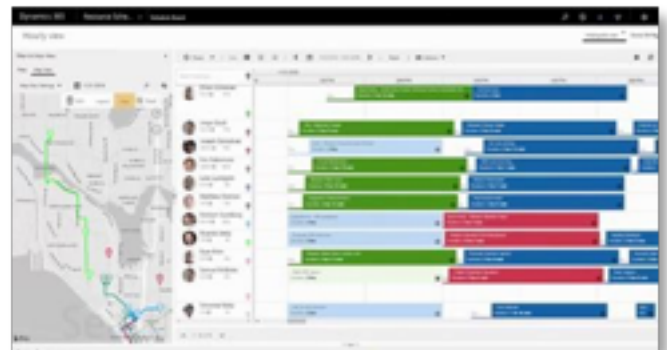
Stimmen Sie Ihre Lagerbestände übergreifend für mehrere Lagerorte – wie Warenlager, Depots und LKWs – ab, definieren Sie Mindestmengen und Intervalle für die Wiederbeschaffung und verfolgen Sie Bestandsdaten auch auf Ebene einzelner Servicefahrzeuge. Indem Sie Ihre Ersatzteil- und Warenbestände umfassend steuern, können Sie die Servicequalität verbessern, die Prognosegenauigkeit erhöhen und die First-Time Fix-Rates verbessern.

### UNTERSTÜTZUNG FÜR MOBILE MITARBEITER

Steigern Sie die Produktivität Ihrer Techniker im Außendienst durch den Echtzeit- und Offlinezugriff auf Informationen über Kunden, Cases und Anleitungen zur Problemlösung. Arbeitsaufträge werden automatisch mit der Case-Historie, Ersatzteilmformationen, Produktkonfigurationen, Preisen und mehr verknüpft, sodass Ihre Techniker Servicefälle effizienter bearbeiten und Kunden leichter zufriedenstellen können.

### VERNETZTER AUSSENDIENST

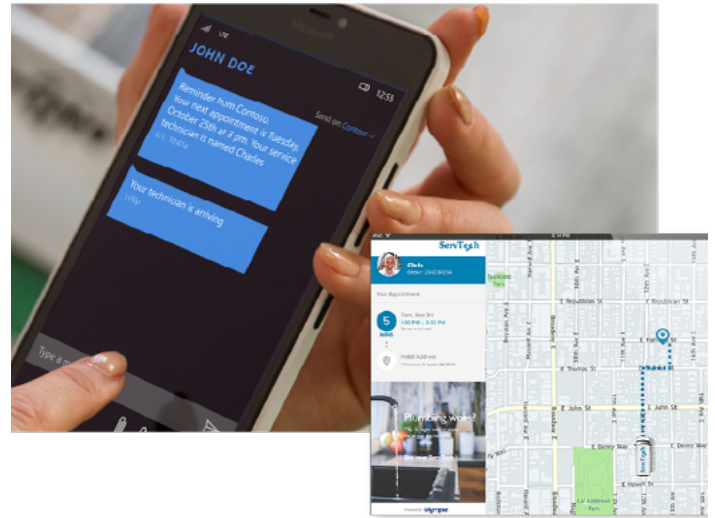
Mit einem vernetzten Serviceaußendienst können Sie Probleme per Fernzugriff erkennen, beheben und lösen, sodass Ihre Techniker nur dann vor Ort eingesetzt werden müssen, wenn alle anderen Optionen bereits ausgeschöpft wurden. Indem Sie Probleme proaktiv identifizieren und kostengünstig lösen, noch bevor der Kunde auf sie aufmerksam wird, können Sie die Zufriedenheit auf einfache Weise steigern und für mehr Ressourcenproduktivität sorgen.



## Funktionen

### KUNDENZENTRIERTER SERVICE

Geben Sie Ihren Kunden auf einem Onlineportal Zugriff auf Daten zu anstehenden Serviceterminen sowie auf ihre abgeschlossenen und offenen Servicefälle. Dank GPS-Integration können Kunden zudem die voraussichtliche Ankunftszeit des Technikers einsehen, und mit Updates per SMS oder Anruf sind sie stets auf dem Laufenden, falls sich Verzögerungen ergeben sollten. Mit diesen einfachen Mitteln – gestützt durch moderne Technologie – können Sie Ihre Kunden noch effektiver in den Mittelpunkt Ihrer Serviceinteraktionen stellen.



Gegebenenfalls sind nicht alle Dienste und Funktionen in Deutschland verfügbar. Bitte wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei Microsoft oder an einen Microsoft-Partner, um weitere Informationen zu erhalten.

## Kundenstimmen

„Mit Microsoft Dynamics 365 behalten wir den gesamten Lebenszyklus der Kundenbeziehung im Blick. Unsere Mitarbeiter sind dadurch bestens informiert und unsere Kunden werden individuell betreut.“

Christoph Geyer, Geschäftsführer, CP Group GmbH

## Schon gewusst?

**77 %**

der Kunden bewerten Unternehmen positiver, die sie im Service proaktiv informieren.

Quelle: Bericht zum Kundenservice im internationalen Vergleich 2016, Microsoft



# Dynamics 365 for Project Service Automation

Mit den Funktionen für die Projekt-serviceautomatisierung – wie Vertrieb, Planung, Ressourcensteuerung, Umsetzung und Fakturierung – können projektbasiert arbeitende Teams für frist- und budgetgerechte Dienstleistungen sowie persönliche Kundenerlebnisse sorgen.



## Vorteile

### Kundenbeziehungen intensivieren:

Etablieren Sie mit einem strukturierten Customer-Engagement-Modell vertrauensvolle Geschäftsbeziehungen. Erfolgreiche Projekte mit hohem Mehrwert für Ihre Kunden stärken Ihre Glaubwürdigkeit.

### Mitarbeiter umfassend unterstützen:

Schaffen Sie für Mitarbeiter und Berater ein Umfeld der Transparenz und produktiven Zusammenarbeit, um Kunden stets das richtige Know-how zu liefern und Interaktionen professionell zu gestalten.

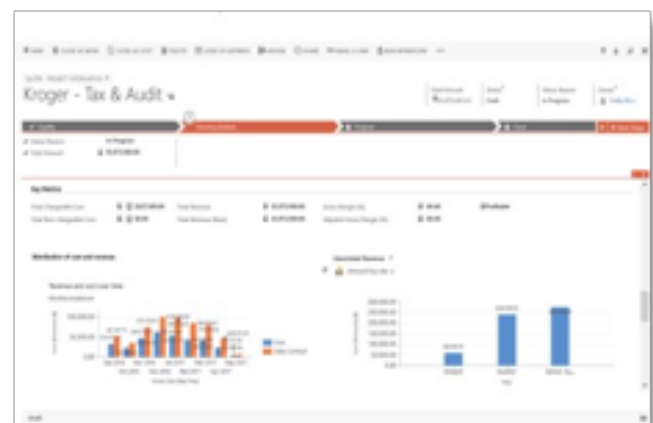
### Wachstum fördern:

Nutzen Sie aussagekräftige Erkenntnisse über sich wandelnde Branchentrends, Kundenbedürfnisse, technologische Neuerungen und Mitbewerber, um die richtigen Serviceangebote zu entwickeln und Investitionen zu priorisieren.

## Funktionen

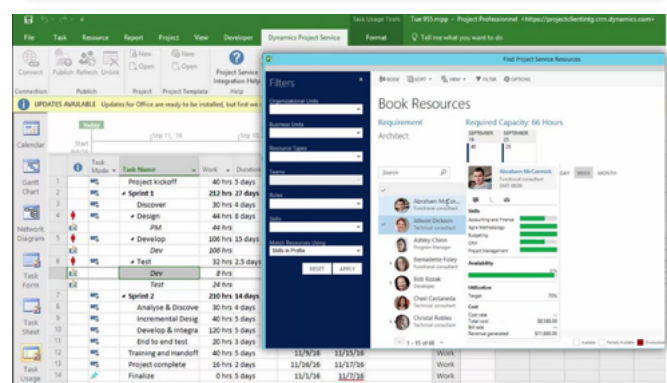
### VERKAUFSCHANCENMANAGEMENT

Mit dem integrierten Vertriebs-Dashboard erhalten Sie Einblicke in projektbasierte Geschäftschancen und wichtige Kennzahlen, um die Umsetzbarkeit und Rentabilität von Projekten abzuschätzen. Dank integrierten Prozessen können Teamleiter rasch neue Projektverträge aufsetzen, Kosten verfolgen und SOWs erstellen. Arbeiten Sie auf Projektportalen in Echtzeit mit Kunden zusammen.



### PROJEKTPLANUNG

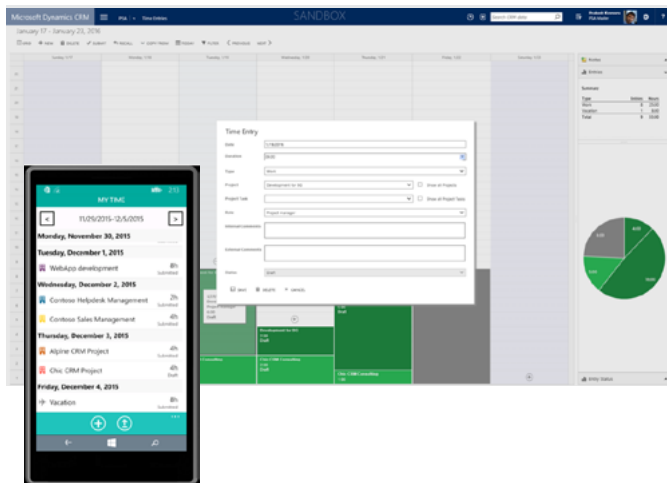
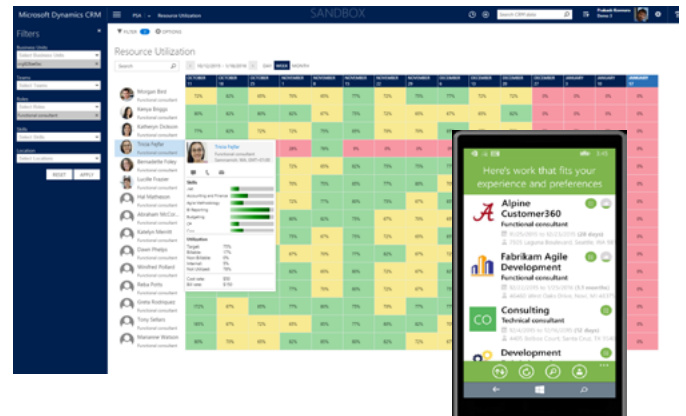
Erleichtern Sie die Zusammenarbeit zwischen Verkaufs- und Projektleitern – mit Standardvorlagen für eine zuverlässige Aufwandschätzung und -definition. Zudem lassen sich bei der Angebotserstellung die Kosten und Umsätze pro Projekt visualisieren. Nutzen Sie die leistungsstarken Planungs- und Projektmanagementfunktionen aus Microsoft Project, um den gemeinsamen Vertriebsplanungsprozess zu ergänzen.



## Funktionen

### RESSOURCENMANAGEMENT

Optimieren Sie die Ressourcenzuweisung mit einer konsolidierten Planungs-Engine für sämtliche Services, um sicherzustellen, dass die richtigen Ressourcen für anstehende Aufgaben gebucht werden. Vereinfachen Sie die Zusammenarbeit zwischen Projektmanagement, Ressourcenplanung und Subunternehmern, um Bedarfsprognosen, Talentmanagement und Ressourcenzuweisung aufeinander abzustimmen. Mitarbeiter können sich auf offene Projektrollen bewerben und persönliche Angaben direkt per Mobilgerät bearbeiten.



### TEAMARBEIT

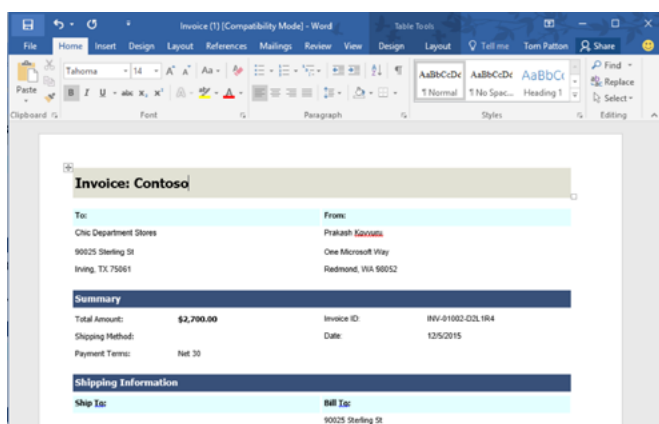
Stellen Sie Projektteams, Kunden und Partnern leistungsstarke, einfach zu bedienende und mobil-optimierte Office 365-Produktivitätswerkzeuge für Zusammenarbeit und Kommunikation zur Verfügung. In Office-Gruppen kann jeder auf relevante Dokumente und Statusdaten zugreifen, und Ihre Projektleiter werden durch Updates in Echtzeit beim effektiven Risikomanagement unterstützt.

### ERFASSUNG VON STUNDEN UND REISEKOSTEN

Erleichtern und optimieren Sie die Verwaltung und Verfolgung von geschätzten und fakturierten Projektzeiten, indem Sie Aufgaben und Ergebnisse in die Kalender integrieren. Geben Sie Mitarbeitern die richtigen Werkzeuge, Apps und Endgeräte an die Hand, um Stunden und Ausgaben zu erfassen und den Projektstatus oder ihre Skill-Profile zu bearbeiten.

### PROJEKTFAKTURIERUNG

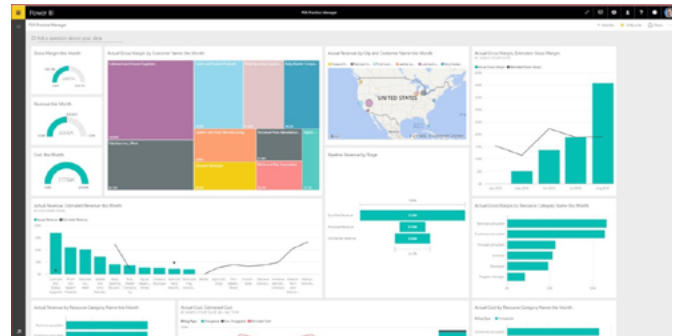
Bieten Sie Projektleitern ein zentrales Dashboard, um alle Kosten und Stunden ihrer Projekte zu überprüfen, zu verfolgen und zu genehmigen. Stellen Sie sicher, dass Projektrechnungen den Vertragsbedingungen und erbrachten Leistungen entsprechen und dass Kunden höchste Transparenz hinsichtlich Soll- und Ist-Kosten erhalten. Automatisieren Sie die Erstellung von Abrechnungen und integrieren Sie die Fakturierung direkt in Ihre Buchhaltung.



## Funktionen

### SERVICEANALYSEN

Entdecken Sie neue Geschäftschancen, verbessern Sie Ihre Angebote und steigern Sie die Rentabilität Ihrer Ressourcen und Methoden – dank umfassenden Analysen, Daten aus interaktiven Dashboards sowie personalisierten Vorlagen und Visualisierungen, die für eine 360-Grad-Ansicht Ihrer Projekt- und Portfoliokennzahlen sorgen.



Gegebenenfalls sind nicht alle Dienste und Funktionen in Deutschland verfügbar.  
Bitte wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei Microsoft oder an einen Microsoft-Partner, um weitere Informationen zu erhalten.

## Kundenstimmen

„Dynamics CRM hilft uns dabei, die Mitarbeiter ihren Fähigkeiten gemäß einzusetzen. Es ist uns gelungen, unsere agile und dynamische Organisationsstruktur im CRM abzubilden.“

Stefan Truthän, Geschäftsführender Gesellschafter, hhpberlin Ingenieure für Brandschutz GmbH

## Schon gewusst?

**+70 %**

Durch eine Verkürzung des Verkaufszyklus um 30 Prozent konnten Serviceanbieter ihren Umsatz um 70 Prozent steigern.

Quelle: Digital Transformation of Sales, Microsoft Survey Report by TOPO, Juli 2016

# Dynamics 365 for Marketing

Die Enterprise Edition von Microsoft Dynamics 365 bietet in Kombination mit der Adobe Marketing Cloud, unserer präferierten Marketinglösung, leistungsstarke Dienste für integriertes Digital Marketing, mit denen Sie modernste Kundenerlebnisse gestalten können.



## Vorteile

### Kunden ganzheitlich betrachten:

Nutzen Sie das zentralisierte Kundenprofil in der Adobe Marketing Cloud als Grundlage für integriertes Cross-Channel-Marketing. Vereinen Sie Online- und Offlinedaten, und verfeinern Sie Ihre Segmentierung.

### Marketing zielgerichteter gestalten:

Erstellen Sie individualisierte, relevante und umfassende Kampagnen, um die Kundenbindung zu stärken, einen persönlichen Dialog zu führen und langfristige Beziehungen zu pflegen. Mit personalisierten Inhalten steigern Sie zudem die Conversion Rate.

### Multi-Channel-Kampagnen steuern:

Erstellen Sie eng abgestimmte Kampagnen mit der Adobe Marketing Cloud, und messen Sie den ROMI. Koordinieren Sie Kampagnen in Earned-, Paid- und Owned-Media, und nutzen Sie automatisierte Workflows mit kanalübergreifendem Re-Targeting.

## Funktionen

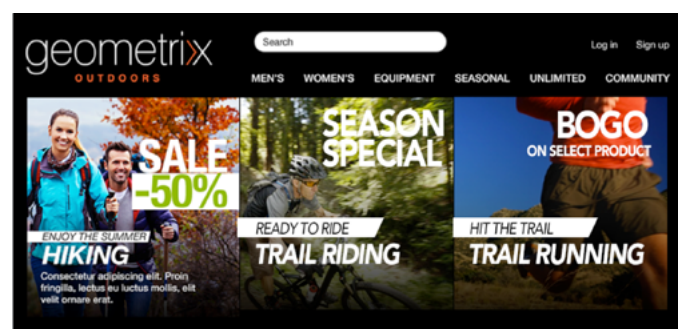
### CROSS-CHANNEL-SICHT

Etablieren Sie eine gemeinsame Perspektive für Vertrieb und Marketing und sorgen Sie für eine konsistente Umsetzung in allen Kanälen und an allen Touchpoints – mit zentralisierten Daten in Dynamics 365 und Adobe Campaign. Richten Sie Ihre Marketing- und Vertriebsinitiativen konsequent an gemeinsamen Zielen aus. Stellen Sie konsistente Botschaften und Inhalte in Vertrieb und Marketing bereit.



### PERSONALISIERTE ERLEBNISSE

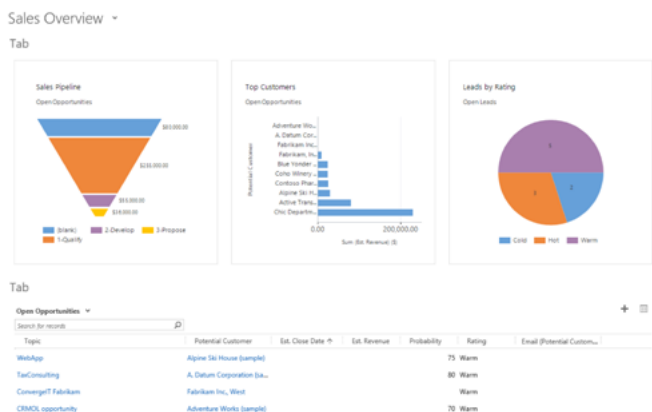
Personalisieren Sie Ihre Inhalte und Angebote in Adobe Campaign und Dynamics 365 durch eine gemeinsame Kundenansicht. Bieten Sie relevante Inhalte und Erlebnisse in Echtzeit, die in Marketing, Vertrieb und Service auf die Interessen von Kunden abgestimmt werden. So erzielen Sie höhere Antwortquoten und können eine bessere, individuellere Kundenansprache realisieren.



## Funktionen

### NAHTLOSE ABSTIMMUNG

Stärken Sie die Zusammenarbeit zwischen Vertrieb und Marketing – mit Leadsteuerung, Verfolgung und Informationen aus Adobe Campaign, die in Dynamics 365 bereitgestellt werden. Übermitteln Sie qualifizierte Leads, unterstützen Sie den Vertrieb bei der Priorisierung von Verkaufschancen und tragen Sie effektiv zu einer Verkürzung der Verkaufszyklen durch Leadbewertung und Nurturing bei. Mit einem gemeinsamen Vertriebs- und Marketing-Funnel bleiben alle Mitarbeiter stets auf dem neuesten Stand und können Prozesse optimieren.



Gegebenenfalls sind nicht alle Dienste und Funktionen in Deutschland verfügbar.

Bitte wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei Microsoft oder an einen Microsoft-Partner, um weitere Informationen zu erhalten.

### SOCIAL LISTENING UND ENGAGEMENT

Entdecken Sie, was Ihre Kunden über Ihr Unternehmen und Ihre Angebote sagen: Microsoft Social Engagement erfasst Daten und Beiträge aus sozialen Netzwerken, Blogs, Foren und Websites und wertet diese im Hinblick auf die Stimmung und deren Entwicklung im zeitlichen Verlauf aus. So erfahren Sie, wer sich wo wie über Sie äußert, sodass Sie geeignete Social-Strategien entwickeln und umsetzen können. Ebenso erhalten Sie Einblicke in Unterhaltungen zu Mitbewerbern und übergreifende Branchenthemen.

### DATEN UND EINBLICKE

Gewinnen Sie mit Cortana Intelligence, Power BI und Adobe Analytics eine völlig neue Transparenz – ob in der Customer Journey oder bei Ihren Marketingdaten. Steuern Sie Ihre Marketingleistung mit Zielvereinbarungen, Ergebnisverfolgung und umfassender Visualisierung, und sorgen Sie anhand tiefgreifender Erkenntnisse auf der Basis von Echtzeitdaten für eine effektivere Ansprache und Bindung von Kunden.

## Kundenstimmen

„Sicher, professionell und innovativ – mit dem Rundum-sorglos-Paket von Microsoft erleichtern wir die Verwaltungsarbeit der 65 Marketing Clubs nachhaltig.“

Prof. Dr. Ralf E. Strauß, Präsident, Deutscher Marketing Verband

## Schon gewusst?

60 %

Fast 60 Prozent der Unternehmen bewerten das Zusammenspiel von Vertrieb und Marketing als „unzureichend“.

Quelle: SiriusDecisions

# Dynamics 365 for Customer Insights

Daten und Analysen liefern Ihnen das Rüstzeug, das Sie brauchen, um Ihre Geschäftsstrategie hinsichtlich ihrer Wirksamkeit zu überprüfen. Verschaffen Sie sich insbesondere tiefgreifende Einblicke in Markt- und Käuferinformationen, um Kunden erfolgreich anzusprechen, zu gewinnen und zu halten.



## Vorteile

### Produktivität steigern:

Geben Sie Ihren Mitarbeitern im Kundenkontakt direkten Zugriff auf Informationen, die ihnen zeigen, wie sie jede Interaktion verbessern können – ganz ohne dafür IT- oder Datenexperten zu benötigen.

### Daten in Wissen verwandeln:

Nutzen Sie Big Data für Kundenanalysen, um die Anforderungen im Markt besser zu verstehen sowie neue Chancen zu identifizieren – für einen zielgerichteten Einsatz Ihrer Marketing- und Vertriebsressourcen.

### Entscheidungen unterstützen:

Geben Sie Mitarbeitern Zugang zu durchgängig integrierten Informationen aus den einzelnen Geschäftsbereichen. Dashboards führen Daten aus verschiedenen Quellen zusammen und bereiten sie in leicht verständlichen Formaten auf.

## Funktionen

### UMFASSENDE ERKENNTNISSE

Kombinieren Sie Daten aus unterschiedlichen Quellen und führen Sie Kundeninformationen und -interaktionen an zentraler Stelle zusammen, um ein umfassendes Bild Ihrer Kunden zu gewinnen. Mithilfe rollenspezifischer Intelligence und digitalen Assistenten wie Cortana unterstützen Sie jeden Mitarbeiter bei seinen Aufgaben im Tagesgeschäft. Dank durchgängig verfügbaren Informationen – online und mobil – sind alle Beteiligten stets auf dem Laufenden.

### VISUALISIERUNGEN

Erstellen Sie umfassende Visualisierungen, die die Kundeninteraktionen und die Customer Journey auf einem übersichtlichen Dashboard veranschaulichen. Da alle Daten zentral verfügbar sind, brauchen Sie nicht zahlreiche unterschiedliche Quellen zu durch-

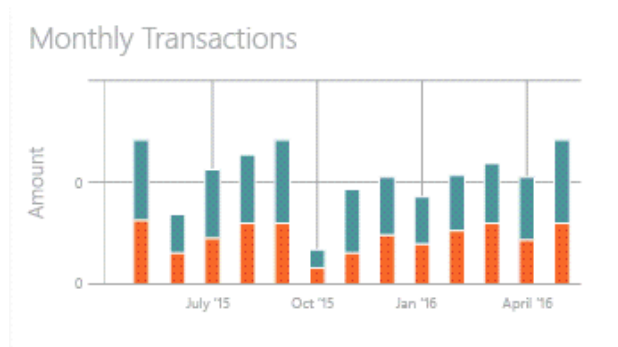


suchen. Ihre Mitarbeiter in Marketing, Vertrieb und Service sehen auf einen Blick, welchen Schritt ein Kunde mit welcher Wahrscheinlichkeit als Nächstes machen wird, und können ihre Maßnahmen direkt darauf abstimmen.

## Funktionen

### KUNDENINTERAKTIONEN

Analysieren Sie demografische Merkmale, Kaufhistorien und Interaktionen anhand von Funktionen für Customer Intelligence und Predictive Analytics, um relevante Angebote und Inhalte bereitzustellen und individuell anzupassen. Vertiefen Sie Ihre Kundenbeziehungen, indem Sie Interaktionen verfolgen, potenziell abwanderungsgefährdete Kunden identifizieren und mit den richtigen Maßnahmen gegensteuern.



### ZIELGRUPPENDEFINITION UND ANSPRACHE

Decken Sie bisher verborgene Chancen auf, um Ihre Marketingressourcen zielgerichtet an den Anforderungen, Interessen und demografischen Merkmalen Ihrer Kunden auszurichten. Der gewichtigste Vorteil ist die direkte Verfügbarkeit und Zugänglichkeit der Big-Data-Auswertungen für Führungskräfte und Mitarbeiter, ohne auf die Unterstützung seitens der IT-Abteilung angewiesen zu sein.

Gegebenenfalls sind nicht alle Dienste und Funktionen in Deutschland verfügbar. Bitte wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei Microsoft oder an einen Microsoft-Partner, um weitere Informationen zu erhalten.

## Kundenstimmen

„Sobald unsere Customer Insights-Lösung vollständig live ist, rechnen wir mit 7,7 Millionen Pfund Gewinn zusätzlich – pro Jahr.“

Mike McMinn, Group IT Director, Marston's

## Schon gewusst?

50 %

Schon im Jahr 2018 wird die Identifizierung neuer Umsatzströme im digitalen Business zu 50 Prozent von computergenerierten, dynamischen Metadaten abhängen.

Quelle: Gartner, 2016

# Anwendungen und Erweiterungen für Ihr Unternehmen auf AppSource

AppSource ist der App Store für Geschäftskunden, in dem Sie zusätzliche Lösungen und Software-as-a-Service-Werkzeuge finden. Mit den vielen Zusatzlösungen und Add-in-Anwendungen, die auf AppSource zur Verfügung stehen, können Sie Ihre Dynamics 365-Anwendungen noch besser nutzen. Die Erweiterungen wurden von Microsoft und zertifizierten Partnern entwickelt, lassen sich nahtlos integrieren und vergrößern den Funktionsumfang Ihrer Unternehmenslösungen, beispielsweise um branchenspezifische oder horizontale Anforderungen abzubilden.



## Sofort die richtige App:

Suchen Sie Unternehmenslösungen nach Name, Branche und Kategorie und laden Sie sie herunter, um sie ausgiebig zu testen oder sofort produktiv einzusetzen.



## Bestehendes ausbauen:

Fügen Sie Ihren bestehenden Unternehmenslösungen neue Funktionen hinzu, um ihre Möglichkeiten und Funktionen zu erweitern.



## Sorgenfreier Einstieg:

Testen Sie die Apps vor dem Kauf, und lassen Sie sich von einem Microsoft-Partner bei der Einrichtung helfen.

Finden Sie Lösungen, Apps und Erweiterungen für Ihre Branche oder einzelne Fachbereiche auf Microsoft AppSource, der Plattform für Microsoft- und Partner-Lösungen: [appsource.microsoft.com](https://appsource.microsoft.com)



# Microsoft PowerApps und Microsoft Flow

**Microsoft PowerApps** ist eine Plattform für Unternehmenslösungen, mit der erfahrene Anwender und IT-Experten einfach neue Business-Apps erstellen und für andere Nutzer in verschiedenen Fachbereichen bereitstellen können – ganz ohne das Schreiben von Code. So ist PowerApps die ideale Basis, um Innovationen im Einklang mit den strategischen Zielen der kaufmännischen Entscheider voranzutreiben, während die IT-Abteilung zugleich die vollständige Kontrolle über den Datenzugriff und die Sicherheit neuer Apps behält.

Entwickeln Sie durchgängige Benutzerumgebungen, die im Web sowie auf Smartphones und Tablets die gleichen leistungsstarken Funktionen bieten. Stellen Sie einfach die gewünschten Elemente und Formen zusammen, hinterlegen Sie Geschäftslogik und machen Sie sich die nativen Gerätefunktionen auf Windows-, iOS- und Android-Plattformen zunutze, um Ihre eigenen internen Anforderungen abzubilden. Ihrer Kreativität sind keine Grenzen gesetzt.

Mehr erfahren Sie unter:

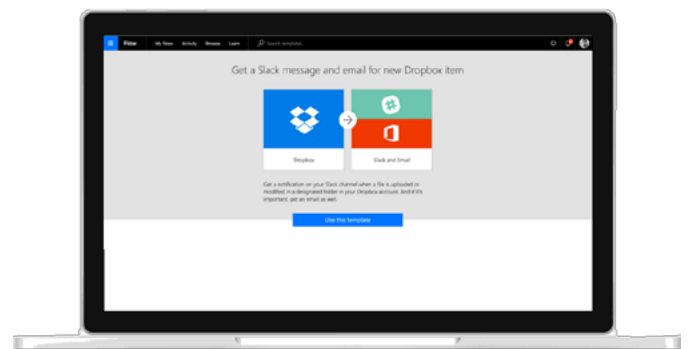
<https://powerapps.microsoft.com/de-de/>

**Mit Microsoft Flow** können Unternehmens- und IT-Experten auf intuitive Weise automatisierte Workflows erzeugen. Dank Flow lassen sich verschiedene Anwendungen und Dienste miteinander vernetzen, um flüssige Prozesse für individuelle Anforderungen im Geschäftsalltag herzustellen. Zeitraubende Routinetätigkeiten werden automatisiert und die Nutzer darin unterstützt, sich auf höherwertige Tätigkeiten zu konzentrieren.

Sorgen Sie für intelligenteres Arbeiten, indem Sie Abläufe rund um Ihre Unternehmenslösungen und Dienste automatisieren. Stellen Sie Benachrichtigungen für wichtige Geschäftsereignisse ein, lassen Sie Daten reibungslos zwischen verschiedenen Systemen synchronisieren, automatisieren Sie Genehmigungs-Workflows und vieles mehr. Das Beste daran: Programmierkenntnisse sind nicht erforderlich.

Mehr erfahren Sie unter:

<https://flow.microsoft.com/de-de/>



# Lizenzierung und Preise im Überblick

## Ihre Optionen:

### ein Produkt oder mehrere Produkte?

Mit einem Dynamics 365-Plan erhalten Sie attraktive Preise und Kombinationsmöglichkeiten, wenn Sie App-Pakete erwerben, die Ihren Mitarbeitern Zugriff auf mehrere Anwendungen geben. Daneben stehen die beliebten Dynamics 365-Anwendungen selbstverständlich auch zum Einzelkauf zur Verfügung – spätere Erweiterung und Integration jederzeit möglich!

## Die richtige Edition für Ihr Unternehmen

Wir bieten Pläne und Anwendungen für kleine bis große Unternehmen mit Tausenden von Benutzern. Im Folgenden finden Sie einen Überblick über die Preise für Großkunden. Bitte wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei Microsoft oder an einen Microsoft-Partner, um weitere Informationen zu erhalten.

## Ihre Wahl für Ihre Benutzertypen

Bei Dynamics 365 haben Sie die Wahl zwischen zwei verschiedenen Benutzertypen, um die Lizenzierung einfach und doch passgenau auf Ihre Anforderungen abzustimmen:

**FULL USER:** für Mitarbeiter, die für ihre Tätigkeit viele Funktionen der Anwendungen benötigen

**LIGHT USER:** für Mitarbeiter, die in erster Linie Informationen abrufen und einfachere Aufgaben erledigen möchten

## Dynamics 365 Plan 1 mit Vollzugriff auf:

- Dynamics 365 for Sales
- Dynamics 365 for Customer Service
- Dynamics 365 for Field Service
- Dynamics 365 for Project Service Automation

+ Microsoft PowerApps und Microsoft Flow

97 € pro Nutzer/Monat

## Dynamics 365 Plan 2 mit Vollzugriff auf:

- Dynamics 365 for Sales
- Dynamics 365 for Customer Service
- Dynamics 365 for Field Service
- Dynamics 365 for Project Service Automation
- Dynamics 365 for Operations mit Finanz- und Supply Chain Management sowie Handel/Commerce

+ Microsoft PowerApps und Microsoft Flow

## Dynamics 365 Team Members mit Light User Nutzung:

- Dynamics 365 for Sales
- Dynamics 365 for Customer Service
- Dynamics 365 for Field Service
- Dynamics 365 for Project Service Automation
- Dynamics 365 for Operations

+ Microsoft PowerApps und Microsoft Flow

8,40 € pro Nutzer/Monat

weitere Preisstaffelungen möglich

Bitte wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei Microsoft oder an einen Microsoft-Partner, um weitere Informationen zu den Preisen und Lizenzierungsoptionen zu erhalten.

# Bereitstellung von Dynamics 365: Ihre Lösung, Ihre Entscheidung

Dynamics 365 bietet ein sehr flexibles Bereitstellungsmodell. Sie entscheiden selbst, was zu Ihren Anforderungen passt, und können bei steigendem oder sich änderndem Bedarf von den verfügbaren Migrationsoptionen profitieren. Ob nur eine Anwendung oder alle – Sie haben die Wahl, wie Sie sie für Ihre Nutzer bereitstellen möchten.

**On-Premise-Bereitstellung:** Die klassische Form einer Softwareinstallation auf eigenen Servern und in der eigenen Infrastruktur. Sie haben die volle Kontrolle über Datenspeicherung, Netzwerkumgebung, Hardware und Software sowie Administration, Updates und Wartung.

**Cloud-Bereitstellung:** Die Onlineversionen der Dynamics 365-Unternehmensanwendungen – sicher und geschützt in einer leistungsstarken Cloud-Infrastruktur und mit hohen Flexibilitäts-, Skalierungs- und Kostenvorteilen.

**Hybridmodell:** Das Beste aus zwei Welten – integrierte Bereitstellung von IT mit einer Kombination aus Cloud- und On-Premise-Bereitstellung, mit durchgängiger Benutzerumgebung und vernetzten Anwendungen, Diensten und Daten.

**Microsoft Cloud Deutschland:** Ein Cloud-Angebot für Kunden mit besonders strengen Datenschutz- und Compliance-Richtlinien in Deutschland, EU & EFTA mit folgenden Vorteilen: Dienste aus deutschen Rechenzentren, Datenhaltung in Deutschland sowie Zugangskontrolle zu Daten durch deutschen Datentreuhänder.

		Physischer Standort Deutschland		Public Cloud	
				+ Datentreuhänder unter deutschem Recht	
		On-Premise	Hosted	Microsoft Cloud Deutschland	Microsoft Cloud Europa
IaaS / PaaS / SaaS	SaaS	✓	✓	✓	✓
	PaaS	✓	✓	✓	✓
	IaaS	✓	✓	✓	✓



## Studie

76 %

der Kunden erwarten von ihrem Cloud-Anbieter, dass er seine Rechenzentren ausschließlich in Deutschland betreibt.

Quelle: KPMG-BITKOM-Studie „Cloud-Monitor 2016“

# Microsoft Cloud Deutschland

Microsoft entwickelt die Cloud durch die Option der deutschen Datentreuhand einen Schritt weiter, was sich vor allem für Kunden mit besonders strengen Datenschutz- und Compliance-Richtlinien in Deutschland, EU & EFTA anbietet.

Mit der Microsoft Cloud Deutschland werden die Daten von Kunden der Microsoft-Onlinedienste ausschließlich in Deutschland gespeichert. Die Kontrolle und Entscheidungsgewalt über die Daten obliegt den Kunden selbst. Als Datentreuhänder wurde T-Systems, die Tochtergesellschaft der Deutschen Telekom, bestellt. Dieser Datentreuhänder agiert unter deutschem Recht und überwacht den Zugriff auf die Kundendaten.

Als Datentreuhänder überwacht und kontrolliert T-Systems jeden physischen und technischen Zugriff auf die Kundendaten, mit Ausnahme des Zugriffs durch den Kunden selbst. Der Treuhänder verpflichtet sich vertraglich direkt dem Kunden gegenüber und

handelt nur in seinem Auftrag. Die Datenherausgabe an Drittparteien erfolgt nur, wenn der Kunde oder das deutsche Recht es verlangen.

Microsoft hat grundsätzlich keinen Zugriff auf die Daten, die in der Microsoft Cloud Deutschland gespeichert sind. Vor „Herausgabeverlangen ausländischer Behörden“ oder richterlichen Anordnungen werden die Kundendaten zusätzlich durch ein Datentreuhändermodell geschützt.

Mit der Microsoft Cloud Deutschland mit deutscher Datentreuhand wirkt Microsoft den Bedenken vieler Kunden gegenüber Cloud-Computing entgegen und schafft das Vertrauen, das das Arbeiten mit der Cloud verlangt.



# Microsoft Cloud Deutschland

## Deutschland als zusätzliche

### Microsoft-Rechenzentrumsregion

Die Microsoft-Rechenzentrumsregionen sind mit über 100 Rechenzentren in 40 Ländern und 34 Regionen vertreten. Experten von Microsoft erstellen und verwalten die Rechenzentren seit über 25 Jahren. Kosteneffizienz, Sicherheit und Compliance, Zuverlässigkeit und Nachhaltigkeit bilden die Schwerpunkte dieses globalen Portfolios.

### Rechtliche Aspekte

Die Microsoft Cloud Deutschland wird unter einem strengen Vertragskonstrukt beaufsichtigt. Ein deutscher Datentreuhänder kontrolliert den Zugriff auf die Kundendaten. Die Erlaubnis für Datenzugriff kann nur vom Kunden selbst erteilt werden oder wenn deutsches Recht es erfordert. Die Kunden sind dadurch rechtlich abgesichert und wissen ihre Daten geschützt.

## Microsoft Cloud Services

Für optimale Flexibilität werden den Kunden mit der Microsoft Cloud Deutschland verschiedene Cloud-Dienste angeboten: die Cloud-Plattform Microsoft Azure Deutschland, die Produktivitätswerkzeuge von Office 365 Deutschland und die Unternehmenslösungen von Dynamics 365 Deutschland.

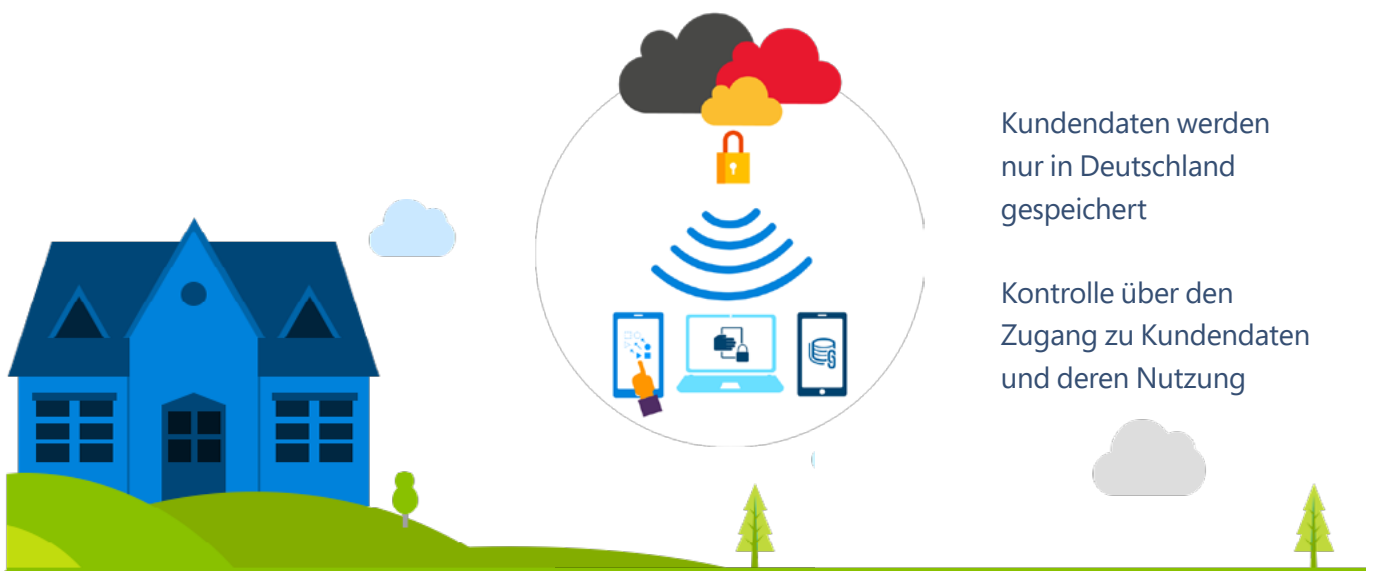
### Compliance

Die Microsoft Cloud Deutschland wird auf den gleichen Sicherheits- und Compliance-Kontrollen aufgebaut wie die weltweite Microsoft Public Cloud. Doch enthält sie zusätzlichen Schutz durch die Datenzugriffskontrollen durch den Datentreuhänder.

Mehr erfahren Sie unter:

[www.microsoft.de/cloud-deutschland](http://www.microsoft.de/cloud-deutschland)

## Microsoft Cloud Deutschland gibt dem Kunden die volle Kontrolle und Entscheidungshoheit über seine Daten



Kundendaten werden nur in Deutschland gespeichert

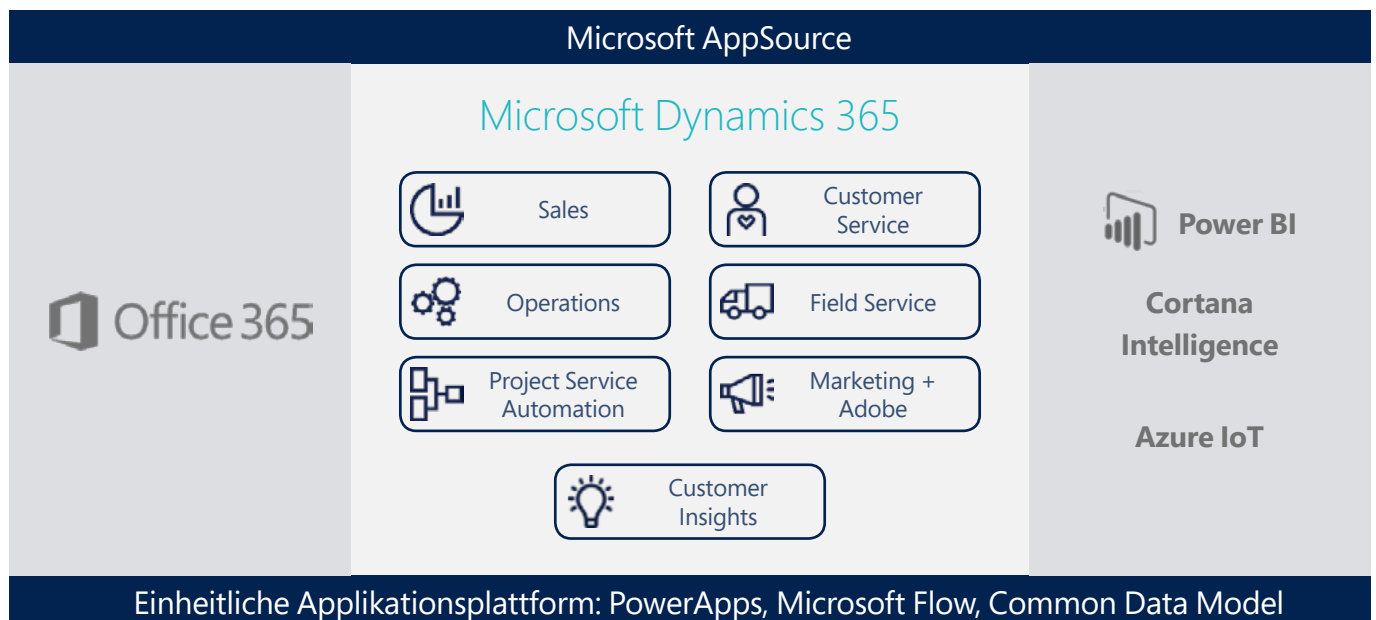
Kontrolle über den Zugang zu Kundendaten und deren Nutzung

# Gute Gründe für Microsoft Dynamics 365

Die Dynamics 365-Anwendungen machen sich die Leistungsstärke von „One Microsoft“ zunutze. Daten sind die neue Währung, und Unternehmen generieren immer mehr davon und haben Zugang zu immer mehr Informationen – schneller als je zuvor.

Die Herausforderung liegt darin, diese Daten und Informationen in Intelligence und Wissen umzuwandeln, um auf dieser Grundlage neue Entscheidungen zu treffen, Maßnahmen abzuleiten und die gewünschten Ergebnisse zu fördern. Bei Dynamics 365 können Unternehmen selbst wählen, ob sie nur einzelne Business-Apps – zum Beispiel für Marke-

ting, Vertrieb, Service und Operations – einsetzen möchten oder ob sie sich gleich mehrere Apps als Set zunutze machen. Auf diese Weise ergeben sich echte Synergieeffekte in Form von „intelligenten Geschäftsprozessen“. Somit können Unternehmen ihre Mitarbeiter und auch ihre Kunden optimal unterstützen und so noch bessere Ergebnisse erzielen.



# Gute Gründe für Microsoft Dynamics 365

## Dynamics 365 ist maßgeschneidert

Nutzen Sie Anwendungen, die zu verschiedenen Rollen, Branchen und Unternehmenstypen passen. Auf diese Weise können Sie mit genau den Funktionen beginnen (und auch nur diese bezahlen!), die Sie aktuell benötigen, und Ihr Wachstum in Ihrem eigenen Tempo unterstützen.

## Dynamics 365 ist produktiv

Die Anwendungen sorgen für eine höhere Produktivität, und zwar überall, wo Ihre Mitarbeiter dies benötigen. Der Schlüssel zu mehr Produktivität liegt in der nahtlosen Integration vertrauter Werkzeuge wie Outlook und Excel, die zudem unmittelbar im Kontext Ihrer Geschäftsprozesse, Rollen und Aufgaben zur Verfügung stehen.

## Dynamics 365 ist intelligent

Dank unseren Lösungen erhalten Sie integrierte Intelligence für all Ihre Geschäftsprozesse. In Kombination mit Big Data, Advanced Analytics und dem IoT ergibt sich eine ganzheitliche Umgebung, die Ihre Mitarbeiter zu optimalen Ergebnissen führt und Kunden stets das beste Angebot liefert.

## Dynamics 365 ist anpassbar

Prozesse lassen sich in Echtzeit auf einer modernen, konsistenten und erweiterbaren Plattform modifizieren und weiterentwickeln. Mithilfe von PowerApps und des Common Data Model können Sie beispielsweise eigene Apps entwickeln, die Ihre bisherigen CRM- und ERP-Systeme sowie Drittanwendungen vernetzen. So kann jeder Ihrer Mitarbeiter alle Informationen nutzen, die er für seine täglichen Aufgaben benötigt.

maßgeschneidert



Beginnen Sie mit den Funktionen, die Sie heute brauchen, und fördern Sie Ihre Weiterentwicklung in Ihrem eigenen Tempo.

produktiv



Nutzen Sie vertraute Werkzeuge – direkt im Kontext Ihrer Geschäftsprozesse.

intelligent



Führen Sie Ihre Mitarbeiter zu bestmöglichen Ergebnissen – dank integrierter Intelligence.

anpassbar



Setzen Sie auf eine moderne, erweiterbare Plattform, die Ihr Wachstum und die Weiterentwicklung und Transformation unterstützt.

## Informieren.

Nutzen Sie unsere Ressourcen im Web:

<http://www.microsoft.de/dynamics>

## Testen.

Probieren Sie Microsoft Dynamics 365 selbst aus.

Kostenlos und unverbindlich.

<https://aka.ms/D365-Testversion>

## Kaufen.

Nehmen Sie Kontakt zu uns auf!

Microsoft Deutschland GmbH  
Walter-Gropius-Straße 5  
80807 München

[www.microsoft.de](http://www.microsoft.de)

Ihr direkter Draht zum Microsoft Dynamics-Team in Deutschland:

Telefon: **+49 221 80102555\***

E-Mail: [askmsdynamics@microsoft.com](mailto:askmsdynamics@microsoft.com)

Microsoft Dynamics 365 steht für intelligente Businesslösungen der neuen Generation, mit denen Sie die Weichen für Wachstum, Weiterentwicklung und die Transformation Ihres Unternehmens stellen. CRM- und ERP-Funktionen werden auf einzigartige Weise mit intuitiven Anwendungen vereint, um Mitarbeiter in sämtlichen Unternehmensbereichen zu unterstützen. So sind Sie bestens auf neue Kundenerwartungen und sich wandelnde Anforderungen und Chancen in Ihrem Markt vorbereitet.

\* Geschäftszeiten: Montag–Freitag, 09:00–17:00 Uhr MEZ