

# Customer Relationship Management mit Microsoft Business Solutions – Navision



## Der Kunde steht im Mittelpunkt

Marketing • Vertrieb • Service

**Microsoft**<sup>®</sup>

Navision became part of Microsoft Business Solutions as of July 11, 2002.

**NAVISION**<sup>®</sup>

*The Way to Grow*

# Inhalt

Die Business-Software ohne Grenzen	Seite 3
Der Kunde steht im Mittelpunkt	Seite 4
CRM – Marketing & Vertrieb	Seite 8
Verkaufsangebote und -aufträge	Seite 12
Vertriebscontrolling	Seite 14
CRM – Service	Seite 16

Copyright © 2002

Microsoft, Windows, Windows NT und BizTalk sind entweder eingetragene Warenzeichen oder Warenzeichen der Microsoft Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern.

Navision und Navision Solution Center sind eingetragene Warenzeichen von Microsoft Business Solutions ApS in den Vereinigten Staaten 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 Warenzeichen der jeweiligen Rechtsinhaber.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen basieren auf der Microsoft Business Solutions – Navision Version 3.60 und können ohne vorherige Ankündigung bei Bedarf geändert werden.

Diese Unterlagen dürfen weder in Teilen noch als Ganzes ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Microsoft Business Solutions Navision PC & C Vertriebs GmbH in irgendeiner Form oder über irgendwelche Mittel reproduziert oder übertragen werden.

Microsoft Business Solutions Navision PC & C Vertriebs GmbH lehnen jede Haftung für Fehler und Unterlassungen in diesem Dokument ab.

Sämtliche nicht ausdrücklich gewährten Rechte bleiben vorbehalten.

Stand: Oktober 2002

Publiziert von:

**Microsoft Business Solutions**

**Navision PC & C Vertriebs GmbH**

**Notkestraße 9–11**

**D-22607 Hamburg**

Tel.: +49 (0)40 899 677 0

Fax: +49 (0)40 899 677 99

[www.navision.de](http://www.navision.de)



Finanz-  
management



Supply  
Chain  
Management



Customer  
Relationship  
Management



Technologie/  
E-Commerce

# Die Business-Software ohne Grenzen

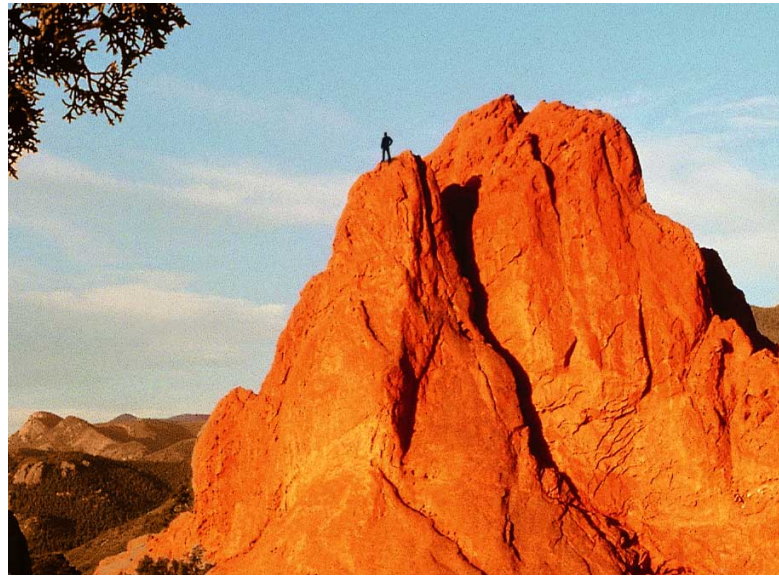
## Microsoft Business Solutions – Navision gibt Ihnen die Freiheit, sich in Ihrem Business auf das Wesentliche zu konzentrieren

Navision ist eine 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 zu E-Business.

### Ihr Business ist unser Business

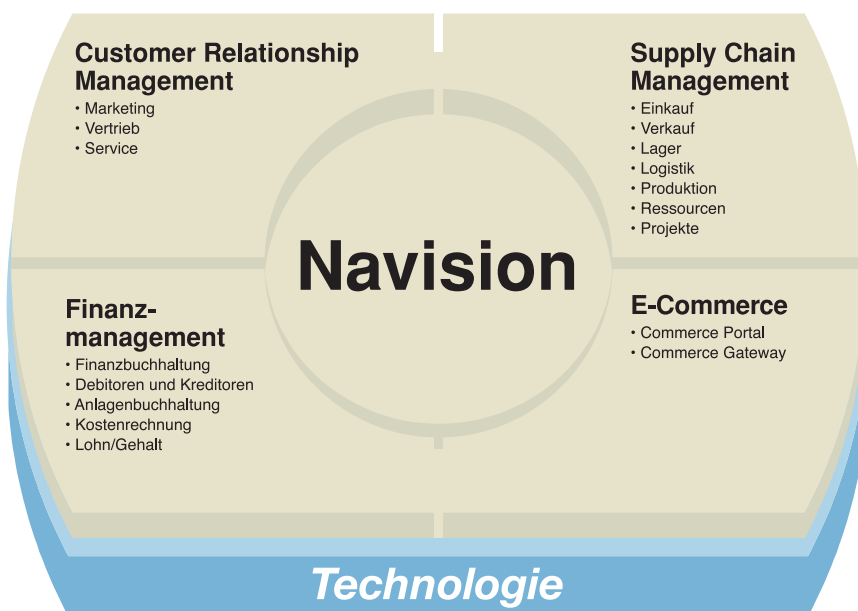
Die Businesslösung ist exakt auf die vielfältigen Bedürfnisse wachsender mittelständischer Unternehmen zugeschnitten. Sie basiert auf den bewährten Grundsätzen Einfachheit, Flexibilität und Innovation. Navision ist schnell zu implementieren, leicht anzupassen, einfach zu bedienen und zu pflegen. Diese hohe Qualität wird täglich unter Beweis gestellt: Kunden in der ganzen Welt schätzen Navision als zuverlässige und leistungsstarke Lösung. Ob Sie Ihre vorhandene Software ersetzen oder die Lösung in



Ihre bestehende IT-Umgebung integrieren wollen, Navision ist offen und leicht anpassbar. Und wenn Ihr Unternehmen wächst, wächst Ihre Businesslösung mit. Kurz: Navision ist die ideale Software für Ihr Unternehmen. Und eine sichere Investition in die Zukunft.

### Unsere Partner sind Ihre Partner

Die autorisierten Navision Solution Center stehen Ihnen vor Ort als kompetente Ansprechpartner zur Verfügung. Sie kennen sich in der jeweiligen Branche aus und verstehen genau Ihre spezifischen Bedürfnisse. So erhalten Sie eine maßgeschneiderte Komplettlösung, die Sie auf Ihrem Weg zu Wachstum und Erfolg optimal unterstützt – nicht nur heute, sondern auch in Zukunft.



Navision bietet Ihnen umfassende Funktionalitäten für alle Unternehmensbereiche.

# Der Kunde steht im Mittelpunkt

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. Auf der Suche nach neuen Wegen, sich vom Wettbewerb zu differenzieren und bestehende Abläufe zu optimieren, geraten die kundennahen Prozesse in Marketing, Vertrieb und Service immer stärker ins Zentrum der Aufmerksamkeit. Unternehmen beginnen, Ihre Kunden als Kapital zu betrachten, das aktives Management bedarf, um die bestmögliche Rendite zu erwirtschaften.

## Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit

In Zeiten verschärften Wettbewerbs, vergleichbarer Produkte und steigender Kundenansprüche entscheiden Beziehungen, wer erfolgreich verkauft und wo eingekauft wird. Ziel ist es daher, alles zu tun, um loyale Beziehungen zu Kunden

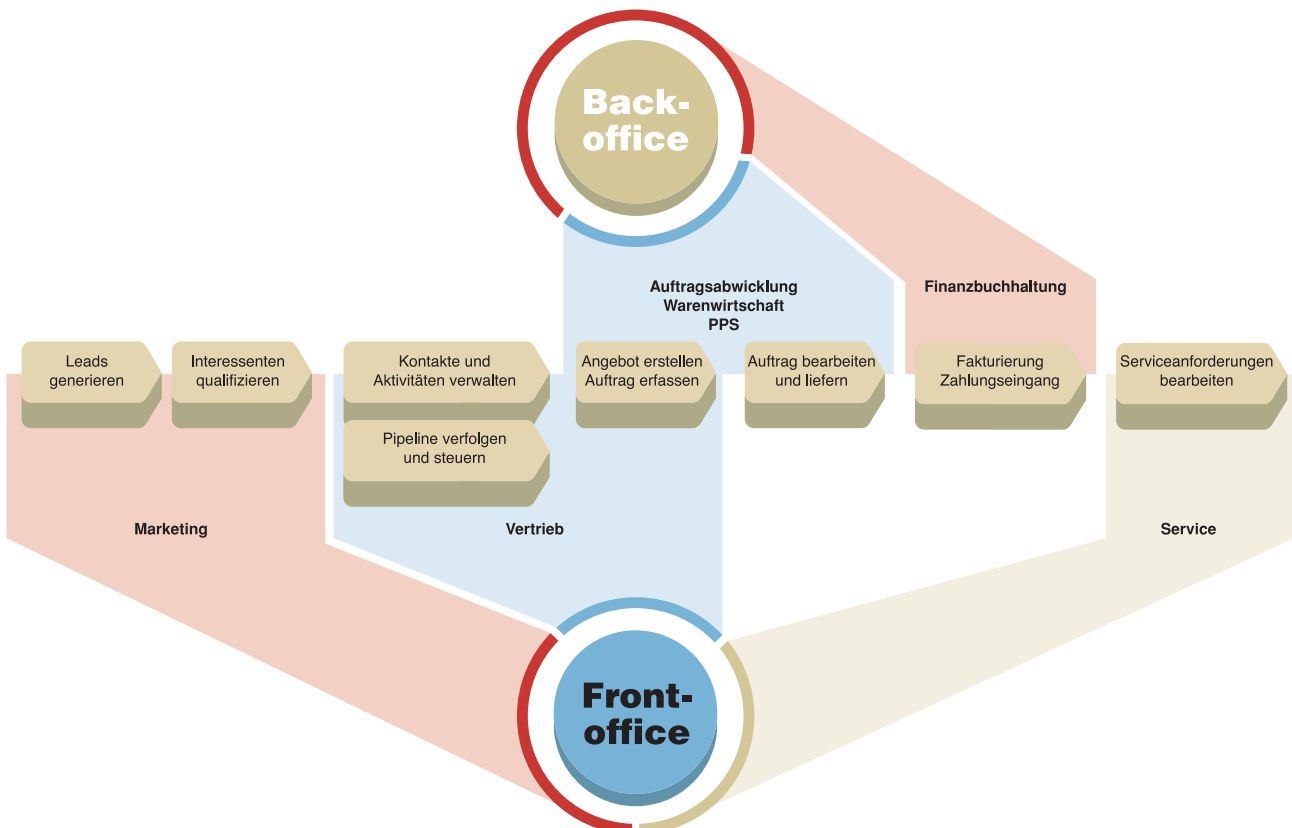
und Interessenten zu entwickeln. Hierfür sind strukturierte und leicht verfügbare Kundendaten erforderlich. Denn nur wenn ich meinen Kunden kenne, kann ich ihn wirklich zufrieden stellen: Durch einen gezielten Dialog, eine konsequente Ausrichtung auf seine individuellen Anforderungen und einen erstklassigen Service.

## Mehr Erfolg mit zufriedenen Kunden

Der Kunde ist König. Aber nur, wenn die Schatzkammer gefüllt und der König großzügig ist. Also sollten Sie systematisch den Kundenwert verfolgen und Aufwendungen und Ressourcen darauf abstimmen. Denn Kundenzufriedenheit ist kein Selbstzweck, sondern muss sich für das Unternehmen auszahlen. Und es zahlt sich aus! 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.

## Mehr Erfolg mit optimierten Prozessen

Auch im operativen Bereich bietet CRM 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.

### **Mehrwert durch Integration**

Navision unterstützt die Strategie der Kundenorientierung in allen Bereichen des Unternehmens. Im Mittelpunkt steht die zufriedenstellende Betreuung der Kunden entlang der gesamten Wertschöpfungskette. 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.

CRM ist daher integraler Bestandteil der Businesslösung Navision. Auch weil ein großer Teil der für das Kundenmanagement erforderlichen Daten aus dem Backoffice stammt:

- Der Vertrieb muss beispielsweise Zugriff auf Lager- und Auftragsdaten haben, um Auskunft über Lieferfähigkeit und Auftragsstatus geben zu können. Denn 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.

### **Zusammenarbeit über das Internet**

Integration bedeutet auch, Abläufe über Unternehmensgrenzen hinweg zu optimieren.

Mit den E-Business-Lösungen für Navision nutzen Sie das Internet als zusätzlichen Kommunikations- und Vertriebskanal und erschließen so neue Kundengruppen. Darüber hinaus erhöhen Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden, denn sie können sich an jedem Ort und zu jeder Zeit schnell und einfach über das Internet mit Informationen bedienen.

Auch Ihrem Außendienst bieten Sie von jedem Ort webbasierten Zugriff in Echtzeit auf Unternehmensinformationen. So steigern Sie die Effektivität Ihrer Mitarbeiter.

**Customer Relationship Management (CRM)** ist eine Geschäftsstrategie, die Unternehmen unterstützt, Kunden auf effektive Weise zu gewinnen und daraus eine langjährige und profitable Kundenbeziehung zu entwickeln.

Denn das systematische Management bestehender und die optimale Identifikation profitabler Neukunden sichert Wachstum und steigert Kunden- und Unternehmenswert.

## **Mit Microsoft Business Solutions – Navision für CRM sichern Sie die maximale Wertschöpfung aus Ihren Geschäftsbeziehungen**

### **Treffen Sie fundierte, zielgerichtete Entscheidungen**

Navision stellt Ihnen die für eine effektive Kundenbetreuung notwendigen Informationen gezielt zur Verfügung – vom ersten Kontakt bis zum After-Sales-Service. Jeder Mitarbeiter hat unmittelbaren Zugang zu umfassenden Informationen über Kunden, Interessenten und Geschäftspartner. So wissen Sie innerhalb kürzester Zeit, wann Sie zuletzt Kontakt mit einem bestimmten Kunden hatten oder welche Angebote offen sind.

Genauere, aktuelle und fundierte Informationen helfen Ihnen, Erfolg versprechende Kunden zu identifizieren und langfristig an Ihr Unternehmen zu binden. Ermitteln Sie, welche Kunden Ihre Aufmerksamkeit erfordern und welche weniger rentabel sind. So können Sie Ihre Marketing- und Vertriebsressourcen gezielt auf lukrative Kunden ausrichten.

### **Schaffen Sie ein effizientes Arbeitsumfeld**

Navision automatisiert Aufgaben, die früher mühsam und kompliziert waren. Ob Besuchsberichte, Schriftverkehr oder Aufgabenplanung, Navision unterstützt Ihre Mitarbeiter bei der täglichen Arbeit. So können Sie Abläufe beschleunigen, dem Kunden bessere Serviceleistungen bieten und die Qualität jeder Interaktion verbessern.

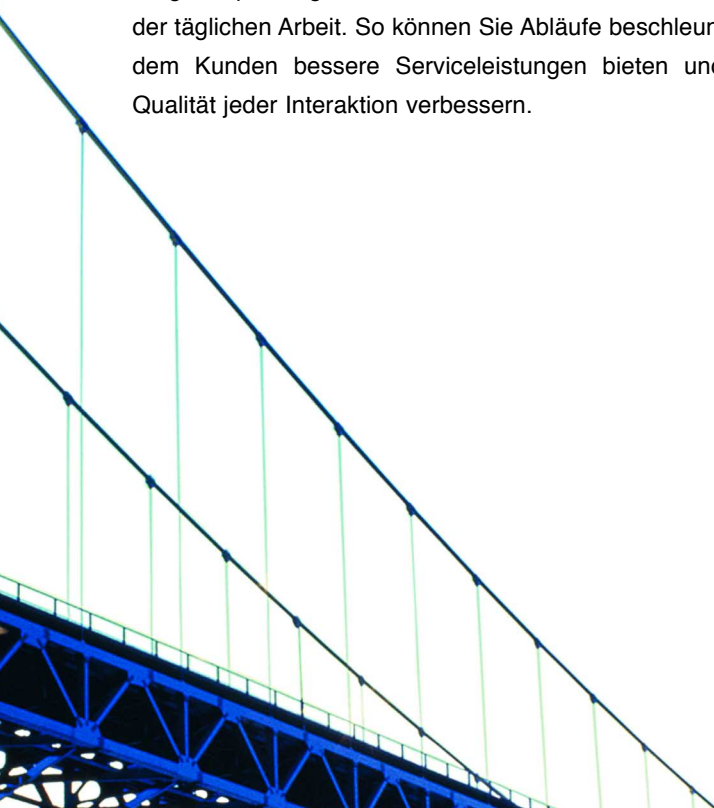
### **Optimieren Sie Ihre Geschäftsprozesse**

Effiziente Abläufe und eine zweckmäßige Planung der Marketing- und Vertriebsaktivitäten sind unerlässlich für Ihren Unternehmenserfolg. Navision erschließt aus Kontaktdaten wertvolle Informationen. So identifizieren und verfolgen Sie vielversprechende Kundensegmente und Verkaufschancen und können den Erfolg Ihrer Kampagnen messen.

Planen Sie Kampagnen Schritt für Schritt und richten Sie diese auf die jeweilige Zielgruppe aus. Die gezielte Selektion aussichtsreicher Kunden und Interessenten reduziert Streuverluste und erhöht die Erfolgchancen.

Auch bei den weiteren Akquisitionsschritten sind gezielte Informationen der Schlüssel zum Verkaufserfolg. Ihr Vertriebsteam behält den Überblick über offene und laufende Projekte in der Verkaufspipeline. Wichtige Meilensteine werden nicht vergessen und zum richtigen Zeitpunkt werden die nächsten Schritte eingeleitet, um konsequent die Abschlussrate zu erhöhen.

In der After-Sales-Phase unterstützt Navision Sie dabei, Serviceanforderungen und -verpflichtungen, wie Reparatur-, Wartungs- und Garantiedienstleistungen, auf kundenorientierte und profitable Weise nachzukommen. Sie erhalten alle Informationen, um Probleme schnell zu lösen und Serviceanforderungen effizient zu bearbeiten. So bieten Sie Ihren Kunden einen überlegenen Service, der auch Ihnen Gewinne bringt – durch eine effektive Kostenkontrolle und den effizienten Einsatz Ihrer Ressourcen.



## Erfahren Sie mehr über Ihr Business

Mit Navision stehen Ihnen die für die Auswertung und Steuerung Ihrer Geschäftsaktivitäten notwendigen Informationen aktuell zur Verfügung. Sie messen, wie erfolgreich eine bestimmte Kampagne war, können das Vertriebsergebnis und Ihre Vertriebspipeline analysieren sowie die Rentabilität Ihres Servicegeschäfts überwachen.

## Erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit

Um verlässlich und schnell auf Kundenanforderungen reagieren zu können, müssen Sie Bedürfnisse und Bedarfssituationen von Kunden und Interessenten erkennen und gezielt auf diese eingehen. Erstellen Sie hierfür anhand eigener Kriterien individuelle Profile Ihrer Kunden und bieten Sie ihnen einen echten Mehrwert durch bedarfsgerechte Informationen und Leistungen.

Verbesserte Servicestandards, schnelle Reaktionszeiten und eine hohe Zuverlässigkeit stellen Ihre Kunden zufrieden und festigen die Loyalität, indem Sie ihre Erwartungen erfüllen und sogar übertreffen.

## Mit Microsoft Business Solutions – Navision für CRM sichern Sie die maximale Wertschöpfung aus Ihren Geschäftsbeziehungen

### *Steigern Sie Ihre Produktivität*

#### **Treffen Sie fundierte, zielgerichtete Entscheidungen**

- Nutzen Sie umfassende und genaue Informationen über Kunden, Interessenten und Partner
- Erkennen Sie Ihre Schlüsselkunden

#### **Schaffen Sie ein effizientes Arbeitsumfeld**

- Automatisieren Sie Routineaufgaben

#### **Optimieren Sie Ihre Geschäftsprozesse**

- Planen Sie effektive Marketingkampagnen
- Behalten Sie stets den genauen Überblick über die Verkaufspipeline
- Kontrollieren Sie die Kosten im Service und setzen Sie Ihre Ressourcen effizient ein

### *Verschaffen Sie sich Wettbewerbsvorteile*

#### **Erfahren Sie mehr über Ihr Business**

- Analysieren und steuern Sie Ihre Marketing-, Vertriebs- und Serviceaktivitäten

#### **Erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit**

- Bieten Sie Ihren Kunden eine individuelle Betreuung
- Leisten Sie erstklassigen Kundenservice

## Kontaktverwaltung

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

## 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
- Einrichten von Aktionen, die aus mehreren Aufgaben bestehen
- Automatische Anschlussaufgaben

## Outlook Clientintegration

- Synchronisation der Kontakte, Aufgaben und Termine mit Microsoft Outlook

## Aktivitäten-/Dokumentenverwaltung

- Durchführung und Aufzeichnung aller kontaktbezogenen Vorgänge wie 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

# CRM – Marketing & Vertrieb

Navision für CRM – 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 über 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 z. B. Branchenzugehörigkeit, Art der Geschäftsbeziehung oder Verantwortlichkeiten und Position der Kontaktpersonen.

Eine Dublettenprüfung warnt Sie automatisch, wenn Sie Kontaktinformationen erfassen, die bereits existieren, und sichert somit einen konsistenten Datenbestand.

## Kontaktprofile

Mithilfe von Profilfragebögen können Sie Ihre Kontakte detailliert charakterisieren. Es können beliebig viele Fragebögen sowohl für Unternehmen als auch für Personen auf Grundlage eigener Kriterien erstellt werden. Diese können ohne Programmieraufwand schnell und einfach auf veränderten Informationsbedarf angepasst werden. 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. Diese Detailmerkmale bilden auch die Basis für eine genaue Zielgruppensegmentierung zur Optimierung der Erfolgsrate Ihrer Kampagnen.

Die Profilfragebögen sind ein flexibles Tool, das auch für Kundenbefragungen genutzt werden kann.

## Kontaktklassifizierung

Sie können Kontakte automatisiert in verschiedene Gruppen klassifizieren. Auf Basis von Debitoren-, Kreditoren- oder auch Aktivitätendaten, wie z. B. Umsatz, Deckungsbeitrag, Rabattausnutzung, Betreuungsfrequenz oder Anteil der gewonnenen Verkaufschancen, gruppiert die Anwendung Ihre Kontakte nach Ihren Vorgaben in verschiedene Kategorien. Einzelne Klassifizierungsmerkmale können gewichtet und miteinander verknüpft werden, um eine Gesamtbewertung des Kontaktes zu ermitteln. So erkennen Sie auf einen Blick, ob es sich z. B. um einen A-, B- oder C-Kunden handelt, und können Vertriebs- und Marketingressourcen gezielt auf Ihre Schlüsselkunden ausrichten.

## Aufgabenverwaltung

Navision ermöglicht Ihnen die übersichtliche Verwaltung Ihrer Marketing- und Vertriebsaufgaben. Sie können Aufgabenlisten erstellen sowie anderen Benutzern oder Teams Aufgaben zuordnen und diese mit Kampagnen, Segmenten und Verkaufschancen verknüpfen. Status und Priorität der einzelnen Aufgaben können verfolgt und automatisch Anschlussaufgaben festgelegt werden. Für häufig wiederkehrende Aufgabenblöcke, wie z. B. Messevorbereitungen, können Aktionen eingerichtet werden, die aus mehreren Aufgaben in einem festgelegten zeitlichen Ablauf bestehen.

## Outlook Clientintegration

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

The screenshot shows a contact card for 'KT000002 Blumenhaus GmbH'. The contact information includes: Nr. KT000002, Art. Unternehmen, Unternehmensnr. KT000002, Unternehmensname Blumenhaus GmbH, Name Blumenhaus GmbH, Adresse Ferdinands Höh 5, PLZ Code/Ort DE-22417 Hamburg, Ländercode DE. Search criteria include Suchbegriff BLUMENHAUS GMBH, Verkäufercode PS, and Anreencode UNTERNEHM. Dates for 'Korrigiert am', 'Letzte Aktivität am', and 'Letzte Kontaktaufnah...' are shown. Below the contact details is a table with the following data:

Frage	Antwort	Aktualisiert am	Beantwortete Fragen %
KV-Index	A - Hohe Rentabilität, großes Potenzial	10.09.02	100
Rabatt % laufendes Jahr	Geringe Rabattausnutzung	17.09.02	
Anzahl Mitarbeiter	1..99	10.09.02	
DB (MW) laufendes Jahr	Top 25 % der Debitoren	17.09.02	

Sie haben unmittelbaren Zugriff auf umfassende und genaue Kontaktinformationen.

## 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 und erfasst werden. Diese kontaktbezogenen Vorgänge werden dabei automatisch im Aktivitätenprotokoll aufgezeichnet. So haben Sie jederzeit einen sofortigen Zugriff auf eine vollständige und aktuelle Kontakthistorie. Hierzu gehören neben Telefonaten, Besprechungen und Schriftverkehr auch versandte Belege aus anderen Navision Anwendungsbereichen, wie z. B. Angebote, Aufträge oder Servicebelege. Bei der Verwendung eines TAPI-kompatiblen Telekommunikationsgerätes (Telephony Application Programming Interface) können Sie Anrufe direkt über eine Schaltfläche auf der Kontaktkarte durchführen.

## **E-Mail-Protokollierung für Microsoft Exchange**

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

## **Kontaktsuche**

- **Suche nach Informationen zu einem Kontakt, wie z. B. nach Verkaufschancen, Aktivitäten, der Adresse oder Bemerkungen**
- **Fuzzy-Logik**

## **Kampagnenverwaltung**

- **Einrichtung und Durchführung von Kampagnen**
- **Flexible Zielgruppen-Segmentierung**
- **Wiederverwenden bestehender Segmente oder gespeicherter Kriterien**
- **Segmente können per Brief, Fax oder E-Mail adressiert werden**
- **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**

*Zu den Systemanforderungen für die Integration mit Microsoft Office und dem Microsoft Exchange Server wenden Sie sich bitte an Ihr Navision Solution Center.*

## **Dokumentenverwaltung**

Aktivitäten können auch Dokumente zugeordnet werden, wie z. B. Microsoft Word Dokumente oder Excel Dateien, die dann beim entsprechenden Kontakt jederzeit verfügbar sind. Durch die Integration mit Microsoft Word haben Sie darüber hinaus die Möglichkeit, Serienbriefvorlagen einzurichten. Bei der Verwendung der entsprechenden Aktivitätenvorlage können so schnell und effizient Geschäfts- oder Werbebriefe personalisiert und versendet werden. Hierbei werden die Dokumente in der richtigen Sprache und mit der richtigen Anrede erstellt.

## **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 hilft Ihnen, schnell und einfach nach einem bestimmten Kontakt oder kontaktbezogenen Informationen zu suchen, wie z. B. Verkaufschancen, Aktivitäten oder Aufgaben.

Dank der Fuzzy-Logik finden Sie den gesuchten Kontakt auch, wenn Sie nur die Adresse oder nicht einmal die genaue Schreibweise des Namens kennen.

## **Segmentierung**

Sie können Ihre Kontakte nach von Ihnen festgelegten Kriterien individuell segmentieren. So erstellen Sie genau abgegrenzte Zielgruppen, um beispielsweise auf Basis der Kaufhistorie Cross-Selling- oder Up-Selling-Maßnahmen durchzuführen, indem Sie zielgerichtet Nachfolgemodelle oder Zubehörangebote anbieten. Dabei kann auch auf gespeicherte Segmentierungskriterien zurückgegriffen werden. Vorhandene Segmente können für Nachfolgeaktivitäten festgehalten werden.

## Kampagnenverwaltung

Die identifizierten Segmente können per Serienbrief, Fax oder E-Mail adressiert werden. Hierbei kann die bevorzugte Korrespondenzart und Sprache eines Kontaktes automatisch berücksichtigt werden. So können Sie auf Knopfdruck mehrsprachige Mailings mit individueller Ansprache erstellen und je nach Kundenpräferenz per Brief, Fax und E-Mail versenden. Alle diese Aktivitäten werden in der jeweiligen Kontakthistorie 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. Sie können hierfür unterschiedliche Verkaufsprozesse abbilden und für diese die einzelnen Verkaufsprozess-Stufen festlegen. Vom ersten



Nr.	Name	Sep 2002	Okt 2002	Nov 2002	Dez 2002	Jan 2003
BD	Bernd Dreher	100.000,00	85.000,00	72.500,00	115.000,00	125.000,00
FC	Franziska Christensen	21.000,00	40.000,00	15.000,00	9.300,00	11.600,00
JR	Joachim Richter	32.500,00	55.700,00	12.400,00	36.800,00	16.900,00
PS	Peter Schmidt	95.000,00	63.000,00	105.000,00	76.000,00	54.000,00

Mit der Verkaufschancensteuerung haben Sie Ihre Vertriebspipeline stets im Blick.

Kontakt über die Angebotserstellung bis zum Vertragsabschluss bestimmen Sie die verbundenen Aufgaben. So stellen Sie die strukturierte Bearbeitung und Verfolgung Ihrer Vertriebsprojekte sicher: Wichtige Meilensteine werden nicht vergessen und zum richtigen Zeitpunkt werden die nächsten Schritte eingeleitet, um konsequent die Abschlussrate zu erhöhen. Zu jedem Zeitpunkt können der erwartete Wert, das Abschlussdatum und die Erfolgchance gepflegt werden. Ihr Verkaufsteam erhält so einen Überblick über offene und laufende Projekte in der Verkaufspipeline und kann entsprechend planen.



## 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
- Belegaustausch per Brief, Fax oder E-Mail

## CRM – Marketing & Vertrieb

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

## 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 Belegaustausch mit Commerce Gateway
- Webportal für Kunden und Mitarbeiter

*Weitere Informationen hierzu erhalten Sie in den Broschüren „Supply Chain Management mit Microsoft Business Solutions – Navision“ und „Technologie und E-Commerce Microsoft Business Solutions – Navision“.*

# Verkaufsangebote und -aufträge

Wesentliche Bestandteile des Vertriebsprozesses sind die Angebotserstellung und Auftragserfassung. Hierfür bietet der Anwendungsbereich CRM – 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 Debtors 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. Gibt es einen fälligen Saldo oder ist das Kreditlimit überschritten, erhält der Anwender automatisch eine Meldung und kann direkt weitere Informationen über den Debitor einsehen. Die Debitorenstatistik gibt Ihnen hierbei einen sofortigen Überblick über die Entwicklung und den gegenwärtigen Status des Debtors.

## Lagerbestandsprüfung

Durch die enge Integration mit dem Modul Lager hat der Vertrieb direkten Zugriff auf Informationen zur aktuellen Artikelverfügbarkeit. Er 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. Die Einhaltung von Terminen ist von wesentlicher Bedeutung für die Stärkung der Kundenbindung.

## Preisfindung

Navision ermöglicht Ihnen eine flexible Gestaltung Ihrer Verkaufspreise und Rabatte. So können Sie z. B. kundenspezifische Preise festlegen oder Debitoren in Preis-

gruppen einteilen. 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. Auch bei komplexen Preisstrukturen wird dabei sichergestellt, dass Sie den jeweils günstigsten Preis für ein Verkaufsangebot einfach ermitteln können.

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.

## Beleg austausch

Die erstellten Verkaufsbelege können Sie drucken, per Fax oder als Anhang per E-Mail direkt aus der Anwendung heraus an Ihren Kunden übermitteln. Darüber hinaus kann mit Commerce Gateway der Auftragsabwicklungsprozess durch den elektronischen Austausch von Geschäftsdokumenten mit Ihren Geschäftspartnern vollständig automatisiert werden.

## Belegarchivierung/-versionsverwaltung

Mit der Aktivitätenverwaltung aus dem Anwendungsbereich CRM – Marketing & Vertrieb können versandte Verkaufs-

Nr.	Beschreibung	Lagerort...	Menge	Einheit...	VK-Preis ohne MwSt.	Zeilenrabatt %	Zeilenbetrag ohne MwSt.
8924-W	Server - Enterprisepaket	BLAU	2	STÜCK	2.964,60	10	5.336,28
80102-V	17" M780 Monitor	BLAU	2	STÜCK	517,40		1.034,80

Mit Navision können Sie Ihre Verkaufsangebote und -aufträge effizient erfassen und verwalten.

belege 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.

## Mitarbeiterportal

Mit den Portal-Lösungen für Navision hat Ihr Außendienst von jedem Ort Zugriff auf aktuelle und präzise Unternehmensinformationen und kann so beispielsweise Kundeninformationen einsehen, Aufträge eingeben oder die Verfügbarkeit von Artikeln prüfen. Alles was er braucht, sind ein PC, ein Browser und ein Internetanschluss. Für jeden Mitarbeiter kann eine rollenbasierte Homepage bereitgestellt werden, die auf die Aufgaben des jeweiligen Anwenders zugeschnitten ist.

## Kundenportal

Commerce Portal ist eine E-Commerce-Lösung, die Ihren Geschäftspartnern den direkten, webbasierten Zugriff auf Informationen und Funktionen von Navision erlaubt. So können sich Kunden beispielsweise direkt über das Portal registrieren lassen, den Auftragsstatus und Kontostand einsehen, komplette Bestellungen abwickeln oder Produktkataloge herunterladen.

## Dimensionen

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

## Budgets

- Erstellen und Pflegen einer unbegrenzten Anzahl von Budgets in einer leicht verständlichen Matrix
- Festlegung von Budgets für beliebige Perioden
- Neben Sachkonten können auch Dimensionen zur Budgetierung herangezogen werden
- Kopieren von Istdaten oder anderen Budgetwerten unter Verwendung von Korrekturfaktoren
- Weiterverarbeitung in Excel und anschließende Importmöglichkeit

## Analyseansichten

- Analysetool zur flexiblen Aufbereitung und Darstellung der Dimensionsinformationen
- Berücksichtigung der Budgets für z. B. Soll-Ist-Vergleiche
- Individuelle Einstellung zusätzlicher Filterungen sowie periodische Abgrenzungen der zu analysierenden Daten
- Export nach Excel in Form von Pivot-Tabellen

## 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 zur graphischen Aufbereitung

*Weitere Informationen hierzu erhalten*

*Sie in der Broschüre „Finanzmanagement*

*mit Microsoft Business Solutions – Navision“.*

# Vertriebscontrolling

Die Dimensionsfunktionalität aus dem Finanzmanagement hilft Ihnen bei der Planung und Analyse Ihrer Marketing- und Vertriebsaktivitäten. Sie messen z. B., wie erfolgreich eine bestimmte Kampagne war, und können 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, Marketingkampagnen, Produktgruppen oder Serviceverträge – und ermöglichen Sie so ein spezialisiertes Berichtswesen für die Auswertung, Analyse und Steuerung Ihrer Marketing-, Vertriebs- und Serviceaktivitäten.

Der flexiblen Zusammenstellung von Auswertungskriterien sind keine Grenzen gesetzt. Hierbei wird stets gewährleistet, dass Sie auch bei komplexeren Dimensionsstrukturen ein aussagekräftiges Ergebnis erhalten. So können Sie über Dimensionskombinationen das gleichzeitige Bebuchen widersprüchlicher Dimensionen verhindern und über Prioritäten Ihre Geschäftsregeln abbilden.

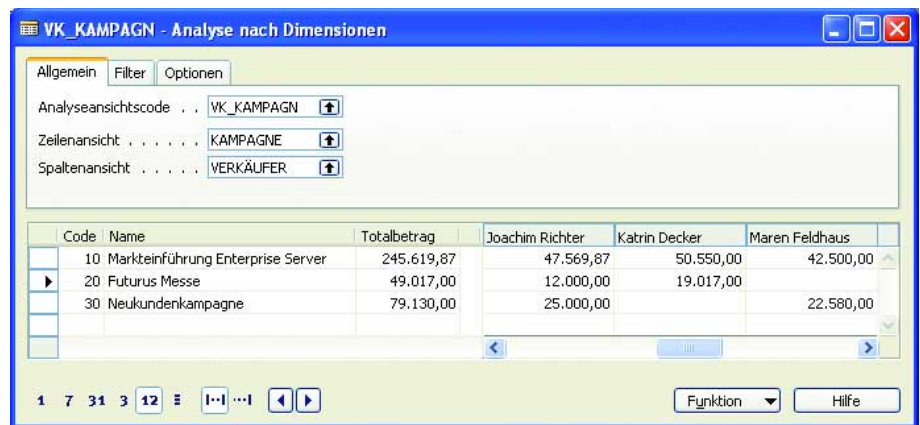
## Budgets

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. Sie erkennen, wie viel Umsatz in Verbindung mit einer bestimmten Kampagne generiert wurde, und können diese Umsätze den Kampagnenkosten und Planzahlen gegenüberstellen.



Code	Name	Totalbetrag	Joachim Richter	Katrin Decker	Maren Feldhaus
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

Mit Navision können Sie Ihre unternehmensspezifischen Auswertungsdimensionen flexibel gestalten.

Sie können das Vertriebsergebnis je Verkäufer analysieren, auch verteilt nach Geschäftseinheiten, Produktlinien oder beliebigen anderen Analysekr Kriterien, die Ihren unternehmensspezifischen Anforderungen entsprechen.

Die Analyseansichten können Sie in Microsoft Excel importieren. Dort stehen sie als Pivot-Tabellen zur Verfügung. So können Sie auch in Excel die zu analysierenden Daten bestimmen und grafisch aufbereiten.



## Serviceartikelverwaltung

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

## Serviceauftragsverwaltung

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

## Servicepreise

- Einrichtung und Verwaltung spezieller Servicepreise, wie Fixpreise und 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

# CRM – Service

Navision für CRM – Service unterstützt Sie dabei, Serviceanforderungen und -verpflichtungen wie Reparatur-, Wartungs- und Garantiedienstleistungen auf kundenorientierte und profitable Weise nachzukommen.

## Serviceartikelverwaltung

Die Produkte und Geräte eines Kunden können als Serviceartikel registriert werden. Dies geschieht manuell oder automatisch bei der Auslieferung. So erhalten Sie 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, in der die Zusammensetzung des Serviceartikels abgebildet wird. Über die Seriennummer können Sie den Artikel bis zum Verkaufs- und Einkaufslieferschein zurückverfolgen.

## Servicehistorie

Das Serviceartikelprotokoll gibt Ihnen Auskunft über Aktivitäten und Änderungen zum jeweiligen Serviceartikel, wie z. B. den Austausch einer Komponente. Darüber hinaus haben Sie Zugriff auf alle offenen und durchgeführten Serviceaufträge, einschließlich der für den Serviceartikel verwendeten Arbeitsleistungen und Ersatzteile. Sie sehen, wann sich der Serviceartikel zuletzt im Service befand und wann die nächste Wartung fällig ist.

Analysefunktionen werten Schlüsselindikatoren wie Umsatz, Verbrauch und Deckungsbeitrag aus und ermöglichen Ihnen somit, die unzuverlässigen und unrentablen Artikel in Ihrem Sortiment zu erkennen.

## Serviceauftragsverwaltung

Navision ermöglicht eine schnelle und effiziente Erfassung von Serviceanforderungen, wie z. B. Reparatur- und Wartungsaufträge oder Serviceangebote. 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

In Navision können Fixpreise und Mindest- und Höchstpreise für Serviceleistungen eingerichtet und verwaltet werden. Über Servicepreisgruppen können Sie die Kriterien festlegen, wann spezielle Servicepreise berücksichtigt werden sollen, z. B. für bestimmte Kundengruppen, Serviceartikel oder Serviceleistungen. Navision sorgt mit diesen Kriterien dafür, dass jeder Serviceaufgabe die passende Preisstruktur zugeordnet wird.

## Einsatzplanung

Die Einsatzplanung bietet Ihnen eine Übersicht Ihrer Serviceanforderungen. So können Sie sicherstellen, dass die benötigten Ersatzteile und Ihre Arbeitskräfte auf den bevorstehenden Bedarf abgestimmt sind. Die Einsatzplanung ist darüber hinaus der Ausgangspunkt für die weitere Planung und Steuerung der Servicedurchführung. Hier können Sie den Serviceaufgaben bestimmte Mitarbeiter zuordnen sowie bestehende Zuordnungen stornieren oder neu zuweisen. Dabei können die Verfügbarkeit, notwendige Qualifikationen, der Standort des Kunden und vom Kunden bevorzugte Servicetechniker berücksichtigt werden. So haben Sie Ihre Servicepipeline stets im Blick und können die Reaktionszeiten, den Bearbeitungsstatus und die Prioritäten der Serviceaufträge überwachen und steuern.

## 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

Art	Nr.	Beschreibung	Einheit...	Menge	VK-Preis	Zeilenrabatt %	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 Hansen	STUNDE	2	83,00	100	0,00

Im Servicearbeitsschein kann die Servicedurchführung schnell und effizient dokumentiert werden.

durchsuchen, Garantieansprüche zu prüfen und manuell zu fakturieren. Durch die enge Integration mit dem 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 Servicearbeitsschein 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.

## 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

## Problembewertungswesen

Für die Problem-/Lösungsbeschreibung können Sie ein unternehmensspezifisches Problembewertungswesen aufbauen, das die Servicemitarbeiter bei der strukturierten Problemengrenzung und -dokumentation unterstützt. Auf Basis von Problem/Lösung-Zuordnungen und mithilfe von hinterlegten Lösungsanleitungen kann somit bei der Suche nach Reparaturmethoden und Lösungsvorschlägen auf vergangene 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 Tastendruck den aktuellen Status Ihrer Serviceverträge einsehen.

## Objektaufrufplaner

Der Objektaufrufplaner ermöglicht die Automatisierung von Routinearbeiten, 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.

# Fordern Sie nähere Informationen an!

Zum Beispiel separate Broschüren zu:

- **Produktübersicht:**  
**Microsoft Business Solutions – Navision**
- **Finanzmanagement**  
**mit Microsoft Business Solutions – Navision**
- **Supply Chain Management**  
**mit Microsoft Business Solutions – Navision**
- **Technologie und E-Commerce**  
**Microsoft Business Solutions – Navision**



## Systemanforderungen für Microsoft Business Solutions – Navision

### Client

- Windows 98 SE
- Windows NT 4.0 SP6a
- Windows 2000
- Windows XP

### Server

- Windows 2000
- Windows NT 4.0
- IBM-AIX Version 4.3.3
- OS/400 V5R2

### Netzwerkprotokolle

- TCP/IP, NetBios

Für weitere, detaillierte Informationen wenden Sie sich bitte an Ihr Navision Solution Center.



## Hier finden Sie uns

Australien  
Baltikum  
Belgien  
Brasilien  
Dänemark  
Deutschland  
Finnland  
Frankreich  
Großbritannien  
Indien  
Island  
Italien  
Kanada  
Kroatien  
Mexiko  
Niederlande  
Norwegen  
Österreich  
Polen  
Portugal  
Russland  
Schweden  
Schweiz  
Singapur  
Slowenien  
Spanien  
Südafrika  
Tschechische Republik  
Türkei  
Ungarn  
USA  
Zentrales Nordafrika und Mittlerer Osten

Microsoft Business Solutions  
Navision PC & C Vertriebs GmbH  
Notkestr. 9–11  
D-22607 Hamburg  
Tel: ++49 (0)40 899 677 0  
Fax: ++49 (0)40 899 677 99  
www.navision.de

Microsoft Business Solutions  
Navision Österreich GmbH  
Wienerbergstr. 31–39  
A-1120 Wien  
Tel: ++43 (0)1 810 20 60 0  
Fax: ++43 (0)1 810 20 60 20  
www.navision.at

Microsoft Business Solutions  
Navision Software (Schweiz) AG  
Brünigstrasse 39  
CH-6055 Alpnach  
Tel: ++41 (0)41 672 71 71  
Fax: ++41 (0)41 672 71 77  
www.navision.ch

**NAVISION®**  
*The Way to Grow*

Microsoft Business Solutions ist der verlässliche Partner, der flexible Technologie mit umfangreicher Geschäftskompetenz vereint und Sie – zur langfristigen Sicherung Ihres Erfolgs – nachhaltig unterstützt, schnell fundierte Unternehmensentscheidungen zu treffen. Der Geschäftsbereich Microsoft Business Solutions – bestehend aus Great Plains, Microsoft bCentral und Navision mit insgesamt 276.000 Kunden und 3.800 Mitarbeitern – ist ein internationaler Anbieter von integrierter und branchenorientierter Unternehmenssoftware für kleine und mittelständische Unternehmen sowie für Organisationen mittlerer Größe.

Die Anwendungen ermöglichen die durchgängige Automatisierung von Geschäftsprozessen und decken die gesamte Wertschöpfungskette vom Finanzmanagement über Supply Chain Management, Marketing, Service und Support bis hin zum E-Business ab. Die Businesslösungen basieren auf Standardsoftware und sind – bei einem sehr guten Preis-Leistungs-Verhältnis – exakt auf die Bedürfnisse wachsender mittelständischer Unternehmen ausgerichtet.

Sie sind schnell zu implementieren, einfach zu bedienen und leicht an wechselnde Anforderungen anpassbar. 4.700 Vertriebs-, Implementierungs- und Servicepartner mit weltweit 30.000 Mitarbeitern gewährleisten einen umfassenden Service für Unternehmen aus nahezu allen Branchen.