

Microsoft
Business
Solutions

STEIGERN SIE DIE **Effizienz**
IM MARKETING, VERTRIEB UND SERVICE

Microsoft® Business Solutions-**NAVISION**
MARKETING & VERTRIEB
SERVICEMANAGEMENT

Inhalt

SEITE 3	Navision Marketing & Vertrieb und Servicemanagement
SEITE 4	Steigern Sie den Kundenwert
SEITE 6	Marketing & Vertrieb
SEITE 16	Servicemanagement

Copyright © 2004
Microsoft, Windows, Windows NT, BizTalk und Navision sind entweder eingetragene Markenzeichen oder Markenzeichen der Microsoft Corporation bzw. Microsoft Business Solutions ApS oder deren verbundenen Unternehmen in den USA und/oder anderen Ländern. Microsoft Business Solutions ApS ist eine Tochtergesellschaft der Microsoft Corporation. Alle anderen in diesem Dokument genannten Firmennamen und Produktnamen sind möglicherweise Markenzeichen der jeweiligen Rechtsinhaber. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen basieren auf Microsoft® Business Solutions-Navision und können ohne vorherige Ankündigung bei Bedarf geändert werden. Diese Unterlagen dürfen weder in Teilen noch als Ganzes ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Microsoft Corp. in irgendeiner Form oder über irgendwelche Mittel reproduziert oder übertragen werden. Die Microsoft Corp. lehnt jede Haftung für Fehler und Unterlassungen in diesem Dokument ab. Sämtliche nicht ausdrücklich gewährten Rechte bleiben vorbehalten.

Stand: Oktober 2004

Publiziert von:

Microsoft Deutschland GmbH

MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung im Bereich Unternehmensanwendungen und ist für 352.000 Kunden aus 102 Ländern der verlässliche Partner, der flexible Technologie mit umfangreicher Geschäftskompetenz vereint. Die vollständig integrierten Anwendungen für kleine und mittelständische Firmen sowie Organisationen mittlerer Größe ermöglichen die durchgängige Automatisierung von Geschäftsprozessen zwischen Mitarbeitern, Kunden, Lieferanten und Partnern und unterstützen die schnelle, fundierte Entscheidungsfindung. 8.000 Vertriebs-, Implementierungs- und Servicepartner gewährleisten weltweit einen umfassenden Service für Unternehmen aus nahezu allen Branchen. Microsoft Business Solutions ist einer der sieben Geschäftsbereiche der Microsoft Corporation.

NAVISION Marketing & Vertrieb UND Servicemanagement

Stellen Sie Ihre Kunden in den Mittelpunkt

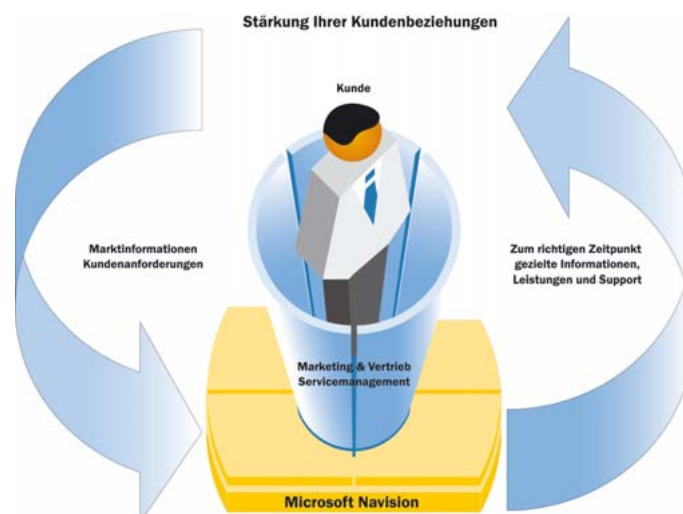
Navision ist die vollständig integrierte Businesslösung, mit der Sie alle Unternehmensbereiche verbinden und über Unternehmensgrenzen hinweg mit Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern über das Internet zusammenarbeiten – an jedem Ort zu jeder Zeit. Optimieren Sie Ihre Geschäftsprozesse und steigern Sie Ihre Produktivität im gesamten Unternehmen. Der Schlüssel zum Erfolg ist die lückenlose Integration aller Geschäftsprozesse – vom Finanzmanagement über Customer-Relationship-Management und Supply-Chain-Management bis hin zum E-Business.

Navision bietet Ihnen eine Vielzahl von integrierten Funktionen in den Bereichen Marketing & Vertrieb und Servicemanagement und hilft Ihnen somit, umfassende Informationen für individuelle Maßnahmen zu nutzen und Ihre Schlüsselkunden zu erkennen. Gleichzeitig unterstützt Sie die Lösung mithilfe erprobter Werkzeuge bei der Automatisierung von Routineaufgaben, der Identifikation viel versprechender Kundensegmente und der Erfolgsmessung Ihrer Kampagnen. Sie behalten alle Prozesse in Ihrer Verkaufspipeline stets im Blick und verfügen über das unabdingbare Rüstzeug, um Kunden einen gewinnbringenden Service anzubieten. Aktuelle Auswertungen helfen Ihnen darüber hinaus bei der effizienten Steuerung Ihrer Marketing-, Service- und Vertriebsaktivitäten.

Alles in allem bietet Ihnen Navision mit den Funktionen für die Prozesse in den Bereichen Marketing & Vertrieb und Servicemanagement alles, was Sie brauchen, um die Leistungsfähigkeit Ihres Unternehmens kontinuierlich zu steigern, die Servicestandards zu verbessern und die Zuverlässigkeit gegenüber Kunden und Partnern zu erhöhen.

Navision unterstützt nachhaltig das Wachstum Ihres Unternehmens

- Treffen Sie fundierte, zielgerichtete Entscheidungen.
- Schaffen Sie ein effizientes Arbeitsumfeld.
- Optimieren Sie Ihre Geschäftsprozesse.
- Erfahren Sie mehr über Ihr Business.
- Erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit.



Richten Sie Ihre Aktivitäten gezielt an Ihren Kunden aus und steigern Sie so die Erfolgsaussichten für Ihr Unternehmen

STEIGERN SIE DEN **Kundenwert**

Verbessern Sie die Effizienz Ihrer **Kundennahen** Prozesse

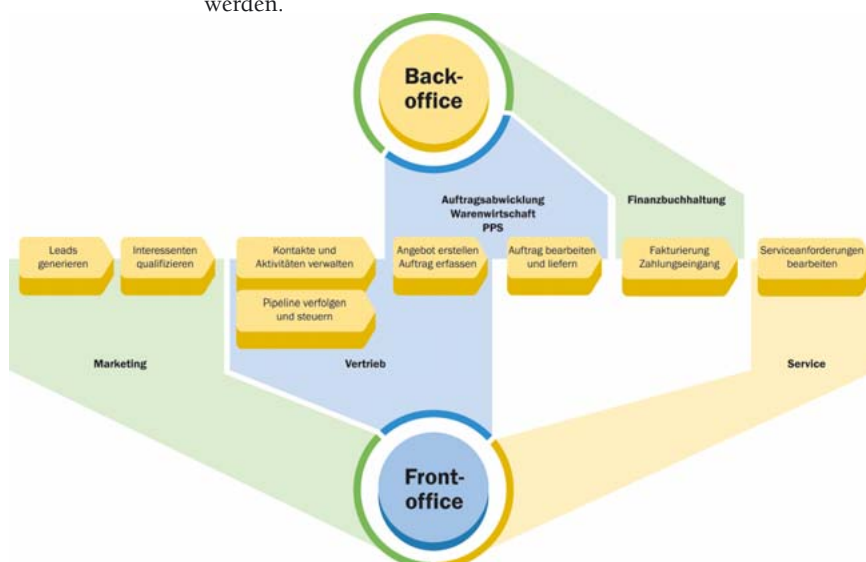
In allen Branchen herrscht heute ein bislang kaum gekanntes Maß an Markt- und Preistransparenz – nicht allein durch die Möglichkeiten, die das Internet bietet. Es wird daher immer schwieriger und teurer, neue Kunden zu gewinnen. Gleichzeitig steigt die Gefahr, wichtige Kunden an den Wettbewerb zu verlieren. Unternehmen stehen vor der Frage, wie sie profitable Neukunden gezielt gewinnen und – vor allem – wie sie Ihre bestehenden Kunden langfristig binden können.

KUNDENNAHE PROZESSE STEHEN IM VORDERGRUND

Auf der Suche nach neuen Wegen, bestehende Abläufe zu optimieren, geraten die kundennahen Prozesse in Marketing, Vertrieb und Service immer stärker ins Zentrum der Aufmerksamkeit. Kundenzufriedenheit ist kein Selbstzweck, sondern muss sich für das Unternehmen auszahlen. Je zufriedener ein Kunde ist, desto loyaler ist er auch Ihrem Unternehmen und Ihren Produkten gegenüber. Er wechselt nicht zur Konkurrenz, kauft erneut bei Ihnen und empfiehlt Sie weiter.

KUNDENORIENTIERUNG ALS MOTOR DER PROZESS-OPTIMIERUNG

Auch im operativen Bereich bietet Customer-Relationship-Management erheblichen Nutzen durch Prozessunterstützung und die Automatisierung von Routinetätigkeiten. Analog zu Rationalisierungs- und Qualitätssicherungsmaßnahmen in Produktion und Beschaffung können so auch in den Frontoffice-Bereichen Marketing, Vertrieb und Service große Produktivitätsreserven mobilisiert werden.



Integrieren Sie Front- und Backoffice in einem leistungsfähigen System



INTEGRATION ALS SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG

Alle Mitarbeiter – ob in Marketing, Vertrieb, Service, Produktion, Lager oder Buchhaltung – müssen hierfür effektiv zusammenarbeiten. Denn Kundenzufriedenheit ist nicht Aufgabe einer einzelnen Abteilung.

Informationsinseln müssen aufgelöst, alle Kundeninformationen in einer zentralen Businesslösung integriert werden. Kunden erwarten unverzügliche Antworten auf ihre Fragen, ohne von einem Mitarbeiter zum nächsten weitergeleitet zu werden.

- Der Vertrieb muss Zugriff auf Lager- und Auftragsdaten haben, um Auskunft über Lieferfähigkeit und Auftragsstatus geben zu können – Termintreue ist von wesentlicher Bedeutung für die Kundenbindung.
- Das Marketing muss wissen, was Kunden in der Vergangenheit gekauft haben, bevor es versucht, sie für neue Produkte oder Cross-Selling-Angebote zu interessieren.
- Ein Servicemitarbeiter muss wissen, ob der Kunde seinen Servicevertrag bezahlt hat und ob benötigte Ersatzteile verfügbar sind, bevor er mit der Bearbeitung von Serviceanfragen beginnt.
- Direkter Zugriff auf Finanzinformationen ermöglicht die Überwachung der Kundenrentabilität, um Marketing- und Vertriebsressourcen gezielt auszurichten.

Mit Navision führen Sie alle Informationen über Ihre Kunden in einer Lösung zusammen. Dabei kommt insbesondere die vollständige Integration der Funktionen für Marketing & Vertrieb und Servicemanagement in die ERP-Gesamtlösung zum Tragen: Neben den direkten Vertriebsinformationen haben Sie immer Zugriff auf die Echtzeitdaten, zum Beispiel aus den Bereichen Finanzmanagement und Produktion. Sofern es Ihrer Geschäftsstrategie entspricht, können Sie Kunden und Lieferanten über Commerce Portal diesen Service sogar direkt anbieten. Mit diesem umfassenden Serviceangebot erhöhen Sie die Hürde für Kunden und Lieferanten, aus der Geschäftsbeziehung mit Ihnen auszusteigen.

Nutzen Sie das volle Potenzial Ihrer Kundeninformationen

Kontaktverwaltung

- Erfassung und Pflege von Kontaktinformationen
- Dublettenprüfung
- Beliebige Ansprechpartner
- Anredeformeln in verschiedenen Sprachen
- Erfassung von Detailmerkmalen anhand frei definierbarer Profilfragebögen
- Bevorzugte Korrespondenzart
- Mehrere Geschäftsadressen
- Synchronisation mit Debitoren, Kreditoren, Bankkonten
- Kontaktstatistik

Navision für Marketing & Vertrieb führt Informationen über Kunden, Interessenten und Partner an einer zentralen Stelle strukturiert zusammen und unterstützt Marketing- und Vertriebsmitarbeiter bei ihrer täglichen Arbeit. Jeder Mitarbeiter hat unmittelbaren Zugriff auf vergangene Aktivitäten und zukünftige Aufgaben sowie auf die spezifischen Besonderheiten des Kunden. Dieses wertvolle Detailwissen ermöglicht eine persönliche und maßgeschneiderte Kommunikation mit jedem einzelnen Kunden sowie eine schnelle Reaktion auf Kundenanforderungen. Damit werden alle Vertriebs- und Marketingaktivitäten effektiv und individuell gestaltet und gesteuert.

KONTAKTVERWALTUNG

In der Kontaktverwaltung erfassen und pflegen Sie alle Informationen zu Ihren Kunden, Interessenten und Partnern, um diese personalisiert ansprechen und betreuen zu können. Sie erhalten eine komplette Übersicht Ihrer Geschäfts- und Ansprechpartner. Hierzu gehören neben den Grunddaten wie Adress- und Kommunikationsdetails auch Informationen wie Branchenzugehörigkeit etc. Die integrierte Dublettenprüfung sichert einen konsistenten Datenbestand.

KONTAKTPROFILE

Mithilfe von Profilfragebögen können Sie Ihre Kontakte detailliert charakterisieren. Erstellen Sie auf Grundlage eigener Kriterien beliebig viele Fragebögen sowohl für Unternehmen als auch für Personen. Die ermittelten Profildaten, wie z. B. Interessenschwerpunkte, Potenzial oder Anzahl der Mitarbeiter, sind auf der jeweiligen Kontaktkarte direkt einsehbar und ermöglichen eine maßgeschneiderte Kommunikation und eine gezielte Kontaktaufnahme. Derartige Detailmerkmale bilden die Basis für eine genaue Zielgruppensegmentierung zur Optimierung der Erfolgsquote Ihrer Kampagnen.



KONTAKTKLASSIFIZIERUNG

Navision bietet Ihnen die Möglichkeit, Kontakte automatisiert in verschiedenen Gruppen zu klassifizieren. Auf Basis von Debitoren-, Kreditoren- oder auch Aktivitätsdaten, wie Umsatz, Deckungsbeitrag, Rabattausnutzung oder Anteil der gewonnenen Verkaufschancen, kategorisiert die Anwendung Kontakte nach Ihren Vorgaben. Dabei können einzelne Klassifizierungsmerkmale gewichtet und miteinander verknüpft werden. So erkennen Sie z. B. auf einen Blick, ob es sich um einen A-, B- oder C-Kunden handelt, und richten Ihre Vertriebs- und Marketingressourcen gezielt auf Schlüsselkunden aus.

AUFGABENVERWALTUNG

Navision ermöglicht die übersichtliche Verwaltung Ihrer Marketing- und Vertriebsaufgaben. Erstellen Sie Aufgabenlisten und ordnen Sie anderen Benutzern oder Teams Aufgaben zu. Verknüpfen Sie die Aufgaben mit Kampagnen, Segmenten und Verkaufschancen. Der Status und die Priorität der einzelnen Aufgaben können verfolgt und automatisch Anschlussaufgaben festgelegt werden. Für häufig wiederkehrende Aufgabenblöcke, wie Messenvorbereitungen, können Aktionen eingerichtet werden, die aus mehreren Aufgaben in einem festgelegten zeitlichen Ablauf bestehen.

OUTLOOK-CLIENTINTEGRATION

Kontakte, Aufgaben und Termine können mit Outlook synchronisiert werden. Werden diese erstellt, aktualisiert oder gelöscht bzw. storniert, wird dies automatisch mit der jeweils anderen Anwendung synchronisiert. Nutzen Sie die synchronisierten Informationen in Outlook auch offline – über eine spätere Stapelverarbeitung können Sie die Daten wieder mit Navision abgleichen.

Kontaktklassifizierung

- Automatische Klassifizierung und Gruppierung der Kontakte nach Kriterien, wie z. B. Umsatz, Deckungsbeitrag oder Betreuungsaufwand
- Gewichtung und Verknüpfung von Einzelkriterien zur Ermittlung und Verfolgung einer Gesamtbewertung

Aufgabenverwaltung

- Verwaltung der Marketing- und Vertriebsaufgaben
- Erstellung eigener Aufgabenlisten sowie Zuordnung an andere Benutzer oder Teams
- Einrichtung von Aktionen, die aus mehreren Aufgaben bestehen
- Automatische Anschlussaufgaben

Outlook-Clientintegration

- Synchronisation der Kontakte, Aufgaben und Termine mit Outlook

Greifen Sie direkt auf umfassende und genaue Kontaktinformationen zu

KT000002 Blütenhaus GmbH - Kontaktkarte

Suchbegriff: BLÜTENHAUS GMBH

Nr.: KT000002

Art: Unternehmen

Unternehmensnr.: KT000002

Unternehmensname: Blütenhaus GmbH

Name: Blütenhaus GmbH

Adresse: Ferdinands Höh 5

Adresse 2:

PLZ-Code/Ort: 49293 Bremen

Ländercode: DE

Verkäuferscode: PS

Anreencode: UNTERNEHM

Korrigiert am: 09.09.04

Letzte Aktivität am: 22.10.04

Letzte Kontaktaufnah.: 09.09.04

Nächste Aufgabe am:

Frage	Antwort	Beantwortete Fragen %	Aktualisiert am
<input type="checkbox"/> Rabatt % Vorjahr	Geringe Rabattausnutzung		09.09.04
<input type="checkbox"/> Firmenbesitz	Familienbesitz		09.09.04
<input type="checkbox"/> Anzahl Mitarbeiter	100..499	100	09.09.04
<input checked="" type="checkbox"/> Debitor, Anzahl Käufe Vorjahr	< 3-mal pro Jahr		09.09.04

Kontakt Funktionen Aktivität grst. Hilfe

Aktivitäten-/Dokumentenverwaltung

- Durchführung und Aufzeichnung aller kontaktbezogenen Vorgänge, z. B. Telefonate, Besprechungen oder Schriftverkehr
- Automatische Protokollierung von Einkaufs-, Verkaufs- und Servicebelegen
- Dokumentenverwaltung
- Aktivitätenvorlagen und Assistenten
- Hinterlegung von Dokumenten in verschiedenen Sprachen je Aktivitätenvorlage
- Korrespondenz per Brief, Fax oder E-Mail
- TAPI-Integration für ausgehende Telefonate

E-Mail-Protokollierung für Microsoft Exchange

- Manuelle oder automatische Protokollierung von ein- und ausgehenden E-Mails im Aktivitätenprotokoll
- E-Mails auf dem Exchange Server können aus dem Aktivitätenprotokoll des jeweiligen Kontaktes geöffnet werden

Kontaktsuche

- Suche nach Informationen zu einem Kontakt
- Fuzzy-Logik

AKTIVITÄTENVERWALTUNG

Ob Sie Besuchsberichte erstellen, Korrespondenz per Post, Fax oder E-Mail versenden oder Gesprächsnotizen erfassen möchten, alle Arten von Kommunikation können mithilfe von Aktivitätenvorlagen und Assistenten schnell und einfach durchgeführt werden. Die Vorgänge werden dabei automatisch im Aktivitätenprotokoll aufgezeichnet. So haben Sie jederzeit einen sofortigen Zugriff auf eine vollständige und aktuelle Kontakthistorie. Hierzu gehören auch versandte Belege aus anderen Anwendungsbereichen, z. B. Angebote, Aufträge oder Servicebelege. Bei der Verwendung eines TAPI-kompatiblen Telekommunikationsgerätes können Sie Anrufe direkt über eine Schaltfläche auf der Kontaktkarte anstoßen.

DOKUMENTENVERWALTUNG

Ordnen Sie Dokumente, z. B. Word- oder Excel-Dateien, direkt Aktivitäten für einen Kontakt zu. Die Integration mit Microsoft Word erlaubt Ihnen darüber hinaus die Erstellung von Serienbriefvorlagen. Bei der Verwendung der entsprechenden Aktivitätenvorlage versenden Sie schnell und effizient personalisierte Korrespondenz in der richtigen Sprache, mit der richtigen Anrede.

E-MAIL-PROTOKOLLIERUNG FÜR MICROSOFT EXCHANGE

Mit der E-Mail-Protokollierung für Microsoft Exchange können alle eingehenden und ausgehenden E-Mails manuell oder automatisch in Navision protokolliert werden. Da es sich um eine serverbasierte Lösung handelt, stehen protokollierte E-Mails allen berechtigten Mitarbeitern im Aktivitätenprotokoll zur Verfügung und können von dort direkt geöffnet werden.

KONTAKTSUCHE

Die Kontaktsuche verschafft Ihnen schnell und einfach Zugriff auf Informationen für einen bestimmten Kontakt, wie Verkaufschancen, Aktivitäten oder Aufgaben. Dank Fuzzy-Logik finden Sie den gesuchten Kontakt selbst dann, wenn Sie nur die Adresse oder nicht einmal die genaue Schreibweise des Namens kennen.

SEGMENTIERUNG

Segmentieren Sie Kontakte nach von Ihnen festgelegten Kriterien und erstellen Sie so genau abgegrenzte Zielgruppen, um beispielsweise auf Basis der Kaufhistorie Cross- oder Up-Selling-Maßnahmen durchzuführen. Natürlich können Sie dafür auch auf gespeicherte Segmentierungskriterien zurückgreifen. Vorhandene Segmente können für Nachfolgeaktivitäten festgehalten werden.

KAMPAGNENVERWALTUNG

Adressieren Sie ausgewählte Segmente in der jeweils bevorzugten Korrespondenzart – per Serienbrief, Fax oder E-Mail – und in der bevorzugten Sprache jedes Kontaktes. So können Sie auf Knopfdruck mehrsprachige Mailings mit individueller Ansprache erstellen und versenden. Alle Aktivitäten werden in der jeweiligen Kontakt-historie protokolliert. Mit der Kampagnenverwaltung haben Sie stets den Status sowie alle verbundenen Aktivitäten, Aufgaben und Verkaufschancen im Blick. Sie können die Reaktionen erfassen und über die Kampagnenstatistik z. B. die Rücklaufquote messen.

VERKAUFSCHANCENSTEUERUNG

Navision unterstützt Sie bei der effektiven Verfolgung und Steuerung von Vertriebsmöglichkeiten. Bilden Sie unterschiedliche Verkaufsprozesse ab und legen Sie die einzelnen Verkaufsprozessstufen fest. Vom ersten Kontakt über die Angebotserstellung bis zum Vertragsabschluss bestimmen Sie die damit verbundenen Aufgaben. Wichtige Meilensteine werden nicht vergessen, die richtigen Schritte wie vereinbart eingeleitet, um konsequent die Abschlussquote zu verbessern. Den erwarteten Auftragswert, das Abschlussdatum und die Erfolgchance können Sie zu jedem Zeitpunkt einpflegen – Ihr Verkaufsteam erhält so einen Überblick über offene und laufende Projekte in der Verkaufspipeline und kann entsprechend planen. Die Verkaufschancen können anhand eines Balkendiagramms grafisch ausgewertet werden, indem erwartete und realisierte Umsätze übersichtlich gegenüber gestellt werden.

Kampagnenverwaltung

- Einrichtung und Durchführung von Kampagnen
- Flexible Zielgruppen-segmentierung
- Wiederverwenden bestehender Segmente oder gespeicherter Kriterien
- Adressierung von Segmenten per Brief, Fax oder E-Mail
- Erstellung von Anschluss-Segmenten und Telefonlisten
- Mehrsprachige Kampagnen
- Kampagnenstatistik

Verkaufschancensteuerung

- Verfolgung von Vertriebsmöglichkeiten
- Strukturierung des Verkaufsprozesses in Teilschritten
- Zuordnung von Verkaufsbelegen
- Auswertung und Steuerung der Verkaufspipeline
- Erstellung von Forecasts und Lost-Order-Auswertungen
- Grafische Auswertung der Verkaufschancen mit Balkendiagramm

Verschaffen Sie sich auf Knopfdruck einen Überblick über die Verkaufschancen

Nr.	Name	Sep 2004	Okt 2004	Nov 2004	Dez 2004	Jan 2005
AK	Anette Kemper	120.100,00	95.400,00	103.400,00	123.700,00	67.000,00
JR	Joachim Richter	46.900,00	54.200,00	67.200,00	99.900,00	
PB	Peter Brehm	12.000,00	17.800,00	22.350,00	26.000,00	
PS	Peter Schlösser	17.000,00	37.000,00	23.000,00	25.000,00	

Nutzen Sie für Ihre Angebote und Aufträge die Vorteile der vollständigen Integration

Debitoren & Verkauf

- Verfolgung aller Verkaufsvorgänge
- Verkaufsbelege in mehreren Sprachen
- Mehrwährungsfunktionalität
- Mehrere Lieferadressen je Kunde
- Kreditlimitprüfung
- Zuständigkeitseinheiten für die Abgrenzung von Verkaufsbelegen nach Organisationseinheiten
- Verkaufsstatistik mit Überblick über die Details zum Verkaufsbeleg
- Debitorenverwaltung und -statistik
- Provisionsermittlung
- Reklamationsabwicklung
- Belegtausch per Brief, Fax oder E-Mail

Marketing & Vertrieb

- Debitorenvorlagen für die Angebotserstellung an Interessenten
- Zuordnung zu Kontaktpersonen
- Beim Belegdruck Eintrag im Aktivitätenprotokoll
- Belegarchivierung/-versionsverwaltung

Wesentliche Bestandteile des Vertriebsprozesses sind die Angebotserstellung und Auftragserfassung. Hierfür bietet der Anwendungsbereich Marketing & Vertrieb eine enge Integration zum Modul Debitoren & Verkauf, in dem alle Debitorendaten und alle Details Ihrer Verkaufsvorgänge abgebildet werden.

VERKAUFSBELEGE

Angebote, Aufträge, Rahmenaufträge, Rechnungen, Gutschriften und Reklamationen sind die Grundbestandteile einer vollständigen Verkaufsabwicklung. Navision ermöglicht eine einfache und schnelle Erfassung von Verkaufsangeboten und -aufträgen, wobei der direkte Zugriff auf alle notwendigen Debitoren- und Artikelinformationen gewährleistet wird. In die Verkaufsbelege werden die relevanten Daten des Artikels und Debitors übernommen, z. B. Lieferadresse oder Zahlungs- und Lieferkonditionen. Zusätzliche Informationen können jederzeit ergänzt werden. Für Interessenten können mithilfe von Debitorenvorlagen Verkaufsangebote erstellt werden, ohne dass diese bereits in diesem Status als Debitor angelegt sein müssen. Zudem können Verkaufsbelege spezifischen Kontaktpersonen zugeordnet werden.

KREDITLIMITPRÜFUNG

Das Kreditlimit und der fällige Saldo für den Debitor werden direkt bei der Angebots- und Auftragserfassung überprüft. Über fällige Salden oder überschrittene Kreditlimits wird der Anwender automatisch informiert, so dass er direkt weitere Informationen über den Debitor einholen kann: Die Debitorenstatistik gibt Ihnen sofort den Überblick über die Entwicklung und den gegenwärtigen Status des Debitors.

Nr.	Beschreibung	Lagerort...	Menge	Einheit...	Wk-Preis ohne MwSt.	Zellenrabatt %	Zellenbetrag ohne MwSt.
8916-W	Computer - Turbopaket	BLAU	9 STÜCK		2.690,00	10	21.789,00
8924-W	Server - Enterprisepaket	BLAU	4 STÜCK		5.360,30		21.441,20

Erfassen und verwalten Sie Ihre Verkaufsbelege effizient mit allen Informationen im direkten Zugriff



LAGERBESTANDSPRÜFUNG

Durch die enge Integration in das Modul Lager hat Ihr Vertrieb zudem direkten Zugriff auf Informationen zur aktuellen Artikelverfügbarkeit und wird automatisch gewarnt, wenn die Auftragsmenge eines Artikels die verfügbare Menge am Lager überschreitet.

LIEFERTERMINZUSAGE

Darüber hinaus ermöglicht Navision eine differenzierte Lieferterminzusage direkt aus dem Verkaufsauftrag. Dabei kann geprüft werden, ob der vom Kunden gewünschte Liefertermin eingehalten werden kann oder wann eine Anlieferung frühestens möglich ist.

PREISFINDUNG

Navision erlaubt die flexible Gestaltung von Verkaufspreisen und Rabatten, z. B. in Form kundenspezifischer Preise oder der Festlegung von Preisgruppen für Debitoren. Jede Preisgruppe kann eine eigene Preisliste mit datumsabhängigen Preisen für unterschiedliche Währungen und Mengeneinheiten erhalten. Innerhalb einer Preisgruppe können Sie für jeden festgelegten Preis bestimmen, welche Rabatte zugelassen sind.

Über die Verkaufsstatistik erhalten Sie stets einen aktuellen Überblick über die Details des jeweiligen Verkaufsauftrages. So können Sie beispielsweise den Deckungsbeitrag direkt einsehen und überwachen.

BELEGAUSTAUSCH

Die erstellten Verkaufsbelege können Sie drucken, per Fax oder als Anhang per E-Mail direkt aus der Anwendung heraus an Ihren Kunden übermitteln. Mit dem E-Business-Modul Commerce Gateway können Sie diesen Prozess sogar vollständig automatisieren.

BELEGVERSIONEN/-ARCHIVIERUNG

Mit der Aktivitätenverwaltung können versandte Verkaufsbelege in der jeweiligen Kontakthistorie protokolliert werden. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, Belege in unterschiedlichen Versionsständen aufzuzeichnen und zu einem späteren Zeitpunkt aus einem Belegarchiv wieder aufzurufen und wiederherzustellen.

Lager

- Lagerbestandsprüfung und Lieferterminzusagen
- Umfangreiches Reservierungssystem
- Ersatzartikel
- Hinterlegung von kundenbezogenen Artikelnummern

Preisfindung

- Steuerung der Preise, Rabatte und Skonti
- Hinterlegung von Brutto- und Nettopreisen
- Differenzierbarkeit der Verkaufspreise und -rabatte nach Kunden oder Kundengruppe sowie Datum, Einheit, Menge oder Währung

E-Business-Lösungen

- Elektronischer Beleg austausch mit Commerce Gateway
- Webportal für Kunden und Mitarbeiter

INTEGRATION VON WEBBASIERTEN PORTALEN

Mit den Portallösungen für Navision haben Kunden, Lieferanten und Geschäftspartner von jedem Ort Zugriff auf aktuelle und präzise Unternehmensinformationen. So können Vertriebsmitarbeiter beispielsweise immer aktuelle Kundeninformationen einsehen, Aufträge eingeben oder die Verfügbarkeit von Artikeln prüfen. Auch Geschäftspartner haben die Möglichkeit des direkten, webbasierten Zugriffs auf Informationen und Funktionen in Navision. Bieten Sie zudem Kunden die Möglichkeit, sich direkt über ein Internetportal zu registrieren, den Auftragsstatus und ihren Kontostand einzusehen, komplette Bestellungen abzuwickeln oder Produktkataloge herunterzuladen.



Steigern Sie die **Effizienz** des Vertriebscontrollings durch die Anbindung Ihrer Finanzdaten

Die Dimensionsfunktionalität aus dem Bereich Finanzmanagement hilft Ihnen bei der Planung und Analyse Ihrer Marketing- und Vertriebsaktivitäten, indem Sie z. B. den Erfolg einer Kampagne messen und das Vertriebsergebnis überwachen und steuern.

DIMENSIONEN

Um mehr Transparenz zu schaffen, können Sie Ihre Daten nach beliebigen Dimensionen analysieren, indem Sie statt einer einfachen Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung Ihre Auswertungskriterien selbst gestalten und in unbegrenzter Anzahl mitführen. Versehen Sie Soll- und Istzahlen mit unternehmensspezifischen Dimensionen beispielsweise für Kundengruppen, Gebiete, Verkäufer und ermöglichen Sie so ein spezialisiertes Berichtswesen für die Auswertung, Analyse und Steuerung Ihrer Marketing-, Vertriebs- und Serviceaktivitäten – der Zusammenstellung von Auswertungskriterien sind keine Grenzen gesetzt.

Dimensionen

- Frei definierbare Auswertungskriterien
- Beliebige viele Dimensionen und Dimensionswerte
- Reduzierter Erfassungsaufwand durch Vorgabedimensionen für Stammdaten
- Unterstützung von Dimensionshierarchien
- Festlegung von Verwendungsregeln und Prioritäten

Gestalten Sie Auswertungsdimensionen flexibel nach Ihren unternehmensspezifischen Anforderungen

Code	Name	Totalbetrag	Joachim Richter	Heidi Vissing	Linda Martin
10	Markteinführung Enterprise Server	245.619,87	47.569,87	50.550,00	42.500,00
20	Futurus Messe	49.017,00	12.000,00	19.017,00	
30	Neukundenkampagne	79.130,00	25.000,00		22.580,00

Budgets

- Erstellen und Pflegen einer unbegrenzten Anzahl von Budgets
- Festlegen von Budgets für beliebige Perioden
- Verwenden von Dimensionen zur Budgetierung
- Kopieren von Istdaten oder anderen Budgetwerten unter Verwendung von Korrekturfaktoren
- Excel-Integration

Analyseansichten

- Analysetool zur Aufbereitung und Darstellung der Dimensionsinformationen
- Berücksichtigung der Budgets
- Individuelle Einstellung zusätzlicher Filterungen sowie periodische Abgrenzungen der zu analysierenden Daten
- Excel-Integration

Kontenschemata

- Frei definierbare Auswertungsmöglichkeiten auf Basis von Sach-, Dimensions- und Budgetbuchungen
- Einrichten einer unbegrenzten Anzahl von Kontenschemata unter Verwendung von Summierungen, Formeln und Vergleichsperioden
- Excel-Integration

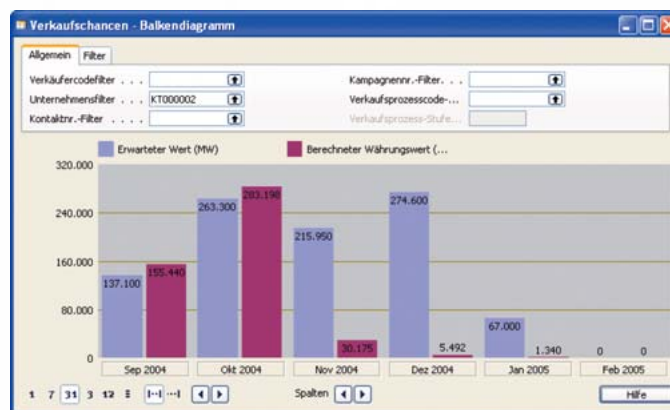
BUDGETS

Auch bei der Budgeterstellung können Sie die eingerichteten Dimensionen berücksichtigen. Die für die Vertriebsplanung notwendige Erfassung von Planwerten, z. B. für den Umsatz je Vertriebsgebiet, kann mit dem jeweils notwendigen Detaillierungsgrad für beliebige Perioden abgebildet werden.

ANALYSE

Navision verschafft Ihnen einen einfachen Zugang zu allen Daten, die Sie benötigen, um qualifizierte Entscheidungen zu treffen, Trends zu erkennen und Ihre Geschäftsaktivitäten zu analysieren. Zur Auswertung der Dimensionsinformationen, auch unter Berücksichtigung von Budgets, können Sie eine Reihe von Berichten verwenden oder Analyseansichten nach Ihren speziellen Kriterien definieren. Bereiten Sie über Kontenschemata und Analyseansichten Ihre Daten so auf, dass Sie beispielsweise das Ergebnis je Verkäufer oder Kampagne auswerten und den Planzahlen oder Vergleichsperioden gegenüberstellen. Analysieren Sie das Vertriebsergebnis je Verkäufer, verteilt nach Produktlinien oder beliebigen anderen Analyse Kriterien, und exportieren Sie die Analyseansichten nach Excel und bereiten Sie die zu analysierenden Daten nach Ihren Vorstellungen grafisch auf.

Eine weitere grafische Auswertungsmöglichkeit stellen die Balkendiagramme dar, mit denen Sie z. B. die erwarteten Verkaufschancen den tatsächlichen realisierten gegenüberstellen.



Verschaffen Sie sich auf Knopfdruck einen grafischen Überblick über die Verkaufschancen



Bieten Sie Kunden einen profitablen, einzigartigen Service

Serviceartikelverwaltung

- Registrierung und Verwaltung von Serviceartikeln
- Automatische Erstellung bei Verkaufslieferung
- Seriennummern und Garantiedaten
- Vertragsinformationen
- Komponentenverwaltung
- Serviceartikelprotokoll über Aktivitäten und Änderungen
- Servicehistorie über alle offenen und abgeschlossenen Serviceleistungen
- Serviceartikelstatistik
- Lösungsanleitungen

Serviceauftragsverwaltung

- Erfassung und Verwaltung von Serviceanforderungen, z. B. Reparatur- oder Wartungsaufträgen
- Serviceangebote (Kostenvorschläge)
- Zuordnung zu Kontaktpersonen
- Für Neukunden direkte Erstellung von Debitor und Serviceartikel im Serviceauftrag
- Servicearbeitsschein
- Enge Integration zum Lagermodul
- Probleberichtswesen (IRIS)
- Leihgeräteverwaltung
- Serviceauftragsprotokoll
- Serviceauftragsstatistik

Navision bietet Ihnen umfangreiche Unterstützung zur profitablen Abwicklung von Serviceanforderungen und -verpflichtungen wie Reparatur-, Wartungs- und Garantiedienstleistungen.

SERVICEARTIKELVERWALTUNG

Registrieren Sie die Produkte und Geräte eines Kunden als Serviceartikel. Dies geschieht manuell oder automatisch bei der Auslieferung. So erhalten Sie von Anfang an für jeden Kunden eine Übersicht, für welche Artikel Serviceleistungen erbracht werden. Zu jedem Artikel stehen umfassende Informationen bereit. Hierzu gehören z. B. Vertrags- und Garantiedaten, Servicetermine, zugesagte Reaktionszeiten sowie eine Komponentenverwaltung. Über die Seriennummer verfolgen Sie den Artikel bis zum Verkaufs- und Einkaufslieferschein.

SERVICEHISTORIE

Das Serviceartikelprotokoll gibt Ihnen Auskunft über Aktivitäten und Änderungen zum jeweiligen Serviceartikel, beispielsweise den Austausch einer Komponente. Gleichzeitig haben Sie Zugriff auf alle offenen und durchgeführten Serviceaufträge, einschließlich Arbeitsleistungen und Ersatzteilen. Sie sehen, wann sich der Serviceartikel zuletzt im Service befand und wann die nächste Wartung fällig ist. Mithilfe von Analysefunktionen werten Sie Schlüsselindikatoren wie Umsatz, Verbrauch und Deckungsbeitrag aus und erkennen schnell unzuverlässige oder unrentable Artikel in Ihrem Sortiment.

SERVICEAUFTRAGSVERWALTUNG

Navision ermöglicht eine schnelle und effiziente Erfassung von Serviceanforderungen. Alle relevanten Serviceartikel- und Kundeninformationen stehen unmittelbar zur Verfügung und können einfach übernommen werden. Serviceaufträge können vom Kunden veranlasst sein oder auch basierend auf vertraglich vereinbarten Wartungsverpflichtungen automatisch erstellt werden. Das Serviceauftragsprotokoll bietet eine komplette Vorgangshistorie. Die Serviceauftragsstatistik ermöglicht eine Nachkalkulation Ihrer Servicefälle, so dass Sie die Rentabilität Ihres Servicegeschäfts auswerten und überwachen können.

SERVICEPREISE

Navision unterstützt sowohl Fixpreise als auch Mindest- und Höchstpreise für Serviceleistungen. Über Servicepreisgruppen können Sie gezielt die Kriterien für Ihre Servicepreise festlegen, z. B. für bestimmte Kundengruppen, Serviceartikel oder Serviceleistungen. So wird jeder Serviceaufgabe die passende Preisstruktur zugeordnet.

EINSATZPLANUNG

Navision verschafft Ihnen schnell einen Überblick über Ihre Servicepipeline, die Reaktionszeiten, den Bearbeitungsstatus und die Prioritäten der Serviceaufträge. Mit der Einsatzplanung, in der alle Serviceanforderungen hinterlegt sind, können Sie sicherstellen, dass die benötigten Ersatzteile und Ihre Arbeitskräfte auf den bevorstehenden Bedarf abgestimmt sind. Diese Planung ist auch Ausgangspunkt für die Servicedurchführung. Ordnen Sie den Serviceaufgaben Mitarbeiter zu, stornieren Sie bestehende Zuordnungen oder weisen Sie sie neu zu. Dabei können die Verfügbarkeit, notwendige Qualifikationen, der Standort des Kunden und vom Kunden bevorzugte Servicetechniker berücksichtigt werden.

Servicepreise

- Einrichtung und Verwaltung spezieller Servicepreise, wie Fixpreise sowie Mindest- und Höchstpreise
- Servicepreisgruppen zur Bestimmung der Zuweisungskriterien
- Festlegung der zu berücksichtigenden Serviceaufwendungen
- Rentabilitätsauswertung

Einsatzplanung

- Übersicht der Serviceanforderungen
- Planung und Steuerung der Servicedurchführung
- Zuordnung der Servicemitarbeiter unter Berücksichtigung von Verfügbarkeit, Qualifikationen, Servicegebiet
- Überblick über Bearbeitungsstatus, Reaktionszeiten und Prioritäten der Serviceaufgaben

Dokumentieren Sie die Servicedurchführung schnell und effizient auf dem Servicearbeitsschein

Art	Nr.	Beschreibung	Einheit...	Menge	VK-Preis	Zellenrabatt %	Betrag
▶ Artikel	80218-V	Laufwerk (Festplatte)	STÜCK	1	35,50	100	0,00
Kosten	START	Expressreparatur	STÜCK	1	20,00	15	17,00
Ressource	MICHAEL	Michael Holm	STUNDE	2	83,00	100	0,00

SERVICEAUFGABEN

Servicemitarbeiter erhalten eine Übersicht der ihnen zugeordneten Serviceaufgaben und können alle relevanten Informationen zum jeweiligen Servicevorfall und dem Serviceartikel einsehen und aktualisieren. Durch die gezielte Informationsbereitstellung und die Automatisierung zeitaufwändiger Abläufe werden Aufträge effizient und zuverlässig ausgeführt. Sie verbringen weniger Zeit damit, Verträge zu durchsuchen, Garantieansprüche zu prüfen und manuell zu fakturieren. Durch eine Anbindung an das Modul Lager können Sie beispielsweise Reservierungen vornehmen oder direkt kontrollieren, ob benötigte Ersatzteile verfügbar sind oder wann der nächste Zugang zu erwarten ist.

SERVICEARBEITSSCHEIN

Die Durchführung des Serviceauftrages kann im Servicearbeitschein schnell und effizient dokumentiert werden. Hierzu gehört die Pflege des Bearbeitungsstatus sowie die Problem- und Lösungsbeschreibung. Die angefallenen Arbeitsleistungen, benötigte Ersatzteile und sonstige Kosten werden direkt eingetragen und stehen nahtlos zur späteren Fakturierung bereit. Die tatsächlichen Reaktions- und Bearbeitungszeiten werden während der gesamten Serviceabwicklung automatisch protokolliert und stehen für spätere Auswertungen zur Verfügung.

PROBLEMBERICHTSWESEN

Für die Problem-/Lösungsbeschreibung können Sie ein unternehmensspezifisches Problembereichswesen aufbauen, das die Servicemitarbeiter bei der strukturierten Problemeingrenzung und -dokumentation unterstützt. Auf Basis von Problem-Lösung-Zuordnungen und mithilfe von hinterlegten Lösungsanleitungen kann somit bei der Suche nach Reparaturmethoden und Lösungsvorschlägen auf Erfahrungen zurückgegriffen werden.



SERVICEVERTRAGSVERWALTUNG

Mit Navision können Sie servicebezogene vertragliche Vereinbarungen mit Ihren Kunden einrichten und verwalten. Die Vertragsinhalte können individuell an den Kundenansprüchen ausgerichtet werden. Hierzu gehören beispielsweise Start- und Ablaufdatum, Reaktionszeiten, Wartungsintervalle sowie Fakturierungsdetails. Darüber hinaus können spezielle Rabatte für Ersatzteile, Arbeitsstunden und sonstige Zusatzkosten festgelegt und von den Standardgeschäftzeiten abweichende Servicezeiten zugewiesen werden. Diese werden automatisch bei vertragsbezogenen Reparaturen und Wartungen des betroffenen Serviceartikels berücksichtigt. Für die einzelnen Vertragsarten können Vorlagen eingerichtet werden, die die einfache und korrekte Erstellung von Serviceverträgen ermöglichen.

Sie können Vertragsrechnungen und Serviceaufträge automatisch auf Basis der vereinbarten Fakturierungs- und Wartungsintervalle erstellen. Die Servicevertragshistorie enthält eine Übersicht aller mit dem Vertrag verbundenen Serviceaufträge. Zusammen mit Statistiken für Rentabilitätsauswertungen, dem Versionsarchiv und dem Änderungsprotokoll können Sie per Knopfdruck den aktuellen Status Ihrer Serviceverträge einsehen.

OBJEKTAUFRUFPLANER

Der Objektaufrufplaner ermöglicht die Automatisierung von Routearbeiten, wie z. B. das automatische Versenden einer E-Mail an den Kunden nach Fertigstellung seines Serviceauftrages. Oder lassen Sie die Reaktionszeiten überwachen, indem bei der Überschreitung von definierten Warnintervallen eine Mitteilung an den zuständigen Mitarbeiter gesendet wird.

Servicevertragsverwaltung

- Einrichtung und Verwaltung von servicebezogenen vertraglichen Vereinbarungen
- Verwendung standardisierter Vertragsvorlagen
- Flexible Ausgestaltung der Vertragsdetails wie Konditionen, Vertragsdeckung und Servicegrad
- Vertragsrabatte und spezielle Servicezeiten
- Automatische Erstellung von Vertragsrechnungen und Wartungsaufträgen
- Servicevertragshistorie
- Versionsarchivierung und Änderungsprotokoll
- Rentabilitätsauswertungen

Objektaufrufplaner

- Automatische Ausführung von Standardaufgaben
- Automatischer Versand einer E-Mail an den Kunden nach Fertigstellung des Serviceauftrages und Überwachung der Reaktionszeiten

Systemanforderungen

- **Eine aktuelle Zusammenstellung der Systemanforderungen finden Sie im Internet:**
www.microsoft.com/germany/BusinessSolutions

HABEN SIE FRAGEN ZU DEN LÖSUNGEN VON MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS?

Hier bekommen Sie Antworten:

Ihr Microsoft Business Solutions Partner

Weitere Produktinformationen, Informationen zu Lösungen in Ihrer Branche, zu Trainings und Schulungen erhalten Sie von Ihrem Microsoft Business Solutions Partner vor Ort.

Microsoft Business Solutions im Internet

Informationen zu Microsoft Business Solutions, detaillierte Produktinformationen zum Download wie auch unseren Rückrufservice finden Sie im Internet unter

www.microsoft.com/germany/BusinessSolutions

CES IT-Systemhaus GmbH
SIEMENS-Technopark
Marie-Curie-Str. 4, 01139 Dresden

Tel.: 0351/862940, Fax: 0351/8629420
info@ces-dresden.de, www.ces-dresden.de

Microsoft-Kundenreferenzen

Eine umfassende Datenbank mit Kundenreferenzen finden Sie im Internet unter

www.microsoft.com/germany/ms/kundenreferenzen

Microsoft Deutschland GmbH
Gasstraße 6 a
22761 Hamburg
www.microsoft.com/germany/BusinessSolutions

Microsoft Österreich GmbH
Am Euro Platz 3
1120 Wien
www.microsoft.com/austria/BusinessSolutions

Microsoft Schweiz GmbH
Richtstrasse 3
8304 Wallisellen
www.microsoft.com/switzerland/de/BusinessSolutions