

«Extreme CRM» in Warschau: Das Fachtreffen der CRM-Spezialisten

Mitte April traf sich in Warschau das Who's who der Softwareexperten für Microsofts CRM-Software. Was sich ausser den offiziellen Ankündigungen zur Strategie und den Produkten im CRM-Umfeld abzeichnete, waren neue, grosse Schritte im Bereich der Automation mit selbstlernenden Algorithmen als Teil der digitalen Transformation.

DER AUTOR



Dominik Schürmann
Projektleiter, IOZ

Microsoft Dynamics CRM wird in Zukunft noch stärker an Azure und Office 365 angebunden.

EXTREME CRM

Die Fachmesse «Extreme CRM» widmet sich dem Thema Kundenbeziehungsmanagement und legt den Fokus auf Lösungen mit Dynamics CRM und verwandten Produkten. Der Event wird zweimal jährlich durchgeführt: im Frühjahr in Europa und im Herbst in den USA. Diesmal war Polens Hauptstadt Warschau Veranstaltungsort und somit Treffpunkt für mehrere hundert Consultants, Entwickler, Sales-Spezialisten und Führungspersönlichkeiten aus über 90 Ländern.

Im April zog es die CRM-Spezialisten nach Warschau. Microsoft gewährte an der europäischen Ausgabe der «Extreme CRM» tiefe Einblicke in die Produkt- und Marktstrategie für Dynamics CRM.

Dynamics ist heute mehr als nur ein Service-Tool

Das Hauptaugenmerk galt den versteckten Potenzialen für KMUs. Dank den Cloud-Lösungen von Microsoft werden leistungsfähige Systeme selbst für kleinere Firmen erschwinglich und helfen den Betrieben, die Sales Productivity zu steigern und somit effizienter arbeiten zu können. Der General Manager von Microsoft Dynamics CRM, Jujhar Singh, verkündete in seiner Keynote die Neuheiten für das erste Update von Dynamics CRM 2016. Mit Spannung zu erwarten sind neue Funktionalitäten für Mitarbeitende an der Front, in den Bereichen Field & Project Services sowie diverse Optimierungen an den bestehenden Produkten.

Ausser den präsentierten Produktneuheiten wurde allerdings auch deutlich, dass die Cloud-first- und Mobile-first-Strategie von Microsoft konsequent beibehalten wird und sich diese auch auf die Entwicklungsrichtung von Dynamics CRM und den verwandten Produkten auswirkt. Microsoft Dynamics CRM ist laut Singh inzwischen mehr als nur ein Tool für Service, Marketing und Vertrieb. Singh führte «Field & Project Service» sowie «Social» als neue integrale Bestandteile auf.

Wettbewerbsvorteil: Microsoft Cloud Ecosystem

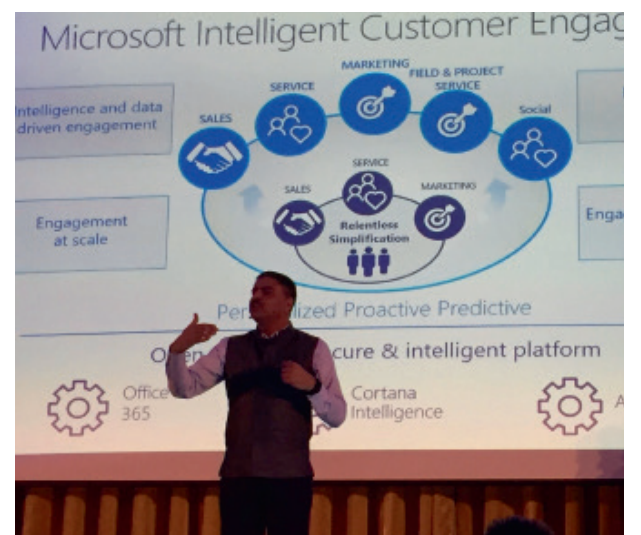
Microsoft Dynamics CRM wird in Zukunft noch stärker an Azure und Office 365 angebunden, greift somit auf die Cortana-Intelligenz zu und verfügt über Internet-of-Things-Konnektoren. Singh fasste die neue Welt von Dynamics CRM unter den Schlagworten Personalized, Proactive und Predictive zusammen. In Zukunft soll Dynamics CRM noch vielmehr Unterstützung bei der Automatisierung von Vorgängen und Prozessen bieten und noch nahtloser mit anderen Microsoft-Tools zusammenarbeiten.

Die Besucher der «Extreme CRM» konnten in Expertensessions hautnah miterleben, wie es etwa dank Microsoft Azure Machine Learning möglich wurde, dass das System für das Verkaufspersonal eine Strategie zur Kundenpflege

vorschlug. Damit entstehen wiederum zahlreiche Möglichkeiten, wie theoretische CRM-Konzepte mithilfe eines Tools realisiert und zum Anwender gebracht werden können. Des Weiteren soll es möglich werden, dass Dynamics CRM eingehende Anfragen dank Auto Intent Analysis automatisch einordnen kann. Dadurch kann Dynamics CRM die Anfragen nicht nur an die richtigen Stellen weiterleiten, sondern auch automatisch Textvorschläge für Antworten bereitstellen und relevante Dokumente vorbereiten.

Digitale Transformation vergrössert Lücke

Unter diesem Aspekt der Fortschrittlichkeit ist es nachvollziehbar, dass Microsoft bei den Ratings von Gartner und Co. ausgezeichnet bewertet wird. Microsoft schaffte es in den letzten Jahren, mit Azure, Office 365 und Dynamics CRM ein Ecosystem aufzubauen, dass von der Infrastruktur, über Plattformen bis hin zu Lösungen als Service reicht. Im Zuge der digitalen Transformation wird der Gap zwischen den Technologie-Leadern und den Unternehmen mit konservativen IT-Strategie immer grösser – entsprechend schwieriger wird es, den Zug nicht zu verpassen und im Wettbewerb mithalten zu können.



Jujhar Singh, General Manager von Microsoft Dynamics CRM, zeigte die Neuheiten für die CRM-Lösung.