

„Microsoft ist CRM!“ Customer-Relationship-Management (CRM) - Unterstützung mit Microsoft Dynamics



Werner Rosner von Microsoft bei seiner Präsentation

Das Mai-Arbeitskreistreffen Technischer Vertrieb und Produktmanagement des Bezirksvereins Bayern Nordost fand bei Microsoft Deutschland GmbH in Unterschleißheim statt. Eingeladen waren auch die Mitglieder des VDI-AK aus München. So lauschte gespannt eine Gruppe von knapp 20 Vertretern aus unterschiedlichen Branchen im Vortragsraum des modernen Gebäudes von Microsoft, um die neuesten Informationen zum Thema Customer-Relationship-Management (CRM) mit der Unterstützung durch Microsoft Dynamics zu bekommen. Auf der Agenda standen neben den Kurzpräsentationen des Unternehmens und Vertriebes auch eine praktische Vorführung im Microsoft Technology Center über Möglichkeiten von Echtzeitkommunikation sowie die Kombination der Microsoftprodukte zur Unterstützung der Vertriebsarbeit. Wie Microsoft die eigene CRM Software in Verbindung mit MS Office einsetzt, zeigte an diesem Abend Werner Rosner anhand des Pipeline-Managements für den Bereich Enterprise Resource Planning (ERP) Vertrieb für Named Accounts als Querschnittvertrieb. Von acht Referenten seitens Microsoft wurden alle Fragen der Zuhörer erschöpfend beantwortet.

Effektiver Vertrieb

Kunden sind heutzutage besser informiert als je zuvor und treffen Kaufentscheidungen, bevor der Vertriebsmitarbeiter überhaupt ins Spiel kommt. Nach Aussage von Hn. Ritter haben 57% der Kunden den Kaufprozess hinter sich, wenn sie in Kontakt mit dem Vertrieb kommen. Das Vertriebsteam muss sich auf diese neue Customer Journey einstellen und entsprechendes Branchen- und Prozesswissen der Kunden haben, um auf Augenhöhe zu agieren. Dabei fließen alle Microsoft Produkte in Dynamics CRM zusammen und es kann z.B. die Vorausplanung aus CRM auf Excel geladen, im einfachen Excelblatt bearbeitet und dann einfach wieder in das Dynamics CRM geladen werden. Es sind damit immer konsistente Datenbestände für alle Zugriffe vorhanden. Hr. Ritter fasste dies kurz und knapp

mit der Aussage „Microsoft ist CRM“ zusammen. Dynamics CRM unterstützt, um ein detaillierteres Bild, schnellere Abschlüsse, und damit höhere Umsätze zu erzielen.

Auch der Kundenservice über Call Center wird durch die Microsoft CRM online Lösung auf demselben Datenmodell sichergestellt, ohne eigenes Rechenzentrum. Ziel ist es in allen Maßnahmen den Kunden bestmögliche Betreuung und Service zukommen zu lassen, um dadurch auch das Image einer Marke oder Firma aufzuwerten. Das Image kann durch Werkzeuge zur Analyse der sozialen Medien, durch sog. Social Listening, in Echtzeit ausgewertet und dargestellt werden, wie es am Beispiel Microsoft Spielekonsole xBOX real gezeigt wurde.

Predictive Maintenance – Steigerung der Produktivität durch IT-basierte Wartung von Anlagen

Hr. Pletsch konnte aufgrund des Bahnstreiks nicht anreisen und präsentierte uns daher per online Übertragung Beispiele aus der Überwachung von Anlagen wie Fertigungsprozessen oder Aufzügen. Dabei wird mit Modellen zur Ausfallsicherheit beispielsweise die Wartung vorausgerechnet und so die Ausfallsicherheit erhöht. Ein Beispiel wie das IoT (Internet of Things) mit Unterstützung AZURE - Microsofts Cloud Angebot – schon Realität ist. Es ist denkbar diese Berechnungsmodelle in Zukunft auch für andere Auswertungen wie beispielsweise bei Krankheiten zu verwenden um Krankheiten entsprechend vorzubeugen.

Intelligentes Marketing

Die Anforderungen an Marketingprozesse wandeln sich nach Hn. Glaab ständig. Die Kunden müssen auf neue Art und Weise über den unterschiedlichsten Channels angesprochen und zugleich der Erfolg der Aktivitäten per Analyse nachgewiesen werden. So kann z.B. vor einer Mailaktion zur Einladung Ihrer Kunden auf den Messestand eine Testmail an 10% der Kunden gesendet werden, um zu analysieren, wer die Mail geöffnet und gelesen hat. So kann schon im Vorfeld die Wirksamkeit erkannt und gegebenenfalls mit anderen Möglichkeiten noch unterstützt werden. Dynamics CRM bietet Unterstützung darin, Ihre Kunden zu erreichen, die Vertriebspipeline zu stärken und die Wirksamkeit von Maßnahmen zu belegen.

Bei abschließender reichhaltiger Auswahl an Fingerfood und aktivem Netzwerken bedankten und verabschiedeten sich die Teilnehmer von Hn. Rosner von der Microsoft Deutschland GmbH, der das Treffen ermöglicht hatte.

Die vielen Fragen und Diskussionen spiegelten das große Interesse der Teilnehmer wieder. Das positive Feedback und der rege Austausch, auch noch nach dem offiziellen Ende des Treffens, bestätigten, dass die Teilnehmer viele Anregungen bekommen hatten und begeistert nach einem interessanten AK-Treffen Technischer Vertrieb und Produktmanagement nach Hause fuhren.

Für weitere Information wenden Sie sich bitte an den VDI AK-Leiter Willi L. Mohr unter mohr@mohrfriendscoaching.de , der auch gerne den Kontakt zu Microsoft herstellt.

**BERATENDER DIPLOM-INGENIEUR . VERTRIEBS-TRAINER
FÜR KOMPETENZEN IM TECHNISCHEN VERTRIEB
Willi L. Mohr**

AK-Leiter Technischer Vertrieb und Produktmanagement