

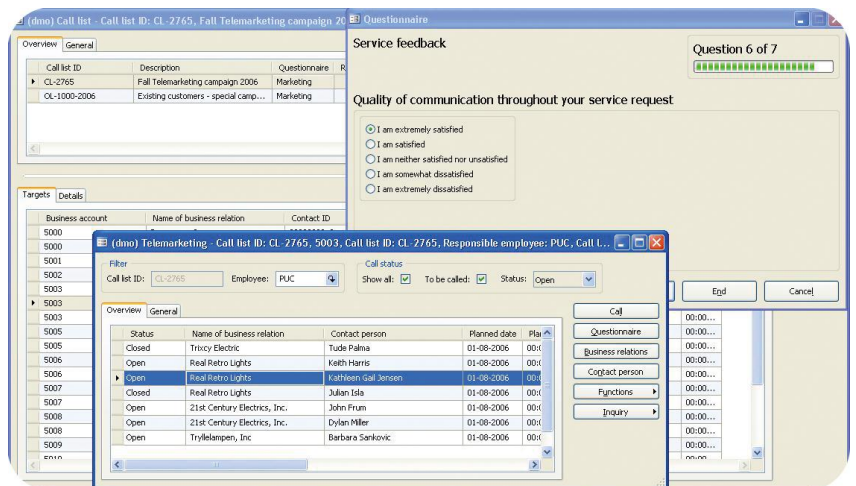
Telemarketing

Telemarketing in Microsoft Dynamics AX

NUTZEN:

- Verbesserte Leadqualifizierung
- Effizientes Durchführen von Kundenanrufen über ein zentrales Telemarketingfenster
- Einsatz von Telemarketingdaten in Ihren Verkaufsprozessen

Telemarketing in Microsoft Dynamics™ AX unterstützt Sie bei der zentralen Verwaltung und Durchführung von Vertriebs- und Marketingaktivitäten.



Telemarketing in Microsoft Dynamics AX wurde speziell für die Anforderungen von Vertriebs- oder Telemarketingteams entwickelt. Telemarketing kann für vielfältige Tätigkeiten eingesetzt werden, wie z. B. Leadqualifizierung, Kundenbefragungen und Direktvertriebskampagnen.

Telemarketing gehört in Microsoft Dynamics AX zum Bereich Marketing & Vertrieb, zu dem auch Sales Force Automation, Verkaufsmanagement und Marketingautomatisierung gehören.

Verbesserte Leadqualifizierung

Der Erfolg von Telemarketing hängt im Wesentlichen von der Qualität der gewählten Leads für jede Kampagne ab. Mit Telemarketing in Microsoft Dynamics AX können Sie basierend auf den in Ihrer Microsoft Dynamics AX-Datenbank gespeicherten Schlüsseldaten von Kunden gezielt Anruflisten erstellen. Sie können Kunden und Interessenten aufgrund von Hintergrund- oder Geschäftsbeziehungsdaten, wie z. B. Verkaufsgebiet, Einnahmen, Geschäftsbeziehungsart oder Kaufverhalten in der Vergangenheit, auswählen. Telemarketingmitarbeiter können anhand dieser Daten Kundenbedürfnisse besser identifizieren.

Ist die Anrufliste einmal erstellt, kann sie über das Modul Telemarketing in Microsoft Dynamics AX schnell und einfach nach Ihren Kriterien an Ihr Verkaufspersonal weitergeleitet werden. Zum Beispiel können Anrufe an den zuständigen Mitarbeiter für Interessentenkontakte oder bestimmte Geschäftsprozesse mit Interessenten weitergegeben werden oder auch gleichmäßig unter dem Vertriebspersonal aufgeteilt werden. Bei erfolglosen Anrufen kann leicht nachgefasst werden, da der Anrufer nach einem bestimmten Zeitintervall automatisch an einen erneuten Anruf erinnert werden kann.

Effizientes Durchführen von Kundenanrufen

Zur Vereinfachung von Anrufen werden im Modul Telemarketing sämtliche Telefonaktivitäten in einem einzigen Fenster durchgeführt. Um Ihnen einen schnellen und vollständigen Überblick zu ermöglichen, zeigt Ihnen das Telemarketingfenster zu jedem Anruf auf einen Blick Informationen über Geschäftsbeziehungen, Aktivitäten, offene Bestellungen, Projekte, erworbene Produkte usw.

Um bei Bedarf in andere Fenster zu verzweigen, muss im Telemarketingfenster lediglich einmal geklickt werden. Möchte beispielsweise ein Kunde während eines Anrufs eine Bestellung aufgeben, so kann der Anrufer einfach einen Verkaufsauftrag oder ein Angebot erstellen. Durch die Integration eines externen CTI-Systems (Computer-Telefon-Integration) können Anrufe per Knopfdruck direkt aus dem Telemarketingfenster heraus getätigt werden. Ist ein Anruf beendet, bereitet das System automatisch den nächsten Anruf der Liste vor.

Nutzen Sie Telemarketingdaten in Ihrem Verkaufsprozess

Jeder via Telemarketing in Microsoft Dynamics AX durchgeführte Anruf kann protokolliert werden. Über das Gesprächsprotokoll können Sie Berichte erstellen, in denen die Ergebnisse aus Telemarketingkampagnen zusammengefasst werden. Sie können auch zur Erstellung neuer Anruflisten für Nachfassaktionen bei bestimmten Gesprächstypen (z. B. Rückruf) verwendet werden.

Wenn Sie Telemarketing für elektronische Erhebungen oder in Verkaufsleitfäden einsetzen möchten, können Sie einfach einen Fragebogen mit Ihrer Anrufliste verknüpfen. Antworten auf Ihre Fragebögen werden in Ihrer Datenbank gespeichert, anhand derer Sie die Erfordernisse Ihrer Kunden oder Interessenten für zukünftige Marketingkampagnen identifizieren können.

FUNKTIONALITÄTEN:

Telemarketing im Überblick

- Verwaltung und Durchführung von Telemarketingaktivitäten
- Telemarketingfenster mit allen relevanten Daten auf Knopfdruck
- Computer-Telefon-Integration (CTI) über TAPI
- Umfassende Anrufprotokollierung inklusive Uhrzeit, Datum, Dauer, Anrufer usw.

Anruflisten im Überblick

- Erstellung von Kontaktlisten über Anruflisten
 - Verteilung und Verwaltung von Anruflisten in Telemarketinggruppen
 - Enge Verknüpfung von Anruflisten mit dem Modul „Fragebogen“ zur Erstellung von Befragungen und Verkaufsleitfäden
 - Enge Verknüpfung zwischen Kampagnen und Anruflisten
 - Auswahl verschiedener Telemarketingberichte
 - Einbindung von Befragungsdaten in den Verkaufsprozess
-

Weitere Informationen zu Microsoft Dynamics AX finden Sie unter <http://www.microsoft.com/germany/dynamics/ax/default.aspx>.

Dieses Dokument dient nur zu Informationszwecken. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung bei Bedarf geändert werden. Diese Unterlagen dürfen weder in Teilen noch als Ganzes ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Microsoft Corporation in irgendeiner Form oder über irgendwelche Mittel reproduziert oder übertragen werden. Die Microsoft Corporation lehnt jede Haftung für Fehler und Unterlassungen in diesem Dokument ab.

© 2007 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Microsoft, Microsoft Dynamics und das Microsoft Dynamics-Logo sind entweder eingetragene Markenzeichen oder Markenzeichen der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen in diesem Dokument genannten Firmennamen und Produktnamen sind möglicherweise Markenzeichen der jeweiligen Rechtsinhaber.

Microsoft