



# EINFACHHEIT

*Mehr Produktivität mit Software,  
die jeder draufhat*

Whitepaper

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

[www.microsoft.com/austria/dynamics](http://www.microsoft.com/austria/dynamics)

[www.microsoft.ch/dynamics](http://www.microsoft.ch/dynamics)

## Einfache Lösungen als Erfolgsfaktor für Unternehmen

Ein erfolgreiches Unternehmen zeichnet sich vor allem dadurch aus, dass es neue Chancen und Herausforderungen schnell erkennen und flexibel darauf reagieren kann. Chancen und Herausforderungen bestehen in allen Geschäftsbereichen eines Unternehmens – ob es sich um das Controlling handelt, um die Abbildung von Prozessen, um die Anwerbung neuer Mitarbeiter oder das Halten von Fachkräften, um die Eroberung neuer Märkte oder um die nachhaltige Steigerung der Kundenzufriedenheit: Die einzige Konstante ist die stetige Veränderung. Es gibt viele Möglichkeiten, auf diese Chancen und Herausforderungen zu reagieren; die wichtigste davon ist heute die Informationstechnologie (IT).

Im Bereich IT investieren Unternehmen heute vor allem in zwei Systeme: Zum einen in Software für die persönliche Produktivität der Anwender, zum anderen in Lösungen für Enterprise Resource Planning (ERP), Supply Chain Management (SCM) oder Customer Relationship Management (CRM). Software für die persönliche Produktivität, wie das Microsoft® Office System, ist inzwischen auf nahezu allen Anwender-PCs installiert und unterstützt die Mitarbeiter bei vielen Aufgaben, z. B. bei der Erstellung von Dokumenten, bei Planungen und Analysen sowie bei der Kommunikation und Zusammenarbeit mit Kollegen und Geschäftspartnern. Lösungen für ERP, SCM und CRM sind hingegen häufig an einer zentralen Stelle installiert und bilden die betriebswirtschaftliche Seite des Unternehmens ab, wobei Geschäftsvorfälle und alle weiteren Aktivitäten des Unternehmens erfasst, nachvollzogen und überwacht werden und schließlich in das Berichtswesen einfließen.

Früher war es häufig so, dass diese beiden Systeme nebeneinander existiert haben, aber so gut wie keine gemeinsamen Schnittstellen hatten. Die Folge davon: Es gab große Unterschiede in der Benutzerakzeptanz und Nutzung. Inzwischen ist Software für die persönliche Produktivität nicht mehr wegzudenken, und sie gehört heute in nahezu jedem Unternehmen zum Arbeitsalltag. Den Lösungen für ERP, SCM und CRM war hingegen ein weniger großer Erfolg beschieden. Nach einer neueren Studie nutzen durchschnittlich nur 7% bis 8% der Mitarbeiter die im Unternehmen eingesetzte Unternehmenslösung.<sup>1</sup>

Diese Zahlen werfen die Frage auf, wie Mitarbeiter überhaupt auf neue Chancen und Herausforderungen im Geschäftsumfeld reagieren können, wenn sie nicht einmal die Prozesse und Unternehmensdaten kennen. Und die Antwort lautet: schlecht bis gar nicht. Aus diesem Grund vertritt Microsoft den Ansatz, dass möglichst jeder Mitarbeiter Daten und Funktionen aus der Unternehmenssoftware an seinem Arbeitsplatz erhalten sollte – ohne dass die Kosten für das Unternehmen explodieren. Unsere Lösung dafür: der Microsoft Dynamics™ Client for Microsoft Office and SharePoint® Server. Mit diesem Client können Sie Ihre Unternehmenslösung auf Basis von Microsoft Dynamics enger an die Software für die persönliche Produktivität anbinden, beide Bereiche eng verzahnen und so jeden Anwender in Ihrem Unternehmen unterstützen, schneller und flexibler auf neue Chancen und Herausforderungen zu reagieren.

<sup>1</sup>Quelle: AMR Research Market Analytix: The Enterprise Resource Planning Spending Report, 2005–2006.

# INHALTSVERZEICHNIS

Unternehmenssoftware: Probleme und Perspektiven	4
Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office and SharePoint Server	6
Wie der Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office Ihr Unternehmen unterstützt	8
Mehr Wachstum	9
Mehr Kundenzufriedenheit	11
Mehr Mitarbeiterproduktivität	12
Mehr Effizienz in den Prozessen	14
Erweitern Sie Ihre Microsoft Dynamics-Lösungen	16

## Unternehmenssoftware: Probleme und Perspektiven

Ursprünglich wurden bei ERP- und CRM-Lösungen die Hauptmodule auf bestimmte Bedienergruppen zugeschnitten, z. B. auf die Mitarbeiter in der Finanzbuchhaltung, im Verkauf, im Lager oder in der Personalabteilung. Während der letzten zwanzig Jahre gab es erhebliche Weiterentwicklungen, so dass heute leistungsfähige und vor allem eng integrierte Lösungen auf dem Markt erhältlich sind, mit denen sich alle Anforderungen eines modernen Unternehmens abbilden und steuern lassen. Doch trotz dieser Errungenschaften besteht noch immer ein gravierendes Problem: die Akzeptanz der Unternehmenslösungen durch die Anwender. Denn diese ist nach wie vor sehr gering.

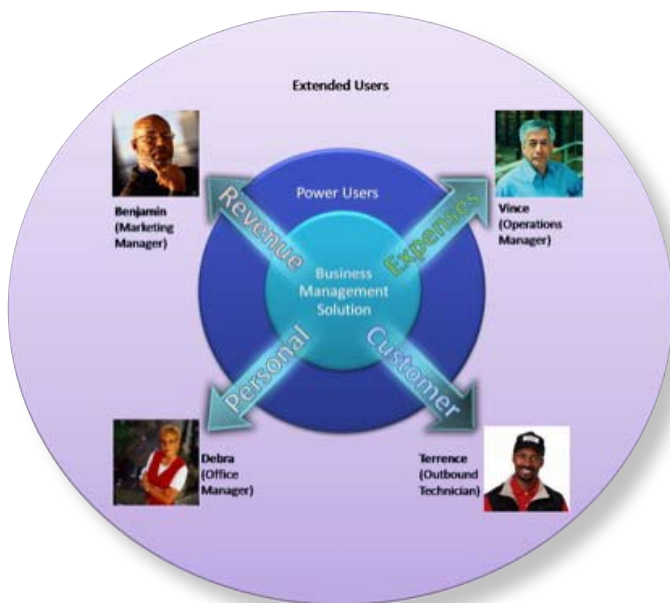
Nach einer neueren Studie von AMR setzen Unternehmen meist noch immer auf eine kleine, gewissermaßen exklusive Gruppe von Anwendern, die die ERP- oder CRM-Software bedienen. Laut dieser Studie haben durchschnittlich 85% der Angestellten eines Unternehmens gar keinen Zugriff auf die Unternehmenslösung. Und von den verbleibenden 15%, für die eine Lizenz erworben wurde, ist es wiederum nur gut die Hälfte, die die Unternehmenslösung auch tatsächlich nutzt. Was bedeutet das? Der Großteil der Mitarbeiter eines Unternehmens muss sich auf sehr wenige Personen verlassen können und darauf, dass diese alle Transaktionen eingeben, verarbeiten, die richtigen Informationen aus der Unternehmenssoftware abrufen und zur Verfügung stellen. Die Gefahr dabei: Wertvolle Informationen bleiben im System verborgen und damit allzu oft ungenutzt.

In der dynamischen Geschäftswelt von heute kann dieser Mangel an Transparenz fatale Auswirkungen haben: Ein Unternehmen, dem im Tagesgeschäft wichtige Informationen fehlen, verliert nach und nach seine Flexibilität und die Fähigkeit, die richtigen Entscheidungen zu treffen. Gerade aber Flexibilität ist ein Faktor, der über Erfolg und Misserfolg eines Unternehmens entscheidet; denn Abteilungsleiter und Geschäftsführung müssen auf neue Chancen und Herausforderungen am Markt bzw. im Unternehmen reagieren können. Besonders wichtig ist dies für folgende Unternehmensziele:

- Wachstum: Ausbau von Marktanteilen, Steigerung von Margen, Verbesserung der Wettbewerbssituation, Einführung von neuen Produkten
- Kundenzufriedenheit: Verbesserung von Kundenservice und Kundensupport, Erhöhung der Kundenzufriedenheit zur Steigerung der Loyalität und Kundenbindung für Folgeaufträge
- Mitarbeiterproduktivität: Maximierung der individuellen Produktivität jedes Mitarbeiters, Anwerbung und Halten qualifizierter Ressourcen, einheitliche Kommunikation im gesamten Unternehmen, die jeden Mitarbeiter erreicht
- Prozessoptimierung: Bessere Kostenkontrolle und bessere Steuerung von Abläufen und Informationen

Um diese Ziele zu erreichen, können Unternehmen ihren Mitarbeitern hilfreiche Tools an die Hand geben, mit denen diese fundierte Entscheidungen treffen können, und sie enger in die Unternehmensabläufe einbinden. Beiden Ansätzen ist gemein, dass möglichst alle Mitarbeiter auf die ERP- und CRM-Software zugreifen können müssen.

Das folgende Diagramm zeigt einige Beispiele für Rollen, die von einer engeren Anbindung an die Prozesse und Informationen in einem Unternehmen profitieren:



Wie das Diagramm zeigt, gibt es in vielen Unternehmen einen „harten Kern“ von Benutzern/Mitarbeitern, die gewissermaßen als Schnittstelle zwischen der Unternehmenssoftware und anderen Mitarbeitern (den „Extended Users“) fungieren. Die Pfeile im Diagramm zeigen, dass eine Unternehmenslösung wichtige Finanzdaten, wie Umsätze, Ausgaben und Einnahmen, sowie Kundeninformationen und Personaldatensätze zentral speichert. Der „harte Kern“ bestimmt nun, welche Informationen in die Systeme eingegeben werden und was aus ihnen herausgezogen wird. Auch IT-Mitarbeiter gehören zum harten Kern, denn meistens sind sie es, die für die Berichte und damit für den Informationsfluss eines Unternehmens zuständig sind.

In diesem Whitepaper werden Ihnen Wege aufgezeigt, wie Sie mit dem Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office and SharePoint Server schneller und flexibler auf neue Herausforderungen und Chancen reagieren können, indem alle Ihre Mitarbeiter direkten Zugriff auf wichtige Informationen aus der Unternehmenssoftware erhalten und eng in die Geschäftsprozesse eingebunden werden.

## Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office and Share Point Server

Mit dem Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office and SharePoint Server machen Sie Ihre Microsoft Dynamics-Unternehmenslösung im gesamten Unternehmen verfügbar. Alle Mitarbeiter können einfach und direkt über verschiedene Werkzeuge, beispielsweise die so genannten Office Business Applications, auf Ihre Abläufe und Daten zugreifen. Dabei handelt es sich um die vertrauten Produktivitätswerkzeuge aus dem Microsoft Office System: Microsoft Office Excel®, Microsoft Office Outlook® und Microsoft Office Word.

Weitere Werkzeuge nutzen Windows® SharePoint® Services oder die Microsoft Office SharePoint Server 2007-Technologie und stellen Webportale und rollenbasierte Sites für die Zusammenarbeit von Teams bereit.

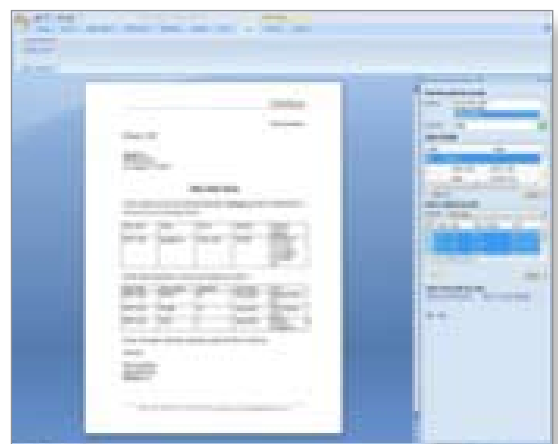
Die wichtigsten Komponenten des Microsoft Dynamics Client:

**Microsoft Dynamics Portal-Funktionalität**, die Ihnen einen rollenbasierten Zugriff auf Informationen und Prozesse über einen Webbrowser bietet. Die Portale sind nahtlos in die Microsoft Dynamics-Anwendungen integriert und können von allen Mitarbeitern im Unternehmen genutzt werden.



Microsoft Dynamics-Unternehmensportal

**Microsoft Dynamics Snap** ist ein Set von Office Business Applications, die eine einfache Integration in die Produkte des Microsoft Office Systems wie Outlook, Excel und Word bieten. Die Snap-Programme gewähren Ihnen Echtzeitzugriff auf Daten aus Microsoft Dynamics direkt in Microsoft Office.



Microsoft Dynamics Snap: Business Data Lookup

Das Paket wird in zwei Versionen angeboten. Der Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office and Windows SharePoint Services ist die Standardversion, in der alle oben aufgeführten Module enthalten sind. Die Premiumversion, der Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office and SharePoint Server, enthält darüber hinaus eine Lizenz für Office SharePoint Server 2007. Damit können Sie eine integrierte Suite von Serverfunktionalitäten (umfassendes Content Management, Suchfunktionen, Geschäftsprozesssteuerung, Datenaustausch und Business Intelligence) und die standardmäßig bereits enthaltene Integration in die Microsoft Dynamics-Produkte nutzen. Beide Versionen erhalten Sie zu einem wesentlich günstigeren Preis als die Standardlizenzen für Benutzer mit Vollzugriff auf die Microsoft Dynamics-Produkte. Der Microsoft Dynamics Client ist für Sie die kostengünstigste Variante, Ihre Mitarbeiter unternehmensweit zu vernetzen und an Ihre ERP- bzw. CRM-Software anzubinden.

Zusätzlich zu den Anwendungen, die in den Paketen des Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office enthalten sind, können Sie eigene Office Business Applications (OBAs) entwickeln, um Ihre Unternehmenslösung zu erweitern. OBAs sind ein neuer Branchenstandard für Anwendungen, die Funktionen des Microsoft Office Systems (einschließlich Client, Server, Diensten) mit Unternehmenslösungen zusammenbringen. Der Vorteil für Ihre Anwender: Sie können weiterhin die vertrauten Produkte des Microsoft Office Systems nutzen und von dort aus einfach und in Echtzeit auf die benötigten Daten und Funktionen aus Ihrer Unternehmenslösung zugreifen.

Die Kombination aus vertrauten Anwendungen mit Office SharePoint Server schafft eine optimale Grundlage, um die wesentlichen Herausforderungen und Chancen der heutigen Geschäftswelt anzugehen. Wie das in der Praxis aussehen kann, erfahren Sie auf den folgenden Seiten.

## Wie der Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office Ihr Unternehmen unterstützt

In den folgenden Abschnitten wird anhand typischer Geschäftsszenarien beschrieben, wie der Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office Sie dabei unterstützen kann, neue Herausforderungen und Chancen zu meistern und zu nutzen. Die Auswahl dieser Szenarien basiert auf einer internen Studie von Microsoft aus dem Jahr 2006, die zu dem Ergebnis kam, dass es einige wiederkehrende Situationen und Abläufe gibt, die in nahezu jedem Unternehmen – unabhängig von seiner Größe, Branche und seinem Standort – regelmäßig auftreten.

Die Studie zeigte außerdem, dass sich die Geschäftsführung vorrangig mit den folgenden Themen auseinandersetzt:

- Mehr Wachstum
- Mehr Kundenzufriedenheit
- Mehr Mitarbeiterproduktivität
- Mehr Effizienz in den Prozessen

Jede Unternehmensleitung strebt danach, diese Bereiche zu optimieren, um mehr Umsätze zu generieren, die Marktanteile zu vergrößern, die Zufriedenheit der Kunden zu steigern, die Mitarbeiter zu motivieren, ihnen hilfreiche Werkzeuge für besseres Arbeiten zur Verfügung zu stellen und die Prozesse und damit die Performance des Unternehmens zu verbessern und zugleich die Kosten zu senken.

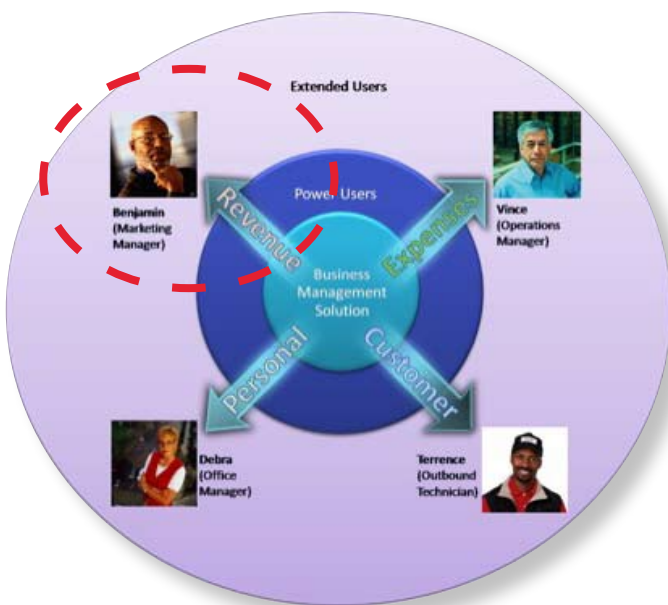
Jeder dieser Bereiche wird im Folgenden detailliert besprochen. Anhand von Rollen aus dem Microsoft Dynamics Customer Model (s. Kasten) werden die betroffenen Prozesse und der jeweilige Informationsbedarf aufgezeigt, um ein Bild davon zu erhalten, wie Menschen in einem Unternehmen mit neuen Herausforderungen und Chancen umgehen. Im Mittelpunkt steht dabei immer wieder die Frage, wie ein direkter Zugriff auf die Unternehmenssoftware Menschen dabei unterstützen kann, effizienter und produktiver zu arbeiten und flexibler zu handeln, um den Unternehmenserfolg voranzutreiben.

Unsere Software ist so konzipiert, dass sie jeden Anwender bei seinen Aufgaben unterstützt. Um nicht an der Realität vorbeizuentwickeln, setzt Microsoft Jahr für Jahr zahlreiche Anwenderstudien auf. Jedes Jahr werden in 43 Microsoft Usability Labs Nutzeranalysen und Studien mit über 10.000 Teilnehmern durchgeführt; hinzu kommen jährlich mehr als 1.700 Kundenbesuche. Dort, bei unseren Kunden vor Ort, können unsere Forschungsteams die Anwender bei ihrer täglichen Arbeit beobachten und ihre Arbeitsgewohnheiten untersuchen.

Unsere Forschungsergebnisse fließen in das **Microsoft Dynamics Customer Model** ein. Dieses Modell bildet ab, wie Menschen in einem Unternehmen arbeiten, mit Kollegen und Geschäftspartnern kommunizieren und ihre täglichen Aufgaben organisieren. Die „Rollen“ aus dem Customer Model dienen in diesem Whitepaper der Veranschaulichung, wie Anwender produktiver arbeiten können, wenn sie enger in die Softwaresysteme eines Unternehmens eingebunden werden.

## Mehr Wachstum

„Wie lässt sich das Unternehmenswachstum steigern?“ – Eine einfache und doch wesentliche Frage für die Führungsriege in Unternehmen. Es gibt viele unterschiedliche Ansätze, um das Unternehmenswachstum voranzutreiben, z. B. die Einführung neuer Produkte, die Expansion in neue Märkte oder in andere Länder, die Übernahme von Mitbewerbern oder die Erschließung neuer Distributionskanäle.



Einen großen Beitrag zum Unternehmenswachstum liefert oft die Marketingabteilung. Hier werden Verkaufschancen generiert, Kampagnen geplant und die Konkurrenzsituation analysiert. Und hier werden auch die Weichen gestellt, um das Unternehmen und seine Produkte und Dienstleistungen optimal am Markt zu positionieren. Im Microsoft Dynamics Customer Model ist es Benjamin, der für die Rolle eines erfahrenen Marketingleiters steht. Er ist unter anderem dafür verantwortlich, neue Marketingkampagnen zu konzeptionieren, durchzuführen und die Ergebnisse auszuwerten. Kampagnen sind die Hauptquelle für neue Verkaufschancen, mit denen sich wiederum neuer Umsatz generieren lässt.

Viele Stunden seines Arbeitstages verbringt Benjamin mit seinen Werkzeugen für die persönliche Produktivität, um an neuen Kampagnen zu arbeiten. Einige Beispiele für seine Aufgaben:

- Lesen und Beantworten von E-Mails von Kollegen und Geschäftspartnern (Kommunikation)
- Kostenkontrolle für Marketingkampagnen und deren Evaluierung im Hinblick auf die jeweils generierten Umsätze
- Konzeptionierung und Überprüfung neuer Marketingmaterialien
- Konzeptionierung und Erstellung von Präsentationen für das Verkaufsteam

Für diese Aufgaben nutzt Benjamin hauptsächlich die Produkte des Microsoft Office Systems: Outlook, Excel, Word und PowerPoint®. Aufgrund seiner langjährigen Erfahrung mit diesen Produkten ist er ein sehr erfahrener Anwender, dem auch komplexere Tätigkeiten – wie die Erstellung von Pivot-Tabellen für die Datenanalyse in Microsoft Office Excel – leichtfallen.

Benjamin besitzt keinen Zugriff auf die Unternehmenssoftware, so dass er sich stets an Kollegen wenden muss, um an die benötigten Daten zu gelangen. Ohne diese Daten kann er keine aussagekräftigen Analysen erstellen. Er muss beispielsweise Phyllis, eine Mitarbeiterin der Buchhaltung, darum bitten, ihm Umsatzberichte für bestimmte Produkte und Zeiträume zu erstellen. Doch dauert es manchmal mehrere Tage, bis er die Daten erhält, und nicht selten sitzt Benjamin an einer Excel-Liste, in die er alle Zahlen nochmals manuell eingibt, um weitere Auswertungen vornehmen zu können.

Außerdem verbringt Benjamin jede Woche mehrere Stunden damit, Verkaufschancen zurückzuverfolgen, um sie früheren Kampagnen zuzuordnen zu können. Dazu ist er auf die Unterstützung durch Kollegen aus dem Vertrieb angewiesen. Wieder einmal erfasst er alle eingesammelten Informationen in einer eigenen Excel-Datei, die er kontinuierlich zu diesem Zweck pflegt. Daneben nutzt er eine weitere Liste, in die er alle Rechnungen einträgt, die er von Lieferanten zu einzelnen Marketingkampagnen erhalten hat – z. B. für den Druck von Materialien oder für Anzeigenschaltung, Agenturdienstleistungen oder

Messeauftritte. Jede Rechnung in seiner Liste verknüpft Benjamin mit der entsprechenden Kampagne. Auf diese Weise versucht er, seine Kosten im Blick zu behalten und den Return on Investment (ROI) je Kampagne zu ermitteln.

Ein unerwünschtes Nebenprodukt seiner Analysen offenbart sich in Besprechungen mit Kollegen aus Vertrieb und Buchhaltung: Benjamins selbst zusammengetragene Zahlen für Umsätze und Rentabilität stimmen häufig nicht mit den „offiziellen“ Ergebnissen überein, die das Finanzteam als Berichte aus der Unternehmenslösung abrufen. So kommt es, dass die Effektivität einiger Marketingkampagnen durch die Vertriebsleute in Zweifel gezogen wird und Abschlüsse an die Konkurrenz verloren gehen, da auch im Vertrieb mit eigenen Zahlen und Listen gearbeitet wird, ohne das Gesamtbild zu kennen.

Die Forderung nach einer Aufstockung des Marketingbudgets wird zum Tauziehen, da Benjamin den ROI seiner laufenden Kampagnen nur unzureichend belegen kann und die Finanzabteilung nur dann weiteren Ausgaben zustimmt, wenn ihr eindeutige Zahlen über den zu erwartenden Umsatz vorgelegt werden. Das Ergebnis: Neue Umsatzchancen werden gar nicht erst ergriffen, die mangelnde Flexibilität hemmt das weitere Wachstum des Unternehmens.

## **Mehr Wachstum mit dem Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office**

Ein direkter Zugriff auf die Finanzdaten, die in der Unternehmenssoftware gespeichert sind, wäre für Benjamins Arbeit ein wesentlicher Vorteil. So könnte er – ohne auf die Hilfe von Phyllis angewiesen zu sein – alle aktuellen Umsatzinformationen selbst aus dem System abrufen, und zwar in genau dem Format, das sich für ihn am besten eignet. Manuelle Nachbearbeitungen oder gar Neuerfassungen wären überflüssig, und die Analysen würden stets auf präzisen und für alle nachvollziehbaren Daten basieren.

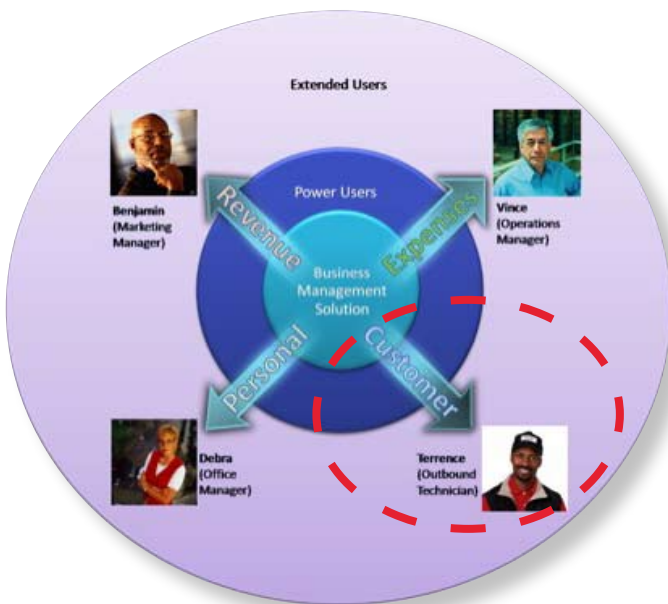
Genauso könnte er die Marketingkosten einfach aus den Eingangsbuchhaltungen herausfiltern, die bereits in der Kreditorenbuchhaltung bearbeitet worden sind. Dort hat er eine exakte und zuverlässige Quelle, weil im zentralen System alle realen Werte, z. B. auch Skonti, erfasst werden – was in seiner bisherigen Excel-Liste, in der er die reinen Rechnungsbeträge geführt hat, nicht der Fall war. So könnte Benjamin seine Marketingkampagnen wesentlich genauer und realistischer auswerten.

Mit dem Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office werden diese Szenarien für Benjamin Realität. Der Custom Report Generator, eine Microsoft Dynamics Snap-Anwendung für die Einbindung in Excel, zeigt alle Finanzdaten aus der Unternehmenslösung in Echtzeit an.

Durch die unmittelbare Nutzung der Unternehmensinformationen werden Benjamins Kampagnenanalysen stichhaltiger und nachvollziehbarer. Zusätzliche Budgetforderungen gegenüber Vorgesetzten sind so einfacher zu verargumentieren.

## Mehr Kundenzufriedenheit

Bei einer im Jahr 2006 durchgeführten Microsoft-Umfrage mit 4.300 Teilnehmern (Führungskräfte in mittelständischen und größeren Unternehmen) wurde die „Verbesserung der Kundenzufriedenheit“ als eine der wichtigsten Herausforderungen für das Unternehmen bewertet. Es gibt viele Gründe, weshalb dieses Thema einen so hohen Stellenwert hat. Zunächst ist es natürlich sehr wahrscheinlich, dass ein zufriedener Kunde zu Ihnen zurückkommt und Folgeaufträge platziert, anstatt zur Konkurrenz zu gehen. Außerdem ist es auch für Sie kostengünstiger, Umsätze mit Bestandskunden zu generieren, als neue Kunden zu gewinnen. Hinzu kommt, dass zufriedene Kunden Ihr Aushängeschild werden – indem sie potenziellen Neukunden als überzeugende Referenz genannt werden.



Natürlich sind sich Führungskräfte bewusst, dass sie vor einer ganzen Reihe von Aufgaben stehen, um sicherzustellen, dass alle Kunden, und besonders die Top-Kunden, ein gleichbleibend hohes Niveau an Service und Professionalität erfahren. Dieses darf nicht von einzelnen Mitarbeitern abhängen, sondern muss sich durch das gesamte Unternehmen ziehen. Doch gerade dies ist häufig der Knackpunkt, kommt ein Kunde doch in der Regel mit vielen verschiedenen Mitarbeitern in Kontakt:

- Mit Vertriebsmitarbeitern, die den ersten Kontakt herstellen, den Erstauftrag erfassen und mit dem Kunden eine Geschäftsbeziehung aufbauen und später pflegen
- Mit Sachbearbeitern, die die Aufträge erfassen und deren Ausführung sicherstellen
- Mit Buchhaltern, die die Debitorenrechnungen erstellen
- Mit Versandmitarbeitern, die die Lieferungen der Aufträge vorbereiten
- Mit Mitarbeitern im Kundendienst, die den Kunden vor Ort besuchen und die Produkte warten oder Reparaturen vornehmen
- Mit Supportmitarbeitern, die sich um Kundenanfragen kümmern und ihm bei Problemen helfen.

Diese Aufstellung macht eines deutlich: Je mehr Mitarbeiter mit einem Kunden befasst sind, desto aufwändiger ist es, ein Gesamtbild dieser Kundenbeziehung zu erfassen, das jedem der betroffenen Mitarbeiter im Unternehmen wirklich hilft. Fehlt aber ein solches Gesamtbild, ist es ungleich schwieriger, dem Kunden einen einheitlichen und guten Service zu bieten und ihn langfristig zufrieden zu stellen. Wenn ein Kunde z. B. mit einem bestellten Produkt mehrfach Probleme hat und ihm deshalb angeboten wird, dass er die Gesamtrechnung erst dann bezahlen muss, wenn die Probleme behoben sind, muss die Buchhaltung dies wissen, um nicht irrtümlich eine Mahnung auszustellen. Ebenso müssen die Mitarbeiter im Außendienst Bescheid wissen und auf dem Laufenden sein, bevor sie den Kunden besuchen.

## Mehr Kundenzufriedenheit mit dem Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office

Der Sachbearbeiter in der Auftragserfassung und die Angestellten der Buchhaltung gehören in der Regel zu dem Personenkreis, der häufig mit der Unternehmenssoftware arbeitet. Nicht so die Mitarbeiter im Vertrieb und im Kundendienst: Sie arbeiten meist nur mit anderen Werkzeugen, wie dem Microsoft Office System, um ihre Kommunikation mit Kollegen und Kunden abzubilden und Dokumente, Auswertungen oder Präsentationen zu erstellen. Aus diesem Grund werden wichtige Informationen über den Kunden häufig nicht zentral gespeichert, so dass jeder im Unternehmen darauf zugreifen könnte. Die mögliche Folge: unzufriedene Kunden.

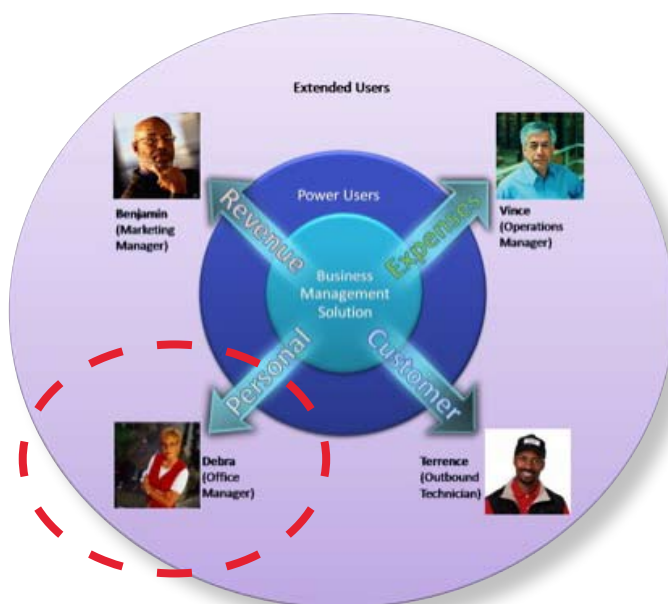
Wenn nun aber alle Mitarbeiter auf die Informationen aus der Unternehmenssoftware zugreifen könnten und jeder in seiner Rolle Daten zu einem Kundenkontakt auch selbst aktualisieren und pflegen kann, ergäbe sich ganz automatisch ein reales und konsistentes Gesamtbild von jedem Kunden. Mit nur einem Klick wäre dann jeder Mitarbeiter auf dem Laufenden – und widersprüchliche Aussagen aufgrund von internen Wissenslücken würden endgültig der Vergangenheit angehören. Dies ist der Weg zu einem besseren Kundenservice und damit zu mehr Kundenzufriedenheit.

Der Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office enthält das Microsoft Dynamics Snap Customer Journal, das jedem Mitarbeiter eine Datei mit Kundeninformationen aus der Unternehmenslösung direkt auf seinen PC laden kann. Terrence, der im Microsoft Dynamics Customer Model für die Rolle eines Mitarbeiters im technischen Kundendienst steht, kann dieses Programm nutzen, um sich umfassend über den Kunden zu informieren, den er als Nächstes im Zuge der Produktwartung besuchen wird. Mit dem Customer Journal findet Terrence auf einen Blick alle Supportanfragen und andere Probleme des Kunden, die er vor Ort beheben kann. Der Kunde profitiert in zweierlei Hinsicht: Zum einen werden seine Anfragen schnell gelöst, zum anderen erspart ihm die eigenständige Vorbereitung des Technikers einen neuerlichen Servicebesuch, der eventuell mit zusätzlichen Anfahrtskosten verbunden wäre. Nach dem Kundenbesuch kann Terrence wiederum das Customer Journal nutzen, um seine Notizen zu erfassen. Diese werden einfach an die Kundendatensätze in der Unternehmenssoftware angehängt und stehen damit zentral zur Verfügung.

Dieselbe Microsoft Dynamics Snap-Anwendung lässt sich auch von anderen Rollen nutzen, die täglich mit Kunden zu tun haben. Ein Vertriebsmitarbeiter kann beispielsweise für jeden Kunden eine vollständige Liste mit allen Supportanfragen abrufen, den Status nachvollziehen und offene Punkte im direkten Gespräch mit dem Kunden klären. Derart gut vorbereitet, wird der Vertriebsmitarbeiter besser auf seinen Kunden eingehen können, einfacher neue Aufträge generieren und den Besuch als Erfolg für sich verbuchen können.

## Mehr Mitarbeiterproduktivität

In den letzten Jahrzehnten hat sich die Art und Weise, wie wir arbeiten, dramatisch verändert. Informationstechnologie ist zu einem in der Geschäftswelt unverzichtbaren Faktor geworden, der sogar über den Fortbestand von Unternehmen entscheidet. Dies hat auch eine neue Art von Mitarbeitern mit sich gebracht: die Information Worker. Früher waren dies Menschen, die für die Analyse und Auswertung von Daten zuständig waren und bei denen alle Fäden im Unternehmen zusammenliefen. Doch heute, in einer Welt, in der fast jeder Mitarbeiter einen PC benutzt und die Anwendungen flexibler und benutzerfreundlicher geworden sind, kann eigentlich jede Rolle im Unternehmen Daten mit einfachen Werkzeugen analysieren. Informationen, Daten und Zahlen gehören mittlerweile für nahezu jeden Angestellten zum Arbeitsalltag – für Entscheidungsträger, Führungskräfte oder Mitarbeiter im Kundendienst, ebenso wie für Ärzte, Ingenieure oder Angestellte in Call-Centern oder im Privatkundenservice von Banken.



Mit der stetig zunehmenden Menge an Daten ist der Nutzer ins Zentrum der Aufmerksamkeit gerückt – denn welchen Sinn haben Daten, wenn niemand sie interpretieren kann? Es sind die Menschen, die aus Daten und Informationen neue Erkenntnisse ableiten können, z. B. um neue Markttrends und Chancen zu erkennen, und es sind Menschen, die gemeinsam neue Produkte

und Dienstleistungen erschaffen und die Wirtschaft in Gang halten. Eine wesentliche Herausforderung besteht deshalb heute darin, dass Sie für Ihr Unternehmen die richtigen Mitarbeiter einstellen, entwickeln und langfristig halten und dass Sie ihnen die richtigen Werkzeuge an die Hand geben, mit denen sie produktiv und effektiv arbeiten können.

Für diese Aufgaben gibt es in den meisten Unternehmen eine Personalabteilung (Human Resources, HR). Diese muss Unternehmensregeln definieren und zugleich eng mit allen Abteilungen zusammenarbeiten, damit diese Regeln und die dahinter stehenden Geschäftsprozesse auch überall richtig eingeführt und langfristig eingehalten werden.

Luke vertritt im Microsoft Dynamics Customer Model die Rolle eines HR-Spezialisten. Er muss die gesamte Bandbreite von personalbezogenen Aufgaben abbilden können: Lohnabrechnungen, Gehaltsverhandlungen, Mitarbeitergespräche, Performance-Überwachung, Qualifikationsmaßnahmen und Schulungen. Je nachdem, wie groß ein Unternehmen ist, können sich mehrere Mitarbeiter diese Aufgaben teilen – und gerade dann kommt es darauf an, dass jeder genau über die Unternehmensregeln Bescheid weiß und sie in allen Bereichen anwenden kann, um z. B. die Fragen von Mitarbeitern richtig zu beantworten und Urlaubsanträge oder Krankheitsfälle im Einklang mit den Regeln zu behandeln.

Eine der größten Herausforderungen für Luke ist die ständige Fülle an Nachfragen, Nachrichten, Anleitungen und Anforderungen, die Tag für Tag seitens der Arbeitnehmer an ihn herangetragen werden. Die Themen sind dabei unterschiedlichster Art, und Luke erhält die Anfragen persönlich, per Telefon, Instant Message oder E-Mail. Zu bestimmten Terminen wird er geradezu von Nachrichten überflutet, beispielsweise kurz vor den jährlich stattfindenden Mitarbeitergesprächen. Für die Mitarbeiter ist natürlich jede einzelne ihrer Fragen wichtig – ob es nun um Zusatzleistungen in ihrer Krankenversicherung geht, um ihre betriebliche Altersvorsorge, um die Elternzeit oder einfach um neue berufliche Perspektiven.

Wenn diese Fragen nicht zügig und engagiert beantwortet werden, kann sich dies negativ auf die Produktivität der Mitarbeiter auswirken. Denn während die Mitarbeiter auf eine Antwort des HR-Spezialisten warten, fangen sie möglicherweise an, selbst an anderen Quellen nach den Informationen zu suchen oder die Fragen mit Kollegen zu diskutieren. Und ein weiterer Faktor kommt hinzu: die Mitarbeitermotivation. Manchmal kann der Kontakt mit der Personalabteilung darüber entscheiden, ob ein Mitarbeiter im Unternehmen bleibt oder zur Konkurrenz geht, besonders dann, wenn ihm dort attraktivere Konditionen für Altersvorsorge, Aktienoptionen o. Ä. geboten werden. Nur zufriedene Angestellte bleiben einem Unternehmen treu.

## **Mehr Mitarbeiterproduktivität mit dem Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office**

Luke kann als HR-Spezialist zwar auf alle personalbezogenen Informationen aus der Unternehmenslösung zugreifen, doch viele andere Angestellte und Abteilungsleiter haben keinen Zugang zu diesen Daten. Jemand wie Debra, die im Microsoft Dynamics Customer Model die Rolle der Office Managerin einnimmt, muss auch auf Fragen antworten können, die sich z. B. aus Veränderungen im Privatleben eines Mitarbeiters ergeben, wie die Geburt eines Kindes. Die Rolle des HR-Spezialisten wird hier zum Flaschenhals, da er nicht alle Anfragen auf einmal beantworten kann und doch jeder auf eine prompte Erledigung drängt. Wenn Debra selbst die Personaldaten in der Unternehmenssoftware einsehen könnte, wäre dies für Luke eine wesentliche Entlastung.

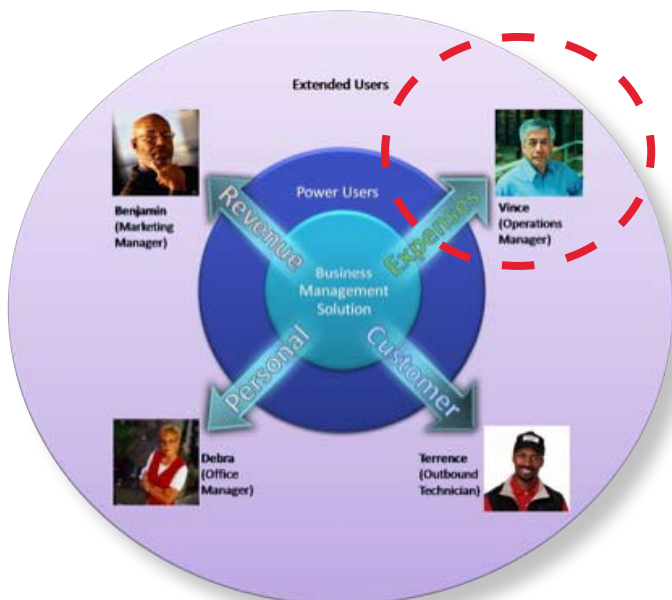
Mit der webbasierten Portal-Funktionalität, die Bestandteil des Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office ist, kann Debra auf alle Personaldaten zugreifen, also auf die vereinbarten Leistungen, Anwesenheitszeiten, Jobbeschreibungen und das Profil jedes Mitarbeiters. Außerdem kann sie spezielle Ansichten nutzen, um sich über den Status in Bewerbungsprozessen für offene Stellen in ihrem Bereich zu informieren.

Mit dem Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office, der die Grenzen der Unternehmenssoftware aufhebt, können Mitarbeiter und Abteilungsleiter wie Debra selbst auf Personaldaten zugreifen und sie aktualisieren. Sie sind stets auf dem Laufenden,

was ihre privaten Vorsorgeaufwendungen, Bonusvergütungen und Rentenpläne angeht, und können ihre Fehlzeiten und Überstunden selbst nachvollziehen. Für die HR-Spezialisten hat das den Vorteil, dass sie sich stärker auf die strategischen Aspekte ihrer Arbeit konzentrieren und die einzelnen Abteilungsleiter besser beraten können, z. B. im Hinblick auf die Einstellung neuer Mitarbeiter, auf Entwicklungspläne oder die Nachwuchsförderung.

## Mehr Effizienz in den Prozessen

Flexible Reaktionen auf neue oder geänderte Prozessanforderungen können in der heutigen Geschäftswelt den Ausschlag geben, ob ein Unternehmen einfach nur läuft oder ob es gut läuft, ob es Umsätze macht oder auch Gewinn erzielt und ob es auf bewährte Methoden baut oder stattdessen neue Herausforderungen annimmt und neue Wege geht.



Im Wesentlichen sind es drei Aspekte, die jedes Unternehmen kontinuierlich verbessern muss und die heute besonders dem zunehmenden Druck im internationalen Wettbewerb ausgesetzt sind:

Kostenkontrolle, Prozessgestaltung, Informationsverarbeitung. Damit ein Unternehmen im Wettbewerb bestehen kann, muss es seine Kosten im Griff haben; damit es optimale Lagerbestände

vorhalten und schlank produzieren kann, muss es seine Prozesse optimieren; damit die Mitarbeiter im Unternehmen fundierte Entscheidungen treffen können, müssen sie Daten in Echtzeit und in leicht verständlichen Formaten abrufen können.

All diese Anforderungen laufen schließlich an einer wichtigen Stelle zusammen: in der Budgetierung. Budgets sind das Werkzeug, mit dem die Zukunft des Unternehmens gestaltet wird. Um ein Budget zu erstellen, muss jeder Abteilungsleiter seine Prozesse überprüfen, zukünftige Ausgaben planen, die Planungen mit der Geschäftsführung abstimmen und sie genehmigen lassen. Auch die Überwachung und regelmäßige Abstimmung der aufgelaufenen Transaktionen gegen die Budgets ist ein wichtiger Vorgang, um die aktuelle Position zu bestimmen und bei Abweichungen sofort reagieren zu können. Aus diesen regelmäßigen Schleifen können wichtige neue Erkenntnisse gewonnen werden, um z. B. Ressourcen neu zuzuordnen oder die Pläne an neue Gegebenheiten anzupassen. Um alle Daten und Informationen wirklich nutzen und mit den Soll-Zahlen vergleichen zu können, müssen sie in einem zentralen System gespeichert sein. Nur wenn alle Beteiligten auf eine gemeinsame und zuverlässige Datenbasis zugreifen können, kann das Unternehmen als Ganzes auf Veränderungen reagieren.

Häufig ist es das Finanzteam, dem die Einführung und Überwachung der Firmenbudgets obliegt. Die einzelnen Abteilungsleiter müssen die Vorgaben umsetzen und die Ausgaben entsprechend verteilen. Im folgenden Beispiel geht es um den Produktionsleiter, dessen Rolle im Microsoft Dynamics Customer Model von Vince eingenommen wird. Vince ist für die Produktionsprozesse im Unternehmen verantwortlich, also für Materialplanung, Fertigung und Qualitätskontrolle. Im Rahmen seiner Aufgaben muss er auch darauf achten, dass das Budget seiner Abteilung Monat für Monat eingehalten wird.

Vince hat keinen Zugriff auf die Unternehmenssoftware und erhält deshalb einmal im Monat einen Bericht aus der Finanzabteilung, der alle Kontobewegungen für seine Abteilung auflistet. In Besprechungen mit der Geschäftsführung muss Vince seine Ausgaben plausibel machen und eventuelle Abweichungen vom Budget erklären können. Und genau dort

liegt die Schwierigkeit, denn die Details hinter den Zahlen stehen Vince nicht zur Verfügung. Stattdessen sammelt er seine Fragen und gibt diese an das Finanzteam zurück, damit er trotz allem auf die Besprechungen mit der Geschäftsführung vorbereitet ist. Eine weitere Informationsquelle sind seine direkten Mitarbeiter, mit denen er in kurzen Gesprächen versucht, die Hintergründe abzuklären. Doch wie man es auch dreht: Vince ist immer auf Wissen aus zweiter Hand angewiesen.

Die Erfahrungen von Vince sind typisch für Mitarbeiter, die keinen Zugriff auf die Unternehmenslösung haben. Das Ergebnis ist mangelnde Transparenz in allen Budgetfragen, und meist erfährt er von Abweichungen erst dann, wenn es schon zu spät ist. Würde Vince in Echtzeit die Ausgaben nachvollziehen können, wäre ihm ein aktives Gegensteuern möglich, noch bevor ein Berichtszeitraum abgeschlossen ist. Ein weiterer Nebeneffekt wäre, dass er plötzlich viel mehr Zeit hätte, sich um neue Projekte zu kümmern, da die langwierige Prüfung von bereits abgeschlossenen Produktionszyklen entfiel.

## **Mehr Effizienz in den Prozessen mit dem Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office**

Über Erfolg oder Misserfolg entscheidet häufig das Tempo, in dem Mitarbeiter auf Informationen zugreifen können. Dieses Tempo bestimmt, ob jemand wie Vince einfach nur erfährt, dass er beispielsweise im letzten Monat seine Budgets überzogen hat, oder ob er in dem Moment, wenn die Kosten in die Höhe schießen, geeignete Gegenmaßnahmen ergreifen kann. Je schneller ein Abteilungsleiter von Abweichungen erfährt, desto besser kann er gegensteuern. Wenn also Vince seine Budgets und Ausgaben selbst in Echtzeit einsehen könnte, kann er seine Kosten von Anfang an besser kontrollieren und sofort reagieren, wenn die Werte in den kritischen Bereich geraten.

Eine hilfreiche Anwendung im Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office ist der Microsoft Dynamics Snap Custom Report Generator, mit dem Vince alle Finanzdaten in Echtzeit ausgeben und in Excel eigene Budgetmodelle oder Simulationen erzeugen kann. Neue Budgetvorschläge werden dabei auf Wunsch automatisch in die Unternehmenslösung zurückgespielt.

Mit dem direkten Zugriff auf die Unternehmenslösung über den Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office erhält Vince mehr Kontrolle über die Ausgaben seiner Abteilung. Wenn er beispielsweise einen sprunghaften Anstieg von Überstunden feststellt, kann er mit der Geschäftsführung nach Gründen dafür suchen und eine Prognose für die nächsten Monate abgeben. Gemeinsam können sie entscheiden, ob und welche Maßnahmen notwendig sind, damit die Lohnkosten auf einem akzeptablen Niveau bleiben. Die Daten aus der Unternehmenslösung werden damit eine zuverlässige Grundlage für vorausschauendes und flexibles Handeln.

## Erweitern Sie Ihre Microsoft Dynamics-Lösungen

Dieses Whitepaper verdeutlicht, wie wichtig es ist, dass jeder Mitarbeiter auf die ERP- und CRM-Systeme eines Unternehmens zugreifen kann. Indem Sie die Leistungsmöglichkeiten, die Transparenz und die Prozesskontrolle, die Ihnen Ihre Software bietet, auf Ihr gesamtes Unternehmen ausdehnen, können Ihre Mitarbeiter schneller und flexibler reagieren – ein wesentlicher Faktor für Ihren Unternehmenserfolg. Viele Probleme entstehen heute dadurch, dass Mitarbeitern der Zugriff auf zentrale Informationen fehlt. Anhand von Praxisbeispielen wurde in diesem Whitepaper gezeigt, wie Mitarbeiter für ihre tägliche Arbeit von einer engeren Anbindung an die Unternehmenssoftware profitieren können. In der Vergangenheit war jedoch diese Anbindung meist zu komplex und zu teuer.

Nicht so mit dem Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office: Da jeder Mitarbeiter gemäß seiner Rolle einen direkten Zugriff erhält, ist die Anbindung denkbar einfach. Und weil dieser Zugriff über vertraute und einfach zu bedienende Lösungen des Microsoft Office Systems (wie Outlook, Word und Excel) und über bekannte Webbrowser erfolgt, können Ihre Mitarbeiter von Anfang an produktiv arbeiten. Der Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office kann kostengünstig im gesamten Unternehmen implementiert werden, da der Paketpreis weitaus günstiger ist als eine traditionelle Benutzerlizenz für den Vollzugriff.

Der Microsoft Dynamics Client for Microsoft Office ist die ideale Lösung für Unternehmen, die jedem Mitarbeiter Zugriff auf ihre Unternehmenssoftware geben möchten. So können Sie den Herausforderungen von heute und morgen erfolgreich begegnen. Fördern Sie Ihr Unternehmenswachstum, erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit, steigern Sie die Mitarbeiterproduktivität und gestalten Sie Ihre Prozesse effizienter.

# WEITERE INFORMATIONEN

## MICROSOFT DEUTSCHLAND GMBH

Geschäftskundenbetreuung

Konrad-Zuse-Straße 1

85716 Unterschleißheim

Deutschland

Tel.: +49 1805 67 23 30\*

Fax: +49 1805 22 95 54\*

E-Mail: BtoB@microsoft.com

\* 0,12 Euro/Min. deutschlandweit.

## MICROSOFT ÖSTERREICH GMBH

Am Europlatz 3

1120 Wien

Österreich

Tel.: 08000/123 345\*

Fax: +43 1 610 64 369

E-Mail: dyn-at@microsoft.com

\* Nur aus Österreich erreichbar.

## MICROSOFT SCHWEIZ GMBH

Richtstrasse 3

8304 Wallisellen

Schweiz

Tel.: +41 848 858 868

Fax: +41 434 564 444

E-Mail: custserv@microsoft.com

© 2008 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

Microsoft, Excel, Microsoft Dynamics, das Microsoft Dynamics-Logo und Outlook sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Die in diesem Dokument aufgeführten Namen bestehender Unternehmen und Produkte sind möglicherweise Marken der jeweiligen Eigentümer.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen stellen die behandelten Themen aus der Sicht der Microsoft Corporation zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dar. Da Microsoft auf sich ändernde Marktanforderungen reagieren muss, stellt dieses Dokument keine Verpflichtung seitens Microsoft dar, und Microsoft kann die Richtigkeit der hier dargelegten Informationen nach dem Zeitpunkt der Veröffentlichung nicht garantieren.

Dieses Whitepaper dient nur zu Informationszwecken. MICROSOFT SCHLIESST FÜR DIESES DOKUMENT JEDE GEWÄHRLEISTUNG AUS, SEI SIE AUSDRÜCKLICH ODER KONKLUDENT. Die Benutzer/innen sind verpflichtet, sich an alle anwendbaren Urheberrechtsgesetze zu halten. Unabhängig von der Anwendbarkeit der entsprechenden Urheberrechtsgesetze darf ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis der Microsoft Corporation kein Teil dieses Dokuments für irgendwelche Zwecke vervielfältigt oder in einem Datenempfangssystem gespeichert oder darin eingesehen bzw. übertragen werden, unabhängig davon, auf welche Art und Weise oder mit welchen Mitteln (elektronisch, mechanisch, durch Fotokopieren, Aufzeichnen usw.) dies geschieht. Es ist möglich, dass Microsoft Rechte an Patenten bzw. patentierten Anwendungen, Marken, Urheberrechten oder sonstigem geistigen Eigentum besitzt, die sich auf den Inhalt dieses Dokuments beziehen. Das Bereitstellen dieses Dokuments gibt Ihnen jedoch keinen Anspruch auf diese Patente, Marken, Urheberrechte oder auf sonstiges geistiges Eigentum, es sei denn, dies wird ausdrücklich in den schriftlichen Lizenzverträgen von Microsoft eingeräumt.

Microsoft Dynamics steht für integrierte, anpassungsfähige Unternehmenslösungen, die zur langfristigen Sicherung Ihres Erfolgs beitragen und Sie darin unterstützen, schnell fundierte Geschäftsentscheidungen zu treffen. Microsoft Dynamics folgt in Design und Funktion den bekannten Microsoft-Standards und ist eng mit den Microsoft-Produkten verzahnt. Täglich anfallende Aufgaben und zentrale Geschäftsprozesse in den Bereichen Finanzmanagement, Customer Relationship Management und Supply Chain Management können durchgängig automatisiert und optimiert werden.