Im Gespräch bleiben: Microsoft Dynamics CRM eröffnet neue Wege für die Kundenkommunikation

Im Gespräch bleiben: Microsoft Dynamics CRM eröffnet neue Wege für die Kundenkommunikation

Customer-Relationship-Management-Lösung von Microsoft definiert Interaktion zwischen Unternehmen und Kunden neu
Microsoft hat gestern die neue Version seiner Customer Relation Management-Lösung vorgestellt: Microsoft Dynamics CRM 2013. Unmittelbare Interaktion und Kommunikation mit dem Kunden sowie ein verbessertes Prozess- und Trackingsystem standen bei der Entwicklung im Vordergrund. Dazu zählt beispielsweise die Integration von Lync und Skype für die Echtzeitkommunikation und die Einbindung weiterer Social-Collaboration-Funktionen, die den Dialog mit dem Kunden weiter vereinfachen. Microsoft Dynamics CRM 2013 wird es sowohl als Cloud-basierte als auch als on-premise-Variante geben. Die weltweite Verfügbarkeit ist für Herbst 2013 geplant. Darüber hinaus sollen neue Touch-optimierte CRM-Clients für Windows 8 und das iPad zur Verfügung stehen, mobile Angebote für Windows Phone 8, iPhone und Android Phone sind für einen späteren Zeitpunkt geplant.
"Das Internet ist heute die erste Anlaufstelle, um sich über Produkte zu informieren. Empfehlungen in Foren, über Facebook, Twitter und Co. bilden meist die Basis für die Kaufentscheidung, erklärt Hans-Jürgen Rose, Geschäftsbereichsleiter Microsoft Dynamics, Microsoft Deutschland. "Für Unternehmen ist es deshalb umso wichtiger, Social Media unmittelbar in die Kommunikation mit ihren Kunden und Interessenten integrieren und jederzeit die Diskussionen im Netz verfolgen zu können. Die daraus resultierende kurze Reaktionszeit auf Trends oder konkrete Anliegen der Kunden bietet den Unternehmen einen hohen Mehrwert.
Neuerungen und Highlights auf einen Blick
Zentrales Element bei Dynamics CRM 2013 ist die Integration von Lync und Skype. So wird die CRM-Lösung die zentrale Steuerungs- und Kommunikationsplattform für den Dialog mit dem Kunden. Mitarbeiter aus dem Vertrieb, Marketing und der Kundenbetreuung profitieren davon, dass alle kundenrelevanten Informationen und Daten zentral, in vielfältigen Kontexten zur Verfügung stehen und über verschiedene Devices auch von unterwegs aus abgerufen werden können. Die erweiterten Social-Collaboration-Funktionen ermöglichen auf diese Weise jederzeit mit Kunden und Ansprechpartnern auch über neue Kommunikationswege in Kontakt zu treten. Zudem kann die Kommunikation in sozialen und digitalen Kanälen gezielt beispielsweise mit Marketing-Kampagnen verknüpft werden.
Erweitert wird zudem die Unterstützung mobiler Plattformen. So ermöglicht die Verfügbarkeit von neuen CRM-Anwendungen für Windows 8 Tablets und iPad den Benutzern den Zugriff auf leistungsstarke Funktionen und Analysedaten auch von unterwegs. Kurz nach der Markteinführung der neuen Version von Microsoft Dynamics CRM 2013 werden zudem neue Touch-optimierte mobile Angebote für Windows Phone 8, iPhone und Android Phone erhältlich sein und den Zugriff auf CRM-Daten auch von diesen Geräten ermöglichen.
Microsoft Deutschland GmbH
Die Microsoft Deutschland GmbH ist die 1983 gegründete Tochtergesellschaft der Microsoft Corporation/Redmond, U.S.A., des weltweit führenden Herstellers von Standardsoftware, Services und Lösungen mit 73,72 Mrd. US-Dollar Umsatz (Geschäftsjahr 2012; 30. Juni 2012). Der operative Gewinn im Fiskaljahr 2012 betrug 21,76 Mrd. US-Dollar. Neben der Firmenzentrale in Unterschleißheim bei München ist die Microsoft Deutschland GmbH bundesweit mit sechs Regionalbüros vertreten und beschäftigt rund 2.700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Im Verbund mit rund 38.000 Partnerunternehmen betreut sie Firmen aller Branchen und Größen. Das Advanced Technology Labs Europe (ATLE) in Aachen hat Forschungsschwerpunkte in IT-Sicherheit, Datenschutz, Mobilität, mobile Anwendungen und Web-Services.

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Deutschland
Telefon: +49 (089) 3176-0
Telefax: +49 (089) 3176-1000
Mail: kunden@microsoft.com
URL: http://www.microsoft.com/germany/
<img src="http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n_pinr_=537954" width="1" height="1">

Pressekontakt

Microsoft

85716 Unterschleißheim

microsoft.com/germany/
kunden@microsoft.com

Firmenkontakt

Microsoft

85716 Unterschleißheim

microsoft.com/germany/
kunden@microsoft.com

Founded in 1975, Microsoft (Nasdaq "MSFT") is the worldwide leader in software, services and solutions that help people and businesses realize their full potential.MS-DOS, Windows, Windows 3.0, Windows 95, Windows 98, .NET, Office XP, Windows XP and Windows Server are registered trademarks of Microsoft Corporation.