



# Das richtige Werkzeug für den Vertrieb

Gut für Sie. Gut für Ihre Kunden.

# Das richtige Werkzeug für den Vertrieb.

## **Gut für Sie. Gut für Ihre Kunden.**

Jedes Unternehmen steht ständig vor Herausforderungen. Man muss sich kontinuierlich anpassen, verbessern und schließlich wettbewerbsfähig bleiben. Dabei spielen viele unterschiedliche Faktoren eine Rolle. Die effektive Nutzung von Technologie und Daten ist zweifelsfrei einer davon.

Richtet man den Blick speziell auf den Bereich Vertrieb, sind zwei Punkte besonders wichtig: Optimal abgestimmte Vertriebsprozesse und starke Kundenbeziehungen. Customer Relationship Management – kurz CRM – ist hier das Stichwort. Warum Sie auf diese Art Softwarelösung bauen sollten? Wir zeigen es Ihnen.

## **CRM von Microsoft.**

Sie ahnen es bereits: Um Automatisierung und ganzheitliche Kundenbetrachtung im Vertrieb nutzen zu können, braucht man die passende IT. Microsoft Dynamics 365 CE Sales ist hier die Lösung.

Hinter dem langen Namen verbirgt sich eine ganze Menge: Funktionen wie Opportunity-Management, Lead-Verfolgung, Forecasting und Sales-Analysen ermöglichen es, Ihre Vertriebsaktivitäten effektiver zu gestalten und fundierte Entscheidungen zu treffen. Wie immer in der Microsoft-Welt ist die CRM-Lösung nahtlos integriert, um eine reibungslose Zusammenarbeit und Kommunikation zu schaffen.

## **Einbindung und Schulung der Mitarbeitenden.**

Eine Softwarelösung wird natürlich nicht „einfach so“ eingeführt. Dafür ist ein Change im Unternehmen notwendig. Die Umstellung auf ein (neues) CRM-System erfordert ein Umdenken und Anpassen in den bestehenden Arbeitsabläufen und Prozessen. Mitarbeitende müssen neue Technologien und Methoden akzeptieren, was zunächst zu Widerstand und Unsicherheit führen kann. Eine umfassende Schulung und die Einbindung der Mitarbeitenden in den Implementierungsprozess sind entscheidend für eine erfolgreiche Nutzung in der Zukunft.





# Wie kommt CRM in den Vertrieb?

Damit die Einführung des neuen Systems erfolgreich wird, müssen einige Punkte beachtet werden. Sie können anhand folgender Checkliste vorgehen, um alle relevanten Personen abzuholen und technische Aspekte im Blick zu behalten:

## 1. Bedarfsanalyse & Planung. ✓

Was ist das Ziel? Erstellen Sie einen Projektplan, der Meilensteine, Ressourcenplanung und Erfolgsindikatoren enthält.

## 2. Ein Team zusammenstellen. ✓

Achten Sie bei der Zusammenstellung des Projektteams darauf, alle relevanten Abteilungen einzubeziehen: Vertrieb, IT, Marketing und Management.

## 3. Schulung & Vorbereitung. ✓

Bieten Sie Schulungen für das Implementierungsteam sowie für Enduser an. Erarbeiten Sie außerdem einen Kommunikationsplan, um intern über die Einführung zu berichten.

## 4. Konfiguration & Anpassung. ✓

Welche spezifischen Anforderungen gibt es in Ihrem Unternehmen? Denken Sie an benutzerdefinierte Entitäten, Felder, Workflows und Ansichten. Auch an die Integration mit anderen Geschäftsanwendungen wie Outlook, SharePoint oder Power BI muss hier gedacht werden.

## 5. Datenmigration. ✓

Datenqualität ist das A und O. Überprüfen Sie Ihre vorhandenen Vertriebsdaten, um sie anschließend in Dynamics 365 CE Sales zu migrieren.

## 6. Pilotphase. ✓

Testen Sie das neue System zunächst mit einigen ausgewählten Usern. Feedback und Verbesserungsvorschläge können die Grundlage für Anpassungen sein.

## 7. Rollout & Schulung. ✓

Implementieren Sie Dynamics 365 CE Sales schrittweise im Unternehmen. Nach Bedarf können immer mehr User hinzugenommen werden. Kontinuierliche Schulungen und Unterstützungsangebote sind wichtig, um eine effektive Nutzung sicherzustellen.

## 8. Auswertung & Optimierung. ✓

Beobachten Sie die Nutzung des neuen Tools. Das Feedback der Nutzer ist sehr wichtig, damit Prozesse und Konfigurationen bei Bedarf angepasst werden können.

## 9. Kontinuierliche Weiterentwicklung. ✓

Regelmäßige Updates und Aktualisierungen sorgen dafür, dass Ihr System auf dem neuesten Stand bleibt und Sie von neuen Funktionen profitieren können.

# Merkt der Kunde etwas davon?

Ja. Denn ein neues CRM-Tool bietet die Möglichkeit, jeden einzelnen Kunden jederzeit im Blick zu haben.

## **Kundenservice & Support.**

Das CRM-Tool von Microsoft kann nahtlos mit Kundenservice-Tools verbunden werden. So werden Kundenanfragen effizient bearbeitet und es entsteht eine durchgängige Kundenerfahrung über verschiedene Kanäle hinweg.

## **Verbesserte Kundeninteraktion.**

In Microsoft Dynamics 365 CE Sales sind Kundeninformationen zentral gespeichert. Durch die Integration der Lösung in andere Microsoft-Anwendungen sind diese Infos für den Vertriebsmitarbeitenden unkompliziert abrufbar. Durch wenige Klicks erhält der Kunde für ihn wichtige und personalisierte Nachrichten und Informationen. Dies führt dauerhaft zu einer stärkeren Bindung und einem besseren Verständnis der Kundenbedürfnisse.



# Und was bringt es im Vertrieb?

Im Vertrieb spielt Zeit eine wichtige Rolle. Zeit für Datenpflege, Zeit für Kundentermine, Zeit für interne Abstimmungen, Fahrtzeit. Unterstützen Sie Ihre Vertriebsmitarbeitenden deshalb mit einer Softwarelösung, die mehr Zeit für die wichtigen Dinge schafft.

## Effiziente Vertriebsprozesse.

Mit Microsoft Dynamics werden Vertriebsprozesse automatisiert. Punkte wie Opportunity-Tracking oder die Angebotsverwaltung müssen nur mit einigen Informationen gefüllt werden, um anschließend unkompliziert darauf zurückzugreifen. Vertriebsmitarbeitende haben damit mehr Zeit für die Pflege und Entwicklung von Kundenbeziehungen.

### • KI-unterstützte Vertriebsentscheidungen.

Mit den fortschrittlichen KI-Funktionen von Dynamics 365 CE Sales können Unternehmen intelligente Einblicke in Ihre Vertriebsaktivitäten gewinnen. Durch die Analyse großer Datenmengen kann das System Muster und Trends erkennen, die für den Vertriebs Erfolg entscheidend sind.

Diese Erkenntnisse können genutzt werden, um Verkaufschancen zu priorisieren, personalisierte Angebote zu erstellen und die Vertriebsstrategie kontinuierlich zu optimieren.

### • KI-Unterstützung mit Copilot.

Der Copilot in Dynamics 365 CE Sales ist ein intelligentes Assistenzwerkzeug. Es unterstützt Vertriebsmitarbeitende, indem es automatisierte Empfehlungen und Handlungsvorschläge bietet. Basierend auf früheren Interaktionen, Kundenpräferenzen und branchenspezifischen Trends kann der Copilot Vertriebsmitarbeitenden helfen, schneller und präziser zu arbeiten.

Von der Lead-Qualifizierung bis zur Angebotserstellung kann der Copilot wertvolle Unterstützung bieten und so die Effizienz des Vertriebsteams steigern.

## Echtzeit-Einblicke.

Echtzeit-Analysen und Dashboards ermöglichen dem Vertrieb, den Fortschritt von Verkaufschancen zu verfolgen, Trends zu identifizieren und daraus Entscheidungen zu treffen. So entsteht eine proaktive und datengesteuerte Herangehensweise.

## Bessere Zusammenarbeit im Team.

Durch die zentrale Speicherung von Kundeninformationen können Vertriebsmitarbeitende Informationen teilen, Best Practices austauschen und als Team zusammenarbeiten. Auch aus Kundensicht entsteht so ein schlüssiger Kommunikationsablauf.



# Neues Werkzeug.

Vertrieb ist mehr als effizientes Arbeiten. Er ist auch Innovation. Mit Microsoft Dynamics 365 CE Sales haben Unternehmen nicht nur das richtige Werkzeug an der Hand, um Ihre Vertriebsprozesse zu optimieren, sondern auch eine Plattform, die kontinuierlich weiterentwickelt wird.

Die Implementierung eines CRM-Systems erfordert nicht nur technologische Anpassungen, sondern auch eine Veränderung der Denkweise und Arbeitsabläufe im Unternehmen. Es ist eine Investition in die Zukunft, die sich auszahlt. Denn Mitarbeitende können die Möglichkeiten des Systems bedarfsgerecht und voll ausschöpfen, was letztlich zu einer verbesserten Kundenbindung führt.



Unsere Experten von MODUS Consult unterstützen Sie von der Planung, über die Implementierung bis hin zur Schulung Ihrer Mitarbeitenden. Ihre individuellen Anforderungen haben wir dabei immer im Blick.

Kurz gesagt: Dynamics 365 CE Sales ist das moderne Werkzeug, das Unternehmen benötigen, um technologisch auf dem neuesten Stand zu sein, aber auch um langfristige, erfolgreiche Kundenbeziehungen aufzubauen. Denn es ist gut für Sie. Und gut für Ihre Kunden.

Die 1995 gegründete MODUS Consult GmbH bietet integrative, ganzheitliche Business IT aus einer Hand. Von ERP und CRM über DMS und BI bis zu Systemberatung und -technik basieren unsere Lösungen und unser Know-how auf der Erfahrung von über 20 Jahren erfolgreicher Zusammenarbeit mit über 1.000 Kunden. Mit unseren zertifizierten Branchenlösungen auf Basis von Microsoft Dynamics setzen wir als Microsoft Solutions Partner höchste Qualitätsansprüche an uns und an die gemeinsam mit unseren Partnern geschaffenen Lösungen.

Die MODUS Consult GmbH ist ein Unternehmen der Bechtle Gruppe.  
Microsoft ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corp.



**MODUS Consult GmbH**  
James-Watt-Straße 6  
D-33334 Gütersloh  
Telefon +49 5241 9217-0

**Ihr Ansprechpartner:**  
Wernher von Schrader  
Telefon +49 5241 9217-200  
[wernher.vonschrader@modusconsult.de](mailto:wernher.vonschrader@modusconsult.de)