

Microsoft



Microsoft Dynamics CRM Online

Leitfaden für Kunden

VERSION 1.0 – JUNI 2011

DEUTSCHE FASSUNG: AUGUST 2011

Inhalt

MIT MICROSOFT DYNAMICS CRM IN DER CLOUD

Momentum	3
Cloud Computing mit Microsoft	5

IST DIE CLOUD DAS RICHTIGE FÜR SIE?

Die drei Arten der Cloud.....	6
Flexible Wahlmöglichkeiten mit Microsoft.....	7
Die sechs Prinzipien von Cloud Computing.....	7

DIE LÖSUNG FÜR IHRE ANFORDERUNGEN: MICROSOFT DYNAMICS CRM ONLINE

Microsoft Dynamics CRM Online: Überblick.....	8
Mehr Vertriebs Erfolg, zufriedener Kunden	8
Zuverlässigkeit und maximaler Komfort.....	9
Wichtige technische Vorteile	10
Rechenzentren	12
Sicherheit.....	13
Datensicherung und -wiederherstellung.....	13

ARBEITEN MIT MICROSOFT DYNAMICS CRM ONLINE

Servicebetrieb und -verwaltung	14
Support	14
Change Management	14
Freigabezyklus und Roadmap	15
CRM-Erweiterungen von Partnern.....	15

DIE NÄCHSTEN SCHRITTE

ANHANG

Geographische Abdeckung und unterstützte Sprachen.....	16
Awards und Auszeichnungen	17
Preise.....	17

Mit Microsoft Dynamics CRM in die Cloud

Ein Unternehmen, das sich für Business-Lösungen aus der Cloud entscheidet, kann seine Energiekosten im Vergleich zu einer klassischen On-Premise-Infrastruktur um 30 bis 90 Prozent senken.



MOMENTUM

Cloud Computing hat seinen Siegeszug durch die IT-Geschichte längst angetreten. Per Definition liefert Cloud Computing einen schnellen Zugang zu Computing-Ressourcen, ohne umfassende Investitionen in Infrastruktur und Wartung.

Eine Gartner-Studie¹ aus dem Jahr 2010 ergab Folgendes:

- Der Anteil der Cloud-Computing-Dienste an den Gesamtausgaben für externe IT-Services beträgt im Jahr 2011 ca. 10,2 Prozent.
- 39 Prozent der befragten IT-Budgetmanager gaben an, dass Cloud Computing für ihre Organisation zu den Schlüsselinitiativen zählt.
- 46 Prozent der Befragten planten eine Ausweitung der Nutzung von Cloud-Diensten.
- In einer weiteren Umfrage, die Gartner unter CTOs und CIOs durchführte, gaben mehr als 76 Prozent der Teilnehmer an, Unterstützung für CRM- und Produktivitätsaufgaben durch die Cloud zu erwarten.

KUNDENREFERENZ: MEHR TRANSPARENZ

COREFINO

USA, Finanzdienstleistungen

Situation: Bedarf an einer Cloud-Lösung zur Performance-Messung und -Überwachung

Lösung: Microsoft Dynamics CRM Online für Vertrieb und Marketing

Nutzen: Sofortige Prozesstransparenz und engere Ausführung von Vertriebs- und Marketingaktivitäten

Mit Microsoft Dynamics CRM Online konnte Taylor IGH einen Return on Investment von ganzen 595 Prozent sowie eine 245-prozentige Steigerung der Benutzerakzeptanz erzielen. Das Unternehmen setzte außerdem eine Echtzeitintegration in seine Backoffice-Lösungen um – was beim früheren CRM-System überhaupt nicht möglich gewesen ist.

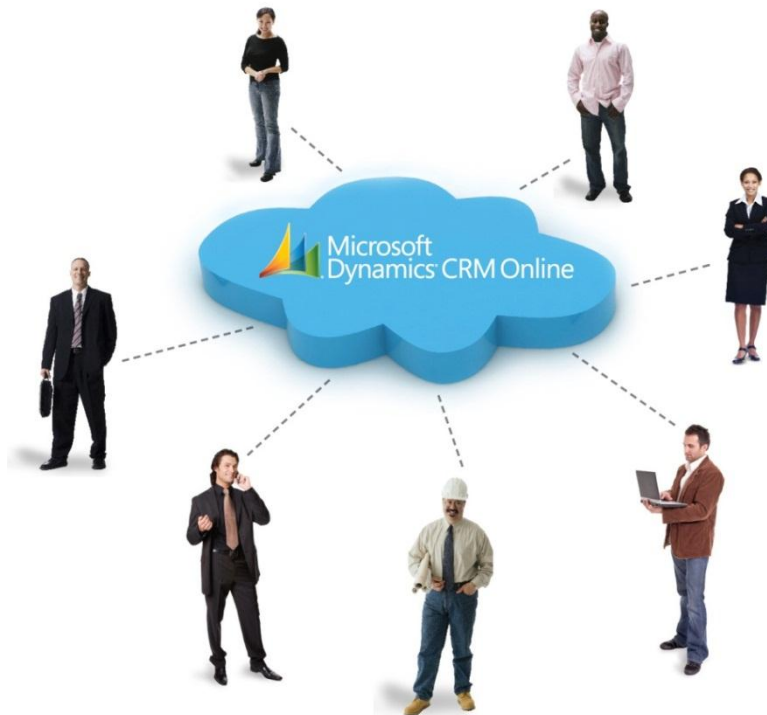


¹Gartner Survey Shows Cloud-Computing Services Represents 10 Percent of Spending on External IT Services in 2010, September 2010.

Diese Trends werden weiterhin durch die Flexibilität und Kostenvorteile von Cloud-Lösungen beschleunigt. Laut Gartner werden im Jahr 2012 bereits 20 Prozent aller Unternehmen keine eigenen IT-Anlagen mehr besitzen, da sie von Cloud-fähigen Services, Server- und Desktop-Virtualisierung und einer erhöhten Nutzung von Privat-PCs durch ihre Mitarbeiter im Firmennetzwerk profitieren.²

Der Erfolg von Cloud Computing gründet sich auf umfassende Vorteile für Anwender, Unternehmen und auch für die Umwelt:

- Anwendern verspricht die Cloud eine noch besser vernetzte Welt, in der ihnen Informationen – sobald sie online sind – an jedem beliebigen Ort und zu jeder Zeit zur Verfügung stehen.
- Unternehmen profitieren mit der Cloud von neuen wirtschaftlichen Vorteilen:
 - Mehr Budget- und Kostenkontrolle und
 - keine Notwendigkeit, selbst große und teure Rechenzentren zu betreiben und zu warten.
- Die Cloud unterstützt Innovationen im Unternehmen. Die Kombination aus verbessertem Zugang zu Informationen und hoher Verarbeitungsleistung öffnet die Tür zu neuen Geschäftsmodellen, neuen Märkten und ganz neuen Kundenbeziehungen.
- Für die Umwelt bietet Cloud Computing das Potenzial, den Energieverbrauch und die CO₂-Bilanz, die mit der Nutzung von Unternehmenslösungen verbunden sind, signifikant zu senken.



²[Gartner Highlights Key Predictions for IT Organizations and Users in 2010 and Beyond](#), Januar 2010.

Jahr für Jahr erreichen die Cloud Services von Microsoft ...

- mehr als 1 Mrd. Benutzer,
- über 20 Mio. Unternehmen,
- ca. 50 Prozent der Fortune 500-Firmen,
- über 500 Regierungsorganisationen in aller Welt.



CLOUD COMPUTING MIT MICROSOFT

Microsoft bietet bereits seit 15 Jahren marktführende und hoch zuverlässige Cloud Services. Millionen von Microsoft-Kunden nutzen bereits Lösungen für die Kommunikation, Zusammenarbeit, Werbung, Unternehmenslösungen, Datenspeicherung, Verwaltung und Infrastruktur. Diese Services werden auf Abonnementbasis bereitgestellt, von Microsoft in eigenen Rechenzentren administriert und entweder direkt oder über Partner angeboten.

Jedes Unternehmen hat individuelle IT-Anforderungen, und die Cloud Services von Microsoft bieten die Flexibilität, eine maßgeschneiderte Lösung für jedes Unternehmen zu schaffen, beispielsweise mit:

- Public-Cloud-Lösungen
- Private-Cloud-Lösungen
- Partner-Cloud-Lösungen, gemeinsam mit zertifizierten Microsoft-Partnern
- Hybridmodellen mit On-Premise- und Onlinelösungen

Die Cloud-Angebote von Microsoft werden weltweit durch mehr als 16.000 Partner bereitgestellt und unterstützt. Weitere Informationen über unser gesamtes Cloud-Angebot finden Sie unter:

<http://www.microsoft.com/de-de/cloud/default.aspx>

KUNDENREFERENZ: MEHR STANDARDISIERUNG

INTO HIS HARVEST

Kanada, Bildungssektor

Situation: Verteilte und komplexe administrative Systeme mit zu hohem Arbeitsaufwand und mangelnder Koordination

Lösung: Microsoft Dynamics CRM Online und eine angepasste xRM-Lösung

Nutzen: Ein neues Niveau an administrativer Effizienz; direkte Erfassung von Informationen über das eigene Webportal



BioMedix Medical Solutions profitiert von der nahtlosen Produktivität zwischen Microsoft Dynamics CRM Online und Microsoft® SharePoint® Online und erhöhte so die Benutzerakzeptanz um beeindruckende 300 Prozent.

CLOUD-OPTIONEN

Public Cloud: Extern gehostete, abonnement-basierte SaaS, bei der Ressourcen von vielen Kunden gemeinsam genutzt werden (mehrere Instanzen).

Private Cloud: Extern oder On-Premise gehostete SaaS, bei der eigene Ressourcen genutzt werden (nicht gemeinsam); meist teurer.

Hybridumgebung: Kombination aus SaaS und On-Premise-Software, um die Anforderungen von Organisationen optimal zu erfüllen.

Ist die Cloud das Richtige für Sie?

DIE DREI ARTEN DER CLOUD

Cloud-Computing-Plattformen bieten eine grundlegende Flexibilität, um die Anforderungen Ihrer Benutzer zu erfüllen und Ihre Geschäftsziele zu unterstützen. In den Entscheidungsprozess für die Cloud spielen verschiedene Faktoren hinein, darunter

- die aktuelle Infrastruktur,
- IT-Governance-Modelle,
- gesetzliche und Compliance-Anforderungen sowie
- die Auswirkungen auf das Budget.

1

Public Cloud

Die Public Cloud besteht aus Computing-Ressourcen, die von einem externen Service Provider gehostet, aber gemeinsam mit anderen Organisationen genutzt werden (mehrere Instanzen). Der in einer Public Cloud bereitgestellte Service ist für alle Kunden einheitlich, da der Service Provider die Infrastruktur verwaltet und Ressourcen bündelt, um die Kundenanforderungen zu erfüllen. Kundendaten in einer Public Cloud werden nicht in dem Sinn zusammengeführt, dass ein Kunde die Daten eines anderen Kunden sehen kann; sondern die Informationen jedes Unternehmens sind sicher und separat gespeichert.

Für Public Clouds wird in der Regel eine Nutzungsgebühr auf Abo- bzw. „Pay-as-you-go“-Basis berechnet. Microsoft bietet einen hoch konfigurierbaren, standardisierten Service, der mit den jeweiligen marktspezifischen Sicherheitsrichtlinien und Auflagen im Einklang steht.

2

Private Cloud

In der Private Cloud nutzt jeder Kunde bestimmte Computing-Ressourcen, die nicht mit anderen Kunden geteilt werden. Die Computing-Leistung kann dabei On-Premise geführt oder als Hosting-Dienst genutzt werden. Die Skalierung der Private Cloud ist durch das Hinzufügen weiterer Server jederzeit möglich. Mit Private Clouds profitieren Sie von Ihrer eigenen Umgebung, jedoch zu einem höheren Preis als in Public Clouds.

3

Hybridumgebung

Viele Firmenkunden unterhalten Hybridlösungen, bei denen es sich um eine Kombination aus Anwendungen in der Cloud und On-Premise-Installationen handelt. Hybridlösungen bieten die Flexibilität, Anwendungen, Benutzergruppen oder Geschäftseinheiten einzeln und auf die Weise zu migrieren, die am besten für das Unternehmen geeignet ist. So kann ein regionaler Verbund von Krankenhäusern beispielsweise Microsoft Dynamics CRM Online für die Patientenverwaltung nutzen und die Lösung in das eigene Healthcare-Informationssystem, das On-Premise installiert ist, integrieren.

FLEXIBLE WAHLMÖGLICHKEITEN MIT MICROSOFT

Um Organisationen bestmöglich dabei zu unterstützen, ihre Unternehmensvision und Technologie-Roadmap erfolgreich umzusetzen, können sie unsere Produkte und Services ganz nach ihren Bedürfnissen beziehen – ob online, On-Premise oder in einer Hybridumgebung.

Wahlfreiheit hat für Microsoft oberste Priorität. Seit vielen Jahren bieten wir deshalb Lösungen für Public und Private Clouds an – parallel zu unseren bewährten On-Premise-Implementierungen. Zahlreiche Unternehmen nutzen heute bereits vollständig Cloud-basierte oder leistungsfähige hybride Umgebungen.

DIE SECHS PRINZIPIEN VON CLOUD COMPUTING

Bei der Entscheidung für ein Public-Cloud-Angebot wie Microsoft Dynamics CRM Online ist es hilfreich, die „Cloud-Leitgedanken“ zu verstehen. Da der gleiche Standardservice über die Public Cloud für viele Kunden in aller Welt bereitgestellt wird, sind diese Prinzipien international konsistent.

- 1 Public-Cloud-Dienste sind hoch konfigurierbar, unterscheiden sich aber von reinen Hosting-Angeboten.**
Microsoft bietet für alle Kunden ein einheitliches Set von Standard-Online-Services. Kunden können die Services nach eigenen Bedürfnissen kombinieren und anpassen, jedoch kann Microsoft keine Änderungsanforderungen oder individuellen Servicefunktionen umsetzen, die von unserer Standard servicedefinition für Microsoft Dynamics CRM Online abweichen. Bei bestimmten Anforderungen an sehr kundenspezifische Servicefunktionen, kann eine On-Premise- oder Partner-Hosting-Lösung die bessere Wahl sein.
- 2 Cloud Services werden unter einer zentralen Sicherheitsrichtlinie bereitgestellt.**
Im Entscheidungsprozess für Cloud-Computing-Lösungen haben Unternehmen häufig Bedenken, was die Sicherheit, Datenschutz, Zuverlässigkeit und operative Kontrolle betrifft. In der Public Cloud bietet ein Service Provider allen Kunden weltweit den gleichen konsistenten Service. Aus Gründen der Praktikabilität können dabei nur übergreifende Richtlinie befolgt werden. Microsoft hat modernste Technologien und Prozesse eingeführt, um für jeden Anwender einen zuverlässigen Zugriff, Sicherheit und Datenschutz zu gewährleisten.
- 3 Prüfungen durch unabhängige Dritte erhöhen die Sicherheit für Kunden.**
Angesichts der Anzahl von Unternehmen, die ein Service-Abonnement abschließen, kann Microsoft Kunden nicht die Möglichkeit einräumen, Audits für seine Rechenzentren durchzuführen. Die Microsoft-Rechenzentren und die Infrastrukturebene, auf der sich unsere Services befinden, wurden umfassend überprüft und nach zahlreichen Kontrollmechanismen zertifiziert, darunter sowohl SAS 70 Typ II als auch ISO 27001. Die Audits und Zertifizierungen werden von unabhängigen Dritten mindestens einmal pro Jahr durchgeführt und die Ergebnisse allen Kunden zur Verfügung gestellt.
- 4 Die Haftung von Microsoft ist auf die Servicegebühren von zwölf Monaten begrenzt.**
Microsoft bietet eine Lösung mit einem branchenweit führenden Sicherheitssystem, das häufig robuster ist als das, welches Kunden derzeit selbst unterstützen könnten. Dennoch kann Microsoft keine Versicherungsleistungen für jeglichen Risiken bieten, die mit dem Verlust von Daten verbunden sein können. Unsere Haftung ist auf direkte Schäden begrenzt, d. h. auf Schäden, die direkt durch eine Handlung von Microsoft entstehen und die vorhersehbar waren.
- 5 Die Public Cloud von Microsoft bietet die neueste Technologie.**
Der Zugang zu den jeweils neuesten Technologien ist ein wesentlicher Vorteil von Cloud Services. In Übereinstimmung mit unseren kontinuierlichen Produktverbesserungen veröffentlicht Microsoft in regelmäßigen Abständen Updates und Patches für alle Bereitstellungen. Bei einem neuen Major Release können Kunden den Umstieg in ihrem eigenen Tempo vornehmen, wobei dieser innerhalb von zwölf Monaten nach der allgemeinen Verfügbarkeit des jeweiligen Releases erfolgen muss.
- 6 Ein Wechsel auf die Cloud ist mit Migrations- und Bereitstellungsaufwand verbunden.**
Die Erfahrung zeigt, dass Cloud Services für geringere IT-Gesamtkosten sorgen, doch variiert die Komplexität der Infrastruktur- und Geschäftsanforderungen erheblich von Organisation zu Organisation. Eine umfassende Migrationsplanung vor der Bereitstellung von Microsoft Dynamics CRM Online gewährleistet eine reibungslose Umstellung und kann die Time-to-Value verkürzen. Wenn Sie einen qualifizierten Microsoft-Partner mit der Evaluation Ihrer technischen und geschäftlichen Anforderungen beauftragen, legen Sie damit schon den Grundstein für eine effektive Migration.

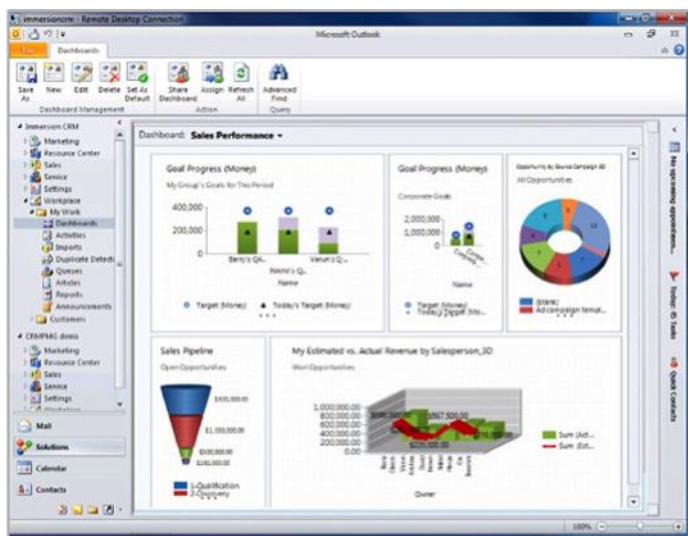
Die Lösung für Ihre Anforderungen: Microsoft Dynamics CRM Online

MICROSOFT DYNAMICS CRM ONLINE: ÜBERBLICK

Microsoft Dynamics CRM bietet in einer Microsoft Outlook®-Umgebung direkten Zugriff auf umfassende Kundeninformationen, was die Benutzerakzeptanz steigert und für bessere, schnellere Ergebnisse sorgt. Mit Microsoft Dynamics CRM Online, dem Cloud Service von Microsoft, erhalten Sie die volle CRM-Funktionalität und profitieren von einem ortsunabhängigen Zugriff, einem attraktiven Preismodell und von einem finanziell abgesicherten Service Level Agreement (SLA).

Entdecken Sie jetzt die neue Dimension des Arbeitens – mit einer CRM-Lösung, die folgende Eigenschaften vereint:

- **Vertraut:** Produktives Arbeiten durch eine gewohnte, ganzheitliche und personalisierbare Anwendungsumgebung
- **Intelligent:** Echtzeitanalysen und optimierte Geschäftsprozesse für fundierte Entscheidungen und eine verbesserte operative Effizienz
- **Vernetzt:** Verbindungen zwischen Menschen, Prozessen und Systemen, um den Wert von Geschäftsbeziehungen zu steigern



Höhere Produktivität und Akzeptanz dank der nativen Outlook-Umgebung und Echtzeit-Dashboards in Microsoft Dynamics CRM Online

MEHR VERTRIEBSERFOLG, ZUFRIEDENERE KUNDEN

Unternehmen, die Marketing, Vertrieb und Service umfassend steuern möchten, entscheiden sich für Microsoft Dynamics CRM Online, um diese Bereiche zu optimieren und zu automatisieren. Ein internationales Partnernetzwerk unterstützt Sie bei der Bereitstellung von Microsoft Dynamics CRM Online und bei der Integration in Ihre vorhandenen Systeme.

Marketing: bessere Ergebnisse erzielen

Verbessern Sie die Marketingeffektivität Ihrer Organisation mit Microsoft Dynamics CRM Online. Geben Sie Ihren Mitarbeitern im Marketing flexible Werkzeuge für Segmentierung, Kampagnensteuerung, Response Tracking und Analysen an die Hand.

Vertrieb: mehr Abschlüsse gewinnen

Verbringen Sie dank Microsoft Dynamics CRM Online mehr Zeit mit zentralen Verkaufsaktivitäten und weniger Zeit mit administrativen Aufgaben. Profitieren Sie von einer vollen Lead-to-Cash-Transparenz, Tracking für Leads und Verkaufschancen, optimierten Genehmigungsverfahren sowie von Vertriebsprognosen in Echtzeit, um Verkaufsergebnisse und Abschlussquoten zu verbessern.

Kundenservice: Kunden begeistern

Bieten Sie Ihren Kunden mit Microsoft Dynamics CRM Online einen überzeugenden Service, und verbessern Sie so die Kundenbindung. Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter mit effektiven Werkzeugen, die das Fallmanagement vereinfachen, Eskalationsprozesse verkürzen, den Austausch von Wissen erleichtern und ein durchgängig integriertes Kundenmanagement ermöglichen – und all dies kosteneffizient und flexibel.

Erweitertes CRM: alle Geschäftsbeziehungen optimieren

Nutzen Sie die Flexibilität und Erweiterbarkeit von Microsoft Dynamics CRM Online, um den Wert jeder Geschäftsbeziehung Ihres Unternehmens zu steigern. Erstellen Sie individuelle Anwendungen und Branchenlösungen direkt aus Microsoft Dynamics CRM Online heraus – ohne Kompromisse bei Funktionen, Budget oder Bereitstellungszeit.

DATENSCHUTZ

Kunden wie American Express und GlaxoSmithKline – beide aus hoch regulierten Branchen – haben umfassende Sicherheitsaudits in unseren Rechenzentren durchgeführt und dabei festgestellt, dass wir ihre Daten genauso gut oder besser als sie selbst in ihrer eigenen Rechenzentrums Umgebung schützen können.



ZUVERLÄSSIGKEIT UND MAXIMALER KOMFORT

Tiefgreifendes operatives Know-how und eine überzeugende CO₂-Bilanz

Die Verantwortung für Microsoft Dynamics CRM Online liegt bei den Microsoft Global Foundation Services – einer spezialisierten Organisation, die sich um die Strategie und Plattformbereitstellung für die Microsoft Cloud Services, Microsoft Online Services und Microsoft Live Services kümmert. Diese Gruppe konzentriert sich rein auf die Bereitstellung einer vertrauenswürdigen Umgebung für Kunden und Partner, und zwar in Bezug auf Kriterien wie operative Steuerung, Datensicherheit, Infrastrukturoptimierung und ökologische Nachhaltigkeit. Sie unterstützt weltweit mehr als 200 Services für Endanwender und Unternehmen und strebt kontinuierlich nach Innovationen und Verbesserungen im Rechenzentrums- und Netzwerkbetrieb – für nachhaltige operative Spitzenleistungen.

Microsoft hat sich einem starken Commitment für Cloud Services wie Microsoft Dynamics CRM Online verschrieben. Bislang wurden 2,3 Mrd. US-Dollar in globale Rechenzentren in Nordamerika, Europa und Asien investiert, und bis zum Ende des Jahres 2011 werden über 20 neue Rechenzentren hinzukommen. Wir bieten eine 99,9-prozentige Verfügbarkeit, die durch ein branchenweit einmaliges Service Level Agreement (SLA) finanziell abgesichert ist.

Sicherheit, Datenschutz und Compliance gehören für Kunden, die in die Cloud wechseln, zu den Topthemen

– und wir behandeln sie daher auch mit Toppriorität. Die Microsoft-Rechenzentren sind nach ISO akkreditiert, mit SAS 70 Typ I- und Typ II-Attestierungen.



Kosteneinsparungen und flexible Zahlungsoptionen

Microsoft Dynamics CRM Online ist eine kostengünstige Lösung, und die verfügbaren Zahlungsoptionen ermöglichen jedem Kunden, seine Kosten über die Laufzeit exakt vorherzusehen. Dank der

„Pay-as-you-go“-Preisgestaltung bei Cloud-Bereitstellungen müssen Kunden kein Kapital in Hardware und Administration investieren, was die Budgets zugunsten anderer Geschäftsaktivitäten entlastet. Kunden erhalten die Flexibilität, die Anzahl ihrer Benutzer bei Bedarf zu erhöhen oder zu verringern und bei steigenden Anforderungen zusätzlichen Onlinespeicherplatz zu erwerben. Mit der raschen Benutzerakzeptanz von Microsoft Dynamics CRM Online in Kombination mit der sofortigen Verfügbarkeit von Computing-Kapazität können Kunden ihre Time-to-Value schneller realisieren.

Die Lizenzierung von Microsoft Dynamics CRM Online ist einfach, flexibel und kostengünstig. Weitere Informationen erhalten Sie im Web unter: <http://crm.dynamics.com>

DIE CLOUD ZU IHREN BEDINGUNGEN

Kundenanforderungen sind vielfältig, individuell und einzigartig. Deshalb bietet Microsoft eine ganze Palette an Wahlmöglichkeiten: Public Cloud Computing, Lösungen in der Private Cloud, On-Premise-Installationen sowie Hybridmodelle, die die Vorteile aus allen drei Konfigurationen vereinen.

Unsere Vision ist, diese Services jedem Kunden zu seinen eigenen Bedingungen zur Verfügung zu stellen – damit sie genau zu seinem Unternehmen passen.

Wahlfreiheit bei der Bereitstellung

Kunden haben die Option, Microsoft Dynamics CRM aus der Public Cloud (Microsoft Dynamics CRM Online) zu beziehen, die Lösung auf ihrer eigenen Infrastruktur bereitzustellen oder einen Service Provider mit dem Hosting ihrer Lösung zu beauftragen (Private Cloud). Diese Flexibilität bieten alle Microsoft Online Services.

Wenn Sie beispielsweise bereits eine Microsoft SharePoint-Implementierung im eigenen Unternehmen (On-Premise), eine Microsoft Office 365-Lösung oder eine beliebige andere Kombination nutzen, profitieren Sie aufgrund der umfassenden Hybridunterstützung von Microsoft von einer durchgängigen Flexibilität. Die Cloud-Lösungen von Microsoft tragen dem Umstand Rechnung, dass jedes Unternehmen anders ist. Deshalb gibt es kein „One size fits all“. Die Flexibilität erstreckt sich ebenfalls auf eine Vielzahl von zur Verfügung stehenden Endgeräten.



Microsoft Dynamics CRM Online bietet Wahlfreiheit bei der Bereitstellung, um Ihre Geschäftsziele effektiv zu unterstützen. Sie bestimmen, welche Komponenten Sie in die Cloud auslagern möchten.

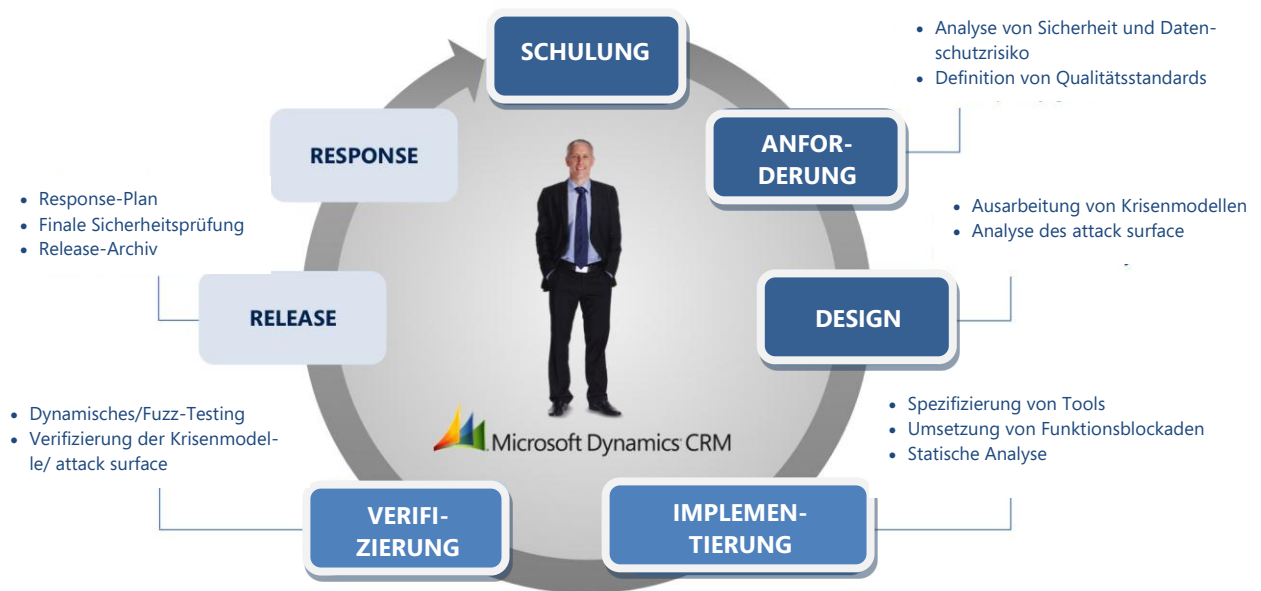
WICHTIGE TECHNISCHE VORTEILE

Einfache Verwaltung

Verringern Sie mit kontinuierlicher Anwendungsüberwachung und Wartung den Aufwand für die Verwaltung unterschiedlicher Ressourcen. Die Bereitstellung wird remote administriert, sodass neue Versionen oder Updates für die Software einfach an alle Benutzer verteilt werden, ganz ohne Unterbrechungen, teures Patching oder Upgrades. Ihre IT-Mitarbeiter brauchen sich weniger um Hardware, Upgrades und Wartungsaufgaben zu kümmern und können sich stattdessen verstärkt darauf konzentrieren, die Prioritäten in Ihrem Unternehmen zu unterstützen.

Flexible Konfigurationsmodelle

Mit Microsoft Dynamics CRM haben Sie die Wahl: Sie können Ihre Lösung aus der Cloud beziehen, sie On-Premise installieren oder sie von einem unserer Partner hosten lassen. Mit Microsoft Dynamics CRM Online können Sie außerdem die Anzahl der benötigten Benutzer jederzeit monatlich hoch- und herunterskalieren oder bei Bedarf Ihren Speicherplatz erweitern oder verringern. Auch ist es möglich, Ihr Bereitstellungsmodell zu wechseln, wenn sich Ihre Anforderungen ändern.



Entwicklungszyklus für Sicherheitsmaßnahmen bei Microsoft (SDL)

Mehrstufiges Sicherheitssystem

Microsoft Dynamics CRM Online nutzt für sein Sicherheitsmodell einen End-to-End-Ansatz, der bei der Entwicklung der Anwendung beginnt und sich bis in den Betrieb und die Verwaltung des Service zieht. Microsoft Dynamics CRM Online folgt dem Microsoft Security Development Lifecycle (SDL). Dieser Prozess gilt für alle Services – vom Design über Build und Implementierung bis zu den Releasephasen im Lebenszyklus –, um die Sicherheit in allen Aspekten zu gewährleisten.

Sicherheitsvorkehrungen kommen auf mehreren Ebenen zum Einsatz:

- Sicherung der Webanwendung mit SSL
- Individuell definierbare Sicherheitsrollen für Benutzerzugriff und ausführbare Aktionen
- Sicherheit auf Feldebene (Field Level Security)
- Volles Auditing für Geschäftsdaten
- Stringente physische Sicherheit in den Microsoft-Rechenzentren, einschließlich Zugang zu Gebäuden und Zugriff auf Systeme/Datenbanken

Zusätzlich nutzt die Anwendung selbst die Standardsicherheitsfunktionen der Microsoft-Infrastruktur, auf der Microsoft Dynamics CRM ausgeführt wird (zum Beispiel: Windows Server®, Microsoft SQL Server® und Microsoft Exchange Server).

Individuelle Instanzenadministration

Um die Eigenständigkeit zu erhöhen, wurden eigens Kunden- und Benutzerverwaltungsfunktionen entwickelt. So erhalten Kunden die volle Kontrolle über Aspekte wie Datenstruktur, Benutzeroberfläche, Business-Intelligence und Geschäftsprozessmanagement.

Funktionen für gesetzliche Compliance

Die Erfüllung zunehmend komplexer gesetzlicher Anforderungen wird durch die Zertifizierung nach ISO 27001-2 und SAS 70 Typ II für die Microsoft-Rechenzentren erleichtert.

Unterstützung für mobile Endgeräte

Microsoft Dynamics CRM Online bietet einen konfigurierbaren mobilen Client, der Anwendern die Nutzung und Aktualisierung von CRM-Informationen auf einer großen Bandbreite mobiler Geräte ermöglicht.

KUNDENREFERENZ: MEHR MOBILITÄT

SCOTTS PROFESSIONAL

Niederlande, Fertigung

Situation: Erschwerter Zugang zu aktuellen Berichten

Lösung: Microsoft Dynamics CRM Online- und -Offlineversionen für Marketing und Vertrieb

Nutzen: Ganzheitliche Sicht auf Informationen, auch offline; späterer Upload von Änderungen für präzise Daten



Microsoft-Rechenzentren befinden sich auf allen Kontinenten und werden direkt von Microsoft verwaltet.

RECHENZENTREN

Die Rechenzentren werden von den Microsoft Global Foundation Services verwaltet. Sie bieten:

- **Infrastrukturdienste** für die physikalische Infrastruktur der Cloud (Rechenzentren, Server, Netzwerke) für 15 Jahre
- **Sicherheit und Compliance** sowohl für die physikalische als auch die logische Cloud-Infrastruktur bei Microsoft, einschließlich zahlreicher Plattformdienste
- **Globale Abdeckung** durch die Lokalisierung von mehr als 100 Services in bis zu 63 Sprachen, mit weltweiten Bereitstellungs-, Überwachungs- und Verwaltungsdiensten in Betriebsstätten rund um den Globus mit 24-stündiger Verfügbarkeit

- **Ökologische Nachhaltigkeit** durch die konsequente Verwendung intelligenter Werkzeuge (wie SCRY und Genome), um Energieverbrauch und Netzwerkauslastung zu überwachen und gleichzeitig kontinuierlich Effizienzsteigerungen und Verbesserungen umzusetzen, um Kosten zu sparen, Abfälle zu reduzieren und die CO₂-Bilanz zu optimieren.

Microsoft speichert Kundendaten stets in der jeweiligen Region, bei einem lokalen Hosting-Rechenzentrum. Von außen sind alle Einrichtungen anonymisiert (ohne Firmenschilder oder Logos), sodass keinerlei Rückschlüsse auf ihren Zweck gezogen werden können. Die Zufahrt von Fahrzeugen erfolgt in einem speziellen Sicherheitsbereich und muss vom Sicherheitspersonal genehmigt werden. Um den inneren Bereich zu erreichen, ist eine erfolgreiche Authentifizierung per Sicherheits-ID-Karte erforderlich.

KUNDENREFERENZ: MEHR EFFIZIENZ

GEMCO GROUP HOLDINGS, LTD.
Australien, Baugewerbe

Situation: Die vorhandene CRM-Lösung war zu einfach und konnte nicht erweitert oder angepasst werden

Lösung: Wechsel auf Microsoft Dynamics CRM Online für alle Vertriebs-, Service- und Kunden-Follow-up-Prozesse

Nutzen: Automatisierte Vertriebsprozesse, Effizienzzuwachs im Vergleich zum alten System, zentrale Steuerung

SICHERHEIT

Computing in der Cloud wirft Fragen nach Sicherheit, Datenschutz und Eigentumsrechten an Daten auf. Unsere Services, die physisch in von Microsoft betriebenen Rechenzentren rund um den Globus gehostet werden, wurden so konzipiert, dass sie die Performance, Skalierbarkeit, Sicherheit und Servicelevel bieten, die Geschäftskunden erwarten.

Unsere Technologie, Kultur und Prozesse sind „State-of-the-Art“, um für jeden Benutzer einen konsistenten und zuverlässigen Zugriff sowie Sicherheit und Datenschutz zu wahren. Microsoft Dynamics CRM Online verfügt über integrierte Compliance-Funktionen für eine große Bandbreite an Vorschriften und Datenschutzvorgaben. Diese Funktionen werden regelmäßig genau überprüft, beurteilt und revidiert, um zu gewährleisten, dass höchste Sicherheits- und Datenschutzstandards eingehalten werden. Wir haben unsere Angebote auf der Grundlage folgender Kernprinzipien entwickelt:

- Microsoft sagt Ihnen, wo sich Ihre Daten befinden, und Sie sind der Eigentümer Ihrer Daten.
- Microsoft wird Daten, die sich in der Microsoft Cloud befinden, niemals für Data-Mining-Zwecke verwenden.
- Die Microsoft Online Services sind nach ISO 27001, SAS 70 und dem EU Safe Harbor Framework zertifiziert.³

Bei der Übertragung von Daten hält Microsoft die jeweils anwendbaren Gesetze ein. In der EU werden entsprechend die Safe-Harbor-Bestimmungen befolgt.

Anwendung und Webseite von Microsoft Dynamics CRM Online unterliegen einer kontinuierlichen Zuverlässigkeits- und Performance-Überwachung. Die Operations Group überwacht das Netzwerk auf Sicherheitsverletzungen und Eindringlinge mithilfe von Prüf- und Aufspürsystemen, die rund um die Uhr ununterbrochen laufen. Überwachungswerkzeuge leiten auftretende Probleme und Warnungen direkt an die Servicetechniker weiter.

Der Service verfügt über ein mehrstufiges Überwachungssystem. Die Stufe der Infrastruktur/Plattform wird mithilfe von Microsoft System Center Operations Manager (SCOM) überwacht. Mit SCOM werden Ereignisse verfolgt, die sich auf die Vorhaltung und Ausfälle des Services sowie auf das Erreichen von Schwellenwerten beziehen (wie Speicherplatzverbrauch). Die Transaktionsüberwachung zur Simulation kritischer Kundenszenarien wird mit einer Monitoring-Lösung eines Drittanbieters realisiert. Diese Lösung überwacht Ereignisse, die mit dem CRM-Portal, der Registrierung für die Testversion, der Anmeldung an die Anwendung und mit der Verfügbarkeit zusammenhängen.

DATENSICHERUNG UND -WIEDERHERSTELLUNG

Zahlreiche Komponenten des Microsoft Dynamics CRM Online-Systems werden in einer n+1 redundanten Konfiguration eingerichtet, um Single Points of Failure zu eliminieren. Als Vorsichtsmaßnahme gegen Totalausfälle mehrerer Systeme wird täglich ein vollständiges Datensicherungsband erstellt. Die Microsoft Data Protection Services (DPS) verschlüsseln alle Daten, bevor sie auf das Band geschrieben werden. Genutzt wird eine Verschlüsselungssappliance mit einem zentralen Schlüsselverwaltungssystem. Der Verschlüsselungsprozess ist in allen Microsoft-Rechenzentren eine Standardprozedur und [FIPS](#)⁴-compliant.

KUNDENREFERENZ: ZENTRALISIERUNG

INTEGRATED DNA TECHNOLOGIES (IDT)

USA, Biotechnologie

Situation: Kein umfassender Zugriff auf die Korrespondenz mit Kunden

Lösung: Microsoft Dynamics CRM Online und enge Integration in Microsoft Outlook

Nutzen: Mehr Transparenz und ein zentraler Speicherort für Kundendaten, inklusive Erfassung und Dokumentation der täglichen Kundenkorrespondenz

³Die Zertifizierungen werden separat auf Rechenzentrums- und Anwendungsebene vergeben. Bitte prüfen Sie die Informationen zum jeweiligen Online Service, um den Zertifizierungsstatus zu bestimmen.

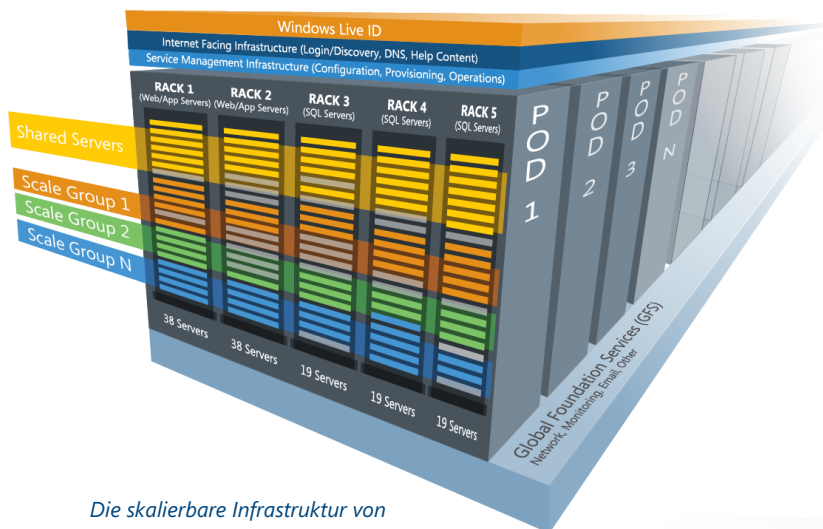
⁴Der Federal Information Processing Standard 140-1 (FIPS 140-1) und sein Nachfolger FIPS 140-2 sind United States Government-Standards, die einen Benchmark für die Implementierung kryptographischer Software bieten. Sie spezifizieren Best Practices für die Implementierung von Kryptoalgorithmen, die Behandlung von Schlüsselmaterial und Datenpuffern und die Arbeit mit dem Betriebssystem. Sowohl IPsec als auch das Encrypting File System (EFS) in Windows® 2000, Windows Server 2003 und Windows XP nutzen das nach FIPS-140-1 evaluierte Kernel Mode Cryptographic Module, um die Traffic-Paketdaten und entsprechenden Dateiinhalte zu verschlüsseln, wenn diese gemäß den Einstellungen der FIPS-compliant Algorithmen konfiguriert worden sind.

Arbeiten mit Microsoft Dynamics CRM Online

SERVICEBETRIEB UND -VERWALTUNG

Microsoft betreibt Rechenzentren rund um den Globus, in denen die CRM-Instanzen unserer Kunden auf einer hoch zuverlässigen Ausstattung gehostet werden und die eine 99,9-prozentige Verfügbarkeit bieten. Im Gegensatz zu gehosteten CRM-Lösungen anderer Anbieter gibt es keine gemeinsame Abspeicherung von Kundendaten. Jeder Kunde erhält seine eigene Kundendatenbank, um die Sicherheit und Integrität seiner Daten zu maximieren.

Dank der Architektur von Microsoft Dynamics CRM Online sind Kunden völlig autark, was Betrieb, Verwaltung, Konfiguration und Sicherung ihrer CRM-Lösung angeht. Beispielsweise können Kunden ihr Datenschema, die Benutzeroberfläche, Geschäftsprozesse und das Sicherheitsmodell für ihre jeweilige Instanz nach eigenen Wünschen konfigurieren. Dies gibt ihnen die volle Kontrolle über die Anwendung und deren Funktionalität – so, als würden sie sie On-Premise betreiben. Und aufgrund der kontinuierlichen Synchronisierungsfunktion erhalten ihre Benutzer über eine große Bandbreite an Geräten nahtlosen Zugang zum CRM-System, unabhängig davon, ob sie sich im Firmennetzwerk befinden oder CRM über das Internet nutzen.



Die skalierbare Infrastruktur von Microsoft Dynamics CRM Online

SUPPORT

Beim Support stehen die Microsoft Operations Center an vorderster Front – global verteilt, mit Failover-Funktionen und rund um die Uhr mit Technikern besetzt, die Probleme in Echtzeit eindämmen, lösen und eskalieren können.

Der Support ist in der monatlichen Abonnementgebühr für Microsoft Dynamics CRM Online enthalten (Premier Support steht zu einer Zusatzgebühr zur Verfügung). Alle Microsoft Dynamics CRM Online-Kunden erhalten Zugang zur Microsoft Dynamics CustomerSource, einer exklusiven, kennwortgeschützten Webseite, auf der sie unbegrenzte Onlinetrainings nutzen, eine umfassende Knowledge Base durchsuchen, Updates herunterladen und weitere wichtige Informationen finden können. Von Kunden benannte „Administratoren“ können sich per E-Support oder Telefon an den Kundenservice und die technischen Supportteams wenden.

CHANGE MANAGEMENT

Für Microsoft Dynamics CRM Online gibt es einen bis ins Detail strukturierten Änderungskontrollprozess, um anwendbare Patches und/oder Upgrades bereitzustellen. Dazu zählen die Bereitstellung und Verifizierung von Patches in einer Pre-Production-Umgebung, geplante Wartungsfenster für die Liveschaltung und ein definierter Benachrichtigungsprozess, um Serviceunterbrechungen so kurz wie möglich zu halten. Microsoft Dynamics CRM Online benachrichtigt Kunden (Administratoren und in einigen Fällen auch Benutzer) bei geplanten oder ungeplanten Updates und Änderungen am Service über verschiedene Wege, z. B. über die Webseite, in der Anwendung und per E-Mail. Bei geplanten Ereignissen, die den Service unterbrechen können, wie Wartungsarbeiten, werden Kunden fünf Tage im Voraus informiert.

Mit Microsoft Dynamics CRM konnte JLL Produktivitätsgewinne in Höhe von \$40.985.000 erzielen, was eine erhebliche Verbesserung der Rentabilität ergab.

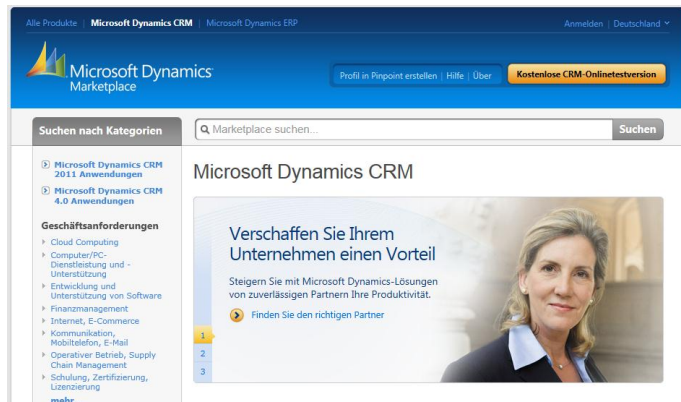


FREIGABEZYKLUS UND ROADMAP

Um unseren Kunden kontinuierliche Innovationen zu liefern, werden für Microsoft Dynamics CRM Online zwei Mal im Jahr Service Updates veröffentlicht. Im Allgemeinen handelt es sich dabei jährlich um ein Minor Release, gefolgt von einem Major Release. Das Minor Release bietet aktualisierte Produktfunktionen und wird über ein automatisches Update verteilt. Dabei sind, wenn überhaupt, nur minimale Unterbrechungen für die Kunden zu erwarten. Die Major Releases können sowohl aktualisierte Funktionen als auch Plattform-Updates umfassen. Mithilfe eines komfortablen Planungsassistenten wird Kunden ein zwölfmonatiges Zeitfenster eingeräumt, um das Upgrade mit dem Major Release zu terminieren und einzuspielen.

CRM-ERWEITERUNGEN VON PARTNERN

Das weltweite Microsoft-Partnernetzwerk entwickelt kontinuierlich individuelle Drittlösungen, um den Nutzen Ihrer Microsoft Dynamics CRM Online-Bereitstellung zu ergänzen und zu steigern. Auf dem Microsoft Dynamics Marketplace finden Kunden branchenspezifische Lösungen und neue Anwendungen, um ihr Leadmanagement, das E-Mail-Marketing, die Anpassung komplexer Angebote und weitere Aktivitäten zu verbessern.



- Finden, testen und kaufen Sie qualitativ hochwertige Anwendungen und Dienstleistungen.
- Nutzen Sie die leistungsfähige Suche, um genau die Lösungen zu finden, die zu Ihren Anforderungen passen.
- Entscheiden Sie sich für Anwendungen, die getestet und zertifiziert worden sind.

Besuchen Sie den Microsoft Dynamics Marketplace, um jetzt Anwendungen von Partnern zu finden, mit denen Sie Ihre Microsoft Dynamics CRM Online-Lösung anpassen und erweitern können: www.microsoft.com/dynamics/marketplace

Die nächsten Schritte

Auf den vorangegangenen Seiten haben Sie sich einen umfassenden Überblick über Microsoft Dynamics CRM Online verschaffen können. Starten Sie nun Ihren Weg in die Praxis:

- 📄 **Beginnen Sie mit der KOSTENLOSEN 30-tägigen Testversion.**

Es werden keine Kreditkartendaten benötigt. Es wird keine Softwareinstallation benötigt. Und Sie können auf Ihre Testversion über Ihren Webbrowser oder mit Microsoft Outlook zugreifen. Registrieren Sie sich jetzt auf:

<http://crm.dynamics.com/de-de/trial-overview>

- 📄 **Finden Sie einen Microsoft Dynamics CRM-Spezialisten.**

Ein erfahrener Partner kann die Migration für Sie reibungs- und problemlos gestalten. Um einen Partner in Ihrer Region zu finden, besuchen Sie den Microsoft Dynamics Marketplace: www.microsoft.com/dynamics/marketplace

- 📄 **Finden Sie individuelle CRM-Anwendungen und Add-ons auf dem Microsoft Dynamics Marketplace.**

Filtern Sie die verfügbaren Partnerlösungen nach Geschäftsanforderungen, Branchen oder anderen Kriterien: www.microsoft.com/dynamics/marketplace

- 📄 **Erfahren Sie, wie andere Kunden von Microsoft Dynamics CRM profitieren.**

Organisationen in aller Welt teilen ihre Erfahrungen mit Microsoft Dynamics CRM. Lesen Sie ihre Erfolgsgeschichten: <http://crm.dynamics.com/de-de/featured-customers>

Durch den Wechsel von Salesforce.com auf Microsoft Dynamics CRM Online konnte Century Payments Einsparungen von über \$300.000 erzielen und zugleich die Benutzerakzeptanz um 200 Prozent steigern.



Anhang

GEOGRAPHISCHE ABDECKUNG UND UNTERSTÜTZTE SPRACHEN

Microsoft Dynamics CRM Online wird in 40 Ländern und in 41 Sprachen angeboten.

Verfügbarkeit von Microsoft Dynamics CRM Online			
Nord- und Südamerika	Europa		Asien-Pazifik
Brasilien	Belgien	Norwegen	Australien
Chile	Dänemark	Österreich	Hongkong
Costa Rica	Deutschland	Polen	Indien
Kanada	Finnland	Portugal	Japan
Kolumbien	Frankreich	Rumänien	Malaysia
Mexiko	Griechenland	Schweden	Neuseeland
Peru	Großbritannien	Schweiz	Singapur
Puerto Rico	Irland	Spanien	
Trinidad und Tobago	Israel	Tschechische Republik	
USA	Italien	Ungarn	
	Luxemburg	Zypern	
	Niederlande		

Sprachen von Microsoft Dynamics CRM Online			
Arabisch	Französisch	Litauisch	Spanisch
Baskisch	Galizisch	Niederländisch	Thai
Bulgarisch	Griechisch	Norwegisch	Tschechisch
Chinesisch (Hongkong)	Hebräisch	Polnisch	Türkisch
Chinesisch (Volksrepublik China)	Hindi	Portugiesisch (Brasilien)	Ukrainisch
Chinesisch (Taiwan)	Italienisch	Portugiesisch (Portugal)	Ungarisch
Dänisch	Japanisch	Rumänisch	
Deutsch	Katalanisch	Russisch	
Englisch	Kasachisch	Schwedisch	
Estnisch	Koreanisch	Serbisch (Latein)	
Finnisch	Kroatisch	Slowakisch	
	Lettisch	Slowenisch	

AWARDS UND AUSZEICHNUNGEN

Microsoft Dynamics CRM wurde bereits mehrfach als Branchenführer und für die Produktqualität ausgezeichnet.

- [Nucleus ROI Awards](#), 2011: Top ROI – Data Reduction Systems
- [Nucleus Research: CRM Technology Value Matrix](#), 2011: Beste Usability
- [Gartner 1:1 Excellence Award](#), 2011: Enterprise-Effizienz, Silber-Gewinner – Jones Lang LaSalle
- [Gartner CRM Excellence Award](#), 2010: Effizienz- und Gesamtsieger – Mitsubishi Caterpillar Forklift Europe
- [CRM Magazine Market Leader Award](#), 2009: Enterprise Suite CRM
- [CRM Magazine Market Leader Award](#), 2009: Midmarket Suite CRM
- [CRM Magazine Market Leader Award](#), 2009: Sales Force Automation
- [CRM Magazine One to Watch Award](#), 2009: Business Intelligence
- [Nucleus ROI Awards](#), 2009: Hervorragender ROI – ISS Belgium
- [CRM Magazine Elite Awards](#), 2009: Hervorragende CRM-Implementierung – ISS Belgium
- [CRM Magazine Elite Awards](#), 2008: Hervorragende CRM-Implementierung – Toledo Mud Hens
- [CRM Magazine Elite Awards](#), 2008: Hervorragende CRM-Implementierung – Vision Share
- [Gartner 1:1 Excellence Award](#), 2008: Vertrieboptimierung, Gold-Gewinner – Equinox Fitness Clubs
- [Gartner 1:1 Excellence Award](#), 2008: Vertrieboptimierung, Silber-Gewinner – The Linc Group

PREISE

Wir bieten drei flexible Zahlungsoptionen:

- Kreditkarte
- Auf Rechnung
- Volume Licensing

Um die für Ihr Land gültigen Preise zu erfahren, besuchen Sie die Webseite <http://crm.dynamics.com> und wählen Sie Ihr Land und Ihre Sprache aus.

Für Microsoft Volume Licensing-Kunden sind abweichende Preise verfügbar. Bitte wenden Sie sich an Ihren Microsoft-Partner oder Ihren zuständigen Microsoft Account Manager, um weitere Informationen zu erhalten.

