avanade

Dynamics 365

Die Zukunft digitaler Geschäftsprozesse

Das Spiel ändert sich

Mit der Digitalisierung wandelt sich unser Alltag und unsere Arbeit. Um ihre Marktposition zu verteidigen und wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Unternehmen deshalb vielfältige Herausforderungen in Vertrieb, Service, Marketing, Operations und Finance bewältigen.

Die wichtigsten dieser Herausforderungen sind:

- Verschwimmende Grenzen zwischen Vertrieb und Service bringen herkömmliche CRM-Systeme an ihre Grenzen: Sie sind den neuen digitalen Anforderungen nicht mehr gewachsen.
- Fehlende positive Vertriebs- und Service-Erlebnisse – die zu geringer Kundenzufriedenheit führen: 62 Milliarden US-Dollar gehen Unternehmen durch schlechten Kundenservice verloren.[2]
- Keine zentrale einheitliche Datenbasis: Mitarbeiter brauchen zuverlässige, qualitätsgesicherte Daten – aus unterschiedlichsten Quellen und entscheidungstauglich aufbereitet.
- Keine kontextuellen und prädiktiven Daten – entsprechend schlechte Entscheidungsprozesse: Ohne das richtige Wissen im richtigen Moment lässt sich nicht optimal beurteilen, was als Nächstes zu tun ist.
- Fehlende Customer Experience: Die Digitalmarketing-Strategie macht wie bisher weiter mit produktorientierten Ansätzen, anstatt den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen.
- Zu wenige Standards in den Betriebsabläufen.
- Zu komplexe und zu teure Geschäftsprozesse – auf Kosten von Geschwindigkeit und Qualität.

Hätten Sie's gewusst?

46 % der Unternehmen scheitern heute an der Implementierung ihrer IT-Strategie – wegen zu hoher Komplexität und starrer Technologie-Silos.[1]

Für diese Aufgaben gibt es in jedem Unternehmen eine ganze Reihe von Applikationen – alle weit verstreut, wenig integriert und nicht auf einer Plattform. Der Grund dafür ist, dass ERP und CRM in der Vergangenheit häufig als operative Problemlöser und nicht als strategisches Ganzes gesehen wurden.

Seit der Einführung von Dynamics 365 bietet Microsoft allerdings eine Lösung für dieses Strukturproblem: eine unternehmensweite Plattform, die Unternehmen nach den Prinzipien „cloud first" und „mobile first" von ihren herkömmlichen Systemen erlöst. Damit können sie ihre Business-Herausforderungen ohne Hemmschuh angehen und ihr Geschäft auf ein neues Level heben. Avanade gehört zu den profiliertesten Dienstleitern rund um Dynamics 365 – von der strategischen Beratung über das Systemdesign bis hin zur Implementierung. Dafür beschäftigt Avanade fast doppelt so viele Dynamics 365-Experten wie sein nächster Mitbewerber.

Ergebnis: Microsoft ist führend beim Wandel weg von Einzellösungen hin zu durchgängigen Cloud-basierten Business-Applikation-Plattformen, die ERP, CRM und Büroanwendungen integrieren.

Im Detail:

- Dynamics 365 erlaubt echte Prozessfokussierung und unterstützt alle Kernfunktionen des Business. Übergeordnetes Ziel ist eine umfassende Plattform für unternehmensweite Business-Applikationen in der Cloud.
- Dynamics 365 gibt es in zwei Varianten – einer Business Edition und einer Enterprise Edition.
- Die Enterprise Edition umfasst Applikationen für Finance & Operations (ERP), für Vertrieb, Marketing, Customer Service, Kundendienst sowie Project Service, PowerApps und Flow.
    - Mit PowerApps lassen sich Geräte-unabhängige Business-Apps einfach per Point-and-Click erstellen.
    - Microsoft Flow ist ein Workflow-Management-Tool für die Prozessautomatisierung.
    - Auf dem AppSource-Marktplatz von Microsoft gibt es ein reichhaltiges Ökosystem rund um Dynamics 365 ERP und CRM – mit vielen Lösungen von Drittanbietern, auch für branchenspezifische und Nischenthemen.

Dynamics 365 verändert das Spiel – echte Integration vom ersten Kontakt bis zum Geschäftsabschluss

Bei Avanade sind wir davon überzeugt, dass Microsoft Dynamics 365 die Welt der Unternehmensapplikationen völlig verändert. Dynamics 365 integriert nicht nur ERP und CRM. Es führt die beiden Disziplinen auch mit dem gesamten Microsoft-Ökosystem zusammen, inklusive der Cortana Intelligence Suite, Office 365, PowerApps und Power BI. So findet das ganze Business auf einer zentralen Plattform statt, vom Erstkontakt mit einem möglichen Kunden bis zur Rechnungsstellung – und dem, was in Vertrieb, Marketing, Kundendienst, Kundenservice, Finance, Personalwesen etc. dazwischen noch so passiert.

Digitale Transformation: Innen und außen digital

Microsoft spricht von seinem Ökosystem, zu dem Dynamics 365 gehört, als der intelligenten Business Cloud. Bei Avanade nennen wir das digitale Transformation. Dazu gehört nach unserer Überzeugung, dass ein Unternehmen sowohl in seinen internen Prozessen als auch nach außen vollständig digitalisiert agiert. Von Dynamics 365 kommt alles, was für die „innere Digitalisierung" notwendig ist – und auf dieser Basis können unsere Kunden die „äußere Digitalisierung" gegenüber ihren Kunden vollziehen. Avanade beschäftigt viele Experten, die Sie bei der Digitalisierung von Operations, Vertrieb und Service folgendermaßen unterstützen:

Wir reißen die technischen und strukturellen Barrieren zwischen Operations, Finance, Vertrieb und Service ein.

- Wir liefern Ihren Beschäftigten digitale Werkzeuge und Einblick in Datenzusammenhänge, damit diese ihre Kunden besser bedienen können.
- Wir stellen sicher, dass die digitalen Kontaktpunkte mit Ihren Kunden zu Ihren internen Abläufen und Ihrer Arbeitsplatzausstattung passen.
- Wir rüsten Ihre Arbeitsplätze mit Advanced Analytics aus – vom Vorstand bis in die Fachbereiche.
- Wir sorgen dafür, dass jeder Kunde so mit Ihnen Geschäfte machen kann, wie es ihm am liebsten ist – für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.
- Wir schaffen eine Plattform für Sie, die sich einfach ausbauen lässt und die Analytics-Fähigkeiten zur Steigerung der Kundentreue mitbringt.
- Wir führen Ihre Daten zusammen, damit Sie einen ganzheitlichen Blick auf Ihre Kunden erhalten.

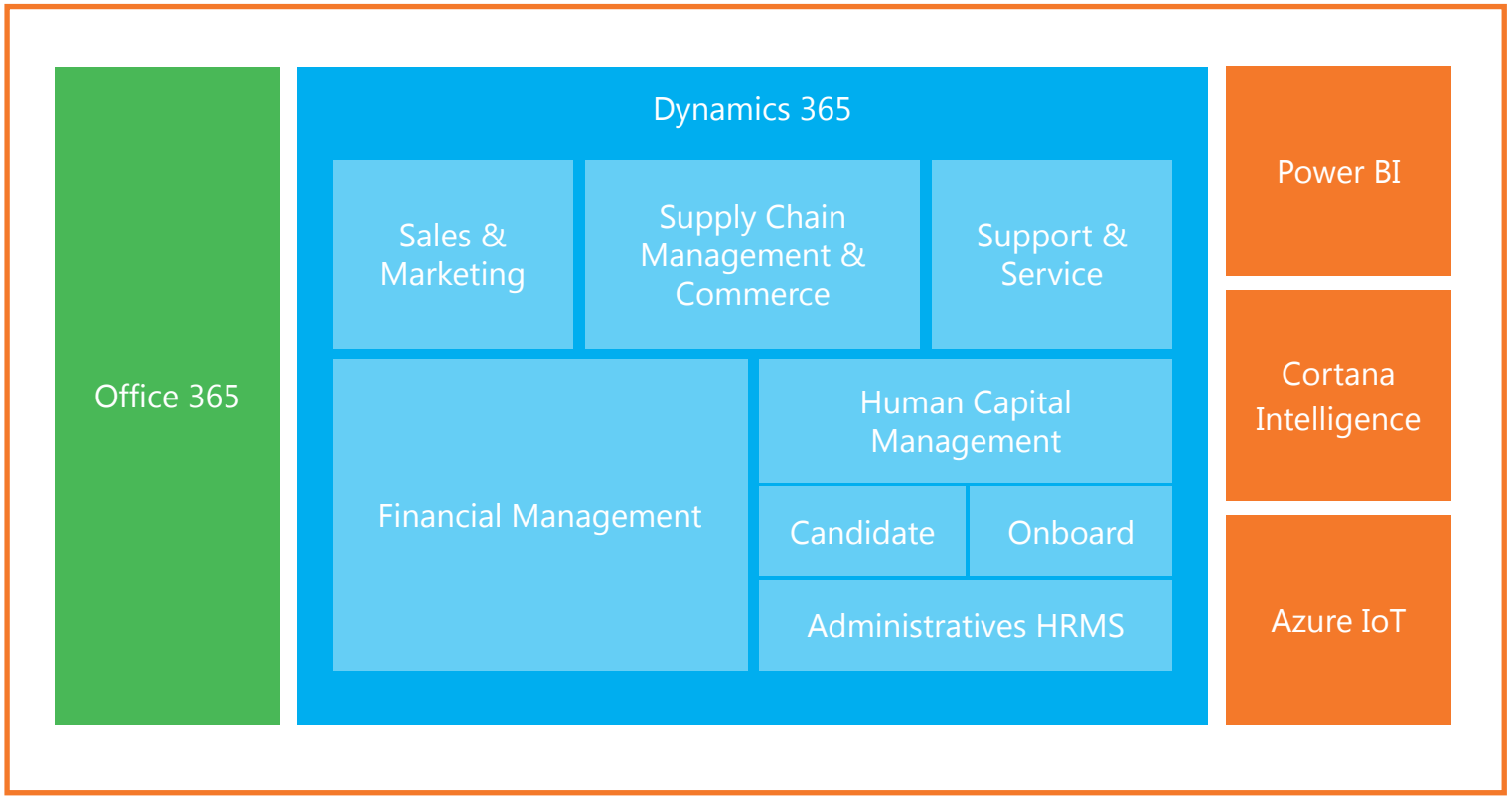
avanade

Avanade und KI: Einige Zahlen

Wir unterstützen unsere Kunden dabei, das Beste aus KI herauszuholen. Unsere Expertise umfasst:

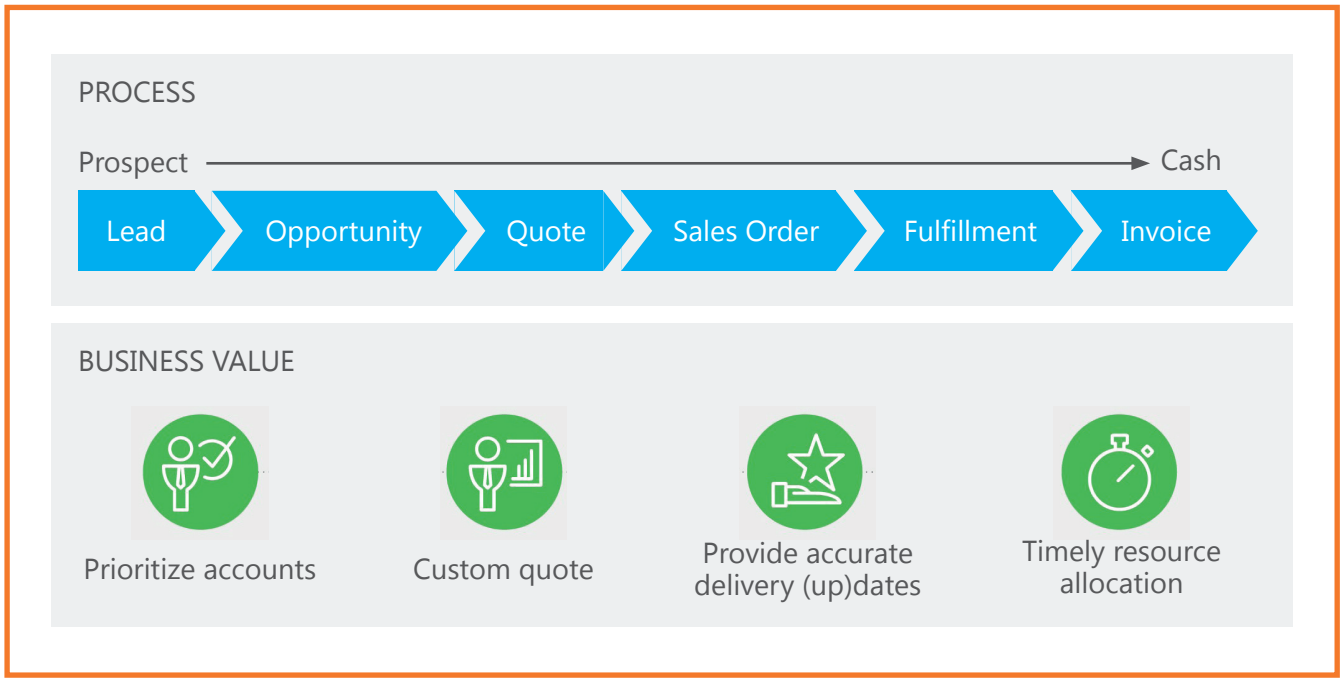
- 400 KI-Spezialisten
- 300 Experten für Cognitive Services
- 4.200 Experten für Business Excellence und Automatisierung
- 6.000 Automatisierungs-Projekte für 350 Kunden
- 3.500 Analytiker
- 550 Unternehmen nutzen unsere Analytics-Systeme
- 1.000 Dateningenieure

Die intelligente Business Cloud



Heute verläuft der Lebenszyklus eines Auftrags bei Unternehmen häufig fragmentiert und verteilt über mehrere Systeme hinweg.

Auf den speziellen Zweck zugeschnittene End-to-End-Geschäftsprozesse



Dynamics 365 schafft den „Digital Workplace“ mit integrierten Prozessen vom ersten Kontakt bis zum Geschäftsabschluss.

Warum Avanade?

Viele Vorstände und IT-Entscheider haben bereits negative Erfahrungen mit der Implementierung von Unternehmenssoftware – inklusive Kostenexplosionen und Langzeitprojekten. Hinter Dynamics 365 steht das Versprechen, dass Unternehmen neue Business-Applikationslandschaften schneller, leichter und agiler auf die Beine stellen können als in der Vergangenheit. Mit Technologie allein ist es allerdings nicht getan.

Dynamics 365 ist ein mächtiges Werkzeug und ein wirkungsvoller Auslöser für digitale Transformation – aber jedes Unternehmen braucht einen Partner, der ihm hilft, den optimalen Nutzen aus der Technologie zu ziehen. Unser Wissen und unsere Erfahrung rund um die digitale Transformation stellen sicher, dass Ihr Dynamics 365 so implementiert und auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist, dass es ganz genau zu den individuellen Anforderungen Ihres Unternehmens passt.

Von Avanade bekommen Sie, was es bei keinem anderen Microsoft Enterprise-Software-Partner gibt. Wir sind Microsofts einziger globale Systemintegrationspartner, der das gesamte Microsoft-Ökosystem von Anfang bis Ende beherrscht und anbieten kann – in einem einzigartigen Mix an Leistungen, Fähigkeiten und Fakten:

- Tiefe und durchgängige Expertise in sämtlichen Microsoft-Technologien
- Globale Bereitstellung von Lösungen in jedem Land der Welt
  - Größtes globales Team für ERP-Implementierungen bestehend aus 1.200 Experten
  - Über 1.000 „Digital Sales and Service"-Experten, die gleichermaßen Erfahrung in Transformationsprojekten und dem Aufbau neuer Systeme haben
  - Die meisten Azure- und Office 365-Implementierungen bei Kunden
- Zahlreiche Auszeichnungen
  - Führender Anbieter im Report „The Forrester WaveTM: Microsoft Dynamics 365 Services, Q4 2017"
  - Zwölfmal in Folge Gewinner des Microsoft Inner Circle Award als bester Microsoft Dynamics-Partner
  - 98 Prozent Kundenzufriedenheit
- Innovation, Erfahrung, Expertise
  - Teilnahme von Avanade Kunden am Microsoft Technology Adoption Program – inklusive einem der ersten, der mit Dynamics 365 live gegangen ist
  - Avanade ist einer von zehn Partnern und der einzige Systemintegrator im exklusiven „Microsoft Technology Center" (MTC)-Ökosystem. Kein anderer Systemintegrator weltweit hat Zugriff auf die MTCs
  - Kunden-Innovationstage
  - Avanade Innovation Centers in Barcelona, Chicago, Bangalore, Peking und New York – jeweils spezialisiert auf bestimmte Branchen wie Healthcare, Handel, Banken, Verbrauchsgüter, Dienstleistungen, Versicherungen und Versorger
  - Große Erfahrung mit Vertriebs- und Service-Strategien, mit User Experience und Design Thinking
  - Zusatzprodukte und Eigenentwicklungen von Avanade stehen im Microsoft AppSource-Marktplatz
  - Globale Digitalstudios für Creative Services.
  - Neueste Business-Intelligence-Technologie
- Branchenkenntnis und Business Process Transformation
  - Zugriff auf Spezialwissen zu unterschiedlichsten Branchen – auf Basis der über 30-jährigen Erfahrung von Accenture
  - Führend bei Cloud-Technologie und Managed Services
    - Die richtige Kombination aus Public Cloud und Private Cloud oder Hybrid Cloud
    - Heterogene IT-Umgebungen in einer sicheren und vertrauenswürdigen Cloud

Partnerschaft mit den Besten

Was passiert, wenn Sie Microsoft Dynamics 365 und Avanade miteinander kombinieren? Die führende Application-Plattform, die das Enterprise-Software-Angebot von Microsoft auf ganz neue Füße gestellt hat – mit der weltweiten Nummer 1 für die Implementierung von Unternehmenssoftware?

Sie bekommen die beste Technologie und das beste Team, um diese Technologie im globalen Maßstab an den Start zu bringen und auszusteuern. Wir bei Avanade sind darüber hinaus ein Expertenteam, das bis ins letzte Detail mit der gesamten Microsoft-Technologie vertraut ist, von der Cloud über ERP bis zu CRM – vom ersten Kundenkontakt bis zum Geschäftsabschluss.

Quellen:

[1] Quelle: Economic Intelligence Unit, Sponsored by PMI, ed. „Why Good Strategies Fail: Lessons for the C-suite." The Economist, 2013.

[2] Quelle: Hyken, Shep. „Bad Customer Service Costs Businesses Billions Of Dollars." Forbes Magazine, 27 Aug. 2016.

avanade

Über Avanade

Avanade ist ein international führender Anbieter von digitalen Services, Business- und Cloud-Lösungen sowie designorientierten Anwendungen. Auf Basis des Microsoft-Ökosystems entwickeln unsere Spezialisten einzigartige Lösungen für jeden unserer Kunden. Weltweit arbeiten rund 30.000 Menschen in 24 Ländern für Avanade. Gegründet wurde das Unternehmen im Jahr 2000 von Accenture LLP und der Microsoft Corporation.

www.avanade.com

Headquarter Deutschland
Kronberg im Taunus
Tel.: +49 6173 9463 800
germany@avanade.com

Headquarter Österreich
Wien
Tel.: +43 676 844 111 0
austria@avanade.com

Headquarter Schweiz
Wallisellen
Tel.: +41 43 430 43 43
switzerland@avanade.com

© 2018 Avanade Inc. All rights reserved.