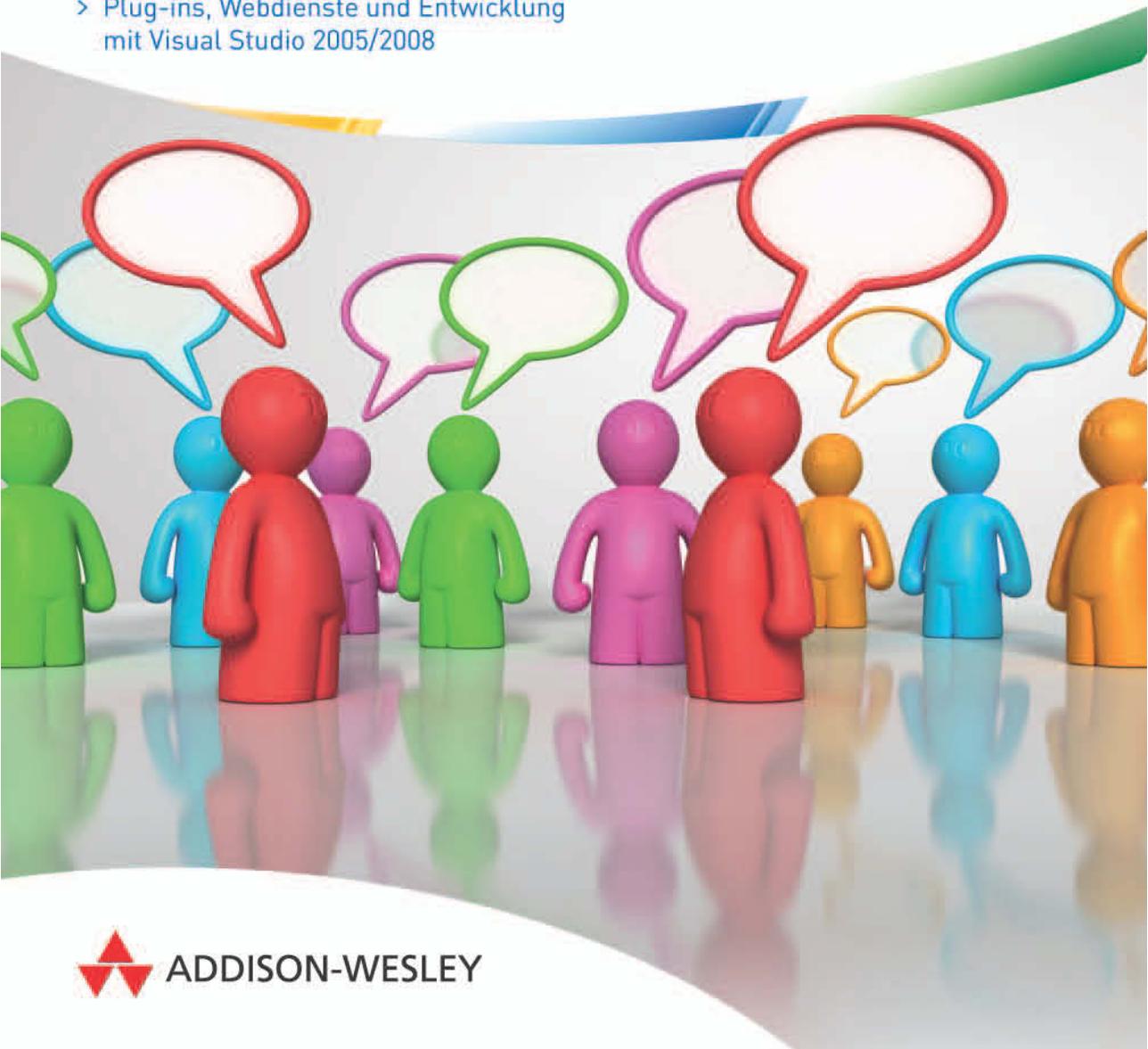


Marc J. Wolenik, Damian Sinay

Microsoft Dynamics CRM 4.0

Das Praxisbuch für erfolgreiche Kundenbeziehungen

- > Installation und Konfiguration
- > Anpassung und Erweiterung
- > Plug-ins, Webdienste und Entwicklung
mit Visual Studio 2005/2008



3 Die Evolution von Microsoft Dynamics CRM 4.0

Dass Microsoft Dynamics CRM vermutlich eine der am einfachsten zu verwendenden CRM-Anwendungen auf dem Markt ist, sollte niemanden überraschen. Die bei den meisten Unternehmen bestehende Notwendigkeit, eine CRM-Lösung zu realisieren, verschafft in Kombination mit der Marktdominanz von Windows (und speziell von Outlook) Microsoft einen beträchtlichen Vorteil hinsichtlich Integration und einfacher Verwendung. Obwohl Microsoft Dynamics CRM um Outlook herum konzipiert ist, wiesen die anfänglichen Versionen Probleme mit der Installation und der Kompatibilität/Funktionalität auf. Bis zu Microsoft Dynamics CRM 4.0 waren also einige Schwierigkeiten aus dem Weg zu räumen.

Dieses Kapitel erläutert die Geschichte von Microsoft Dynamics CRM 4.0 und gibt Einblicke in die Ziele, die Microsoft mit CRM verfolgt. Darüber hinaus erfahren Benutzer, die bereits mit einer Vorgängerversion von Microsoft CRM oder Microsoft Business Contact Manager arbeiten, welche Vorteile es bringt, auf Microsoft Dynamics CRM 4.0 zu aktualisieren.

3.1 Business Contact Manager (BCM)

Microsoft hat den Business Contact Manager (BCM) mit Office 2003 eingeführt, damit auch kleinere Unternehmen Kontakte und Firmen wie mit einem ausgewachsenen CRM-System verwalten können.

BCM hat viele ähnliche Features wie CRM. Wie Abbildung 3.1 zeigt, lassen sich mit BCM Firmen und Kontakte nachverfolgen sowie Verkaufschancen verwalten und Elemente von Produkt- und Servicelisten erstellen und verwalten.

Allerdings gibt es Bereiche, in denen BCM wirklich schlecht abschneidet. So lässt sich zum Beispiel kein Workflow integrieren, um Routinearbeiten oder ähnlich Aufgaben zu automatisieren.

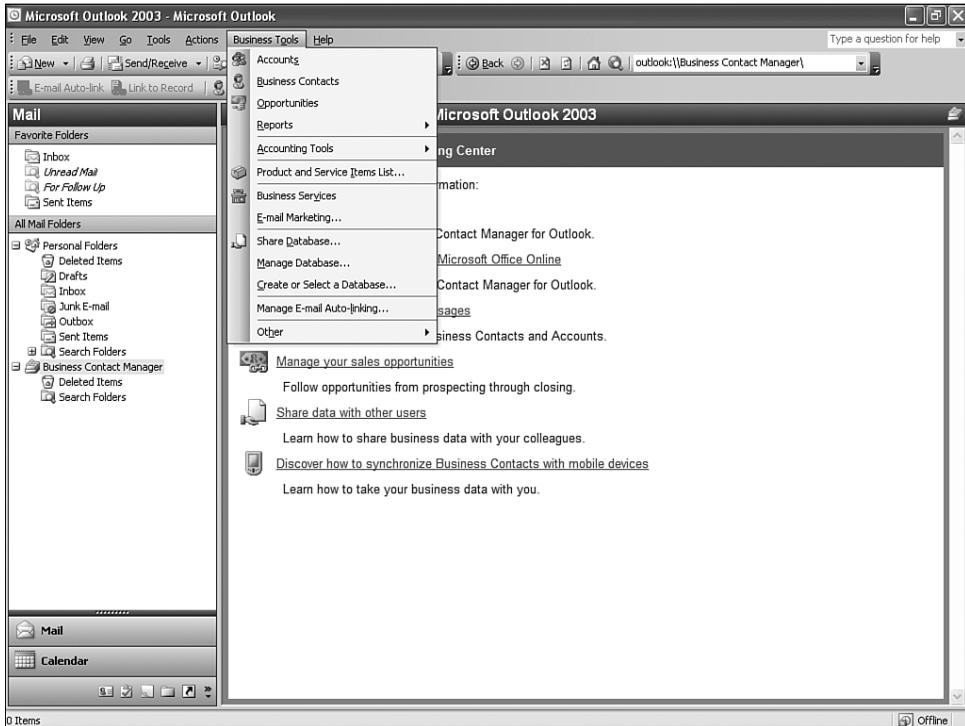


Abbildung 3.1: Business Contact Manager

Zu den Schwächen von BCM gehören außerdem:

- ◆ **Outlook ist erforderlich:** BCM gilt als Plug-in für Outlook. Wenn Sie also lediglich an den BCM-Komponenten interessiert sind oder vorhaben, ohne Outlook zu arbeiten, haben Sie kein Glück. (Microsoft Dynamics CRM 4.0 ist zwar ebenso ein Outlook-Plug-in, steht aber auch – bei praktisch voller Funktionalität – über den Internet Explorer-Client zur Verfügung.)
- ◆ **Es ist kein Remotezugriff aktiviert:** Dies ist ein Problem, wenn Sie sofort auf Ihre BCM-Daten über Ihre E-Mail-Benutzeroberfläche mit Internetzugriff (wie zum Beispiel Outlook Web Access) zugreifen möchten.
- ◆ **Data Mining ist eingeschränkt:** Es fehlen viele der leicht zu verwendenden »Suchen«-Features von Microsoft Dynamics CRM 4.0, die Benutzern Informationen auf Knopfdruck liefern.

Beachten Sie, dass es nicht unser Anliegen ist, BCM in diesem Zusammenhang herabzuwürdigen. Viele Unternehmen beginnen mit BCM und migrieren zu Dynamics CRM, wenn ihre Anforderungen steigen. Klar ist aber auch, dass sich BCM nicht auf die volle Funktionalität eines CRM-Systems für eine ganze Organisation erweitern lässt.

Weitere Informationen zu BCM und der Migration von BCM zu CRM finden Sie in Kapitel 6.

3.2 Version 1.0

Im Frühjahr 2003 wurde Microsoft Business Solutions CRM in den USA herausgebracht. Die Marktakzeptanz war nicht überragend (vor allem verglichen mit anderen Produkten aus der Microsoft-Produktlinie), da es recht umständlich zu verwenden und einzurichten war, technische Probleme und Einschränkungen aufwies und für fast jede Installation Anpassungen verlangte. Und obwohl es in Outlook integriert war, konnte es die Erwartungen nicht erfüllen.

Für Ende 2003 war Version 1.1 mit erweiterter internationaler Sprachunterstützung vorgesehen (Version 1.0 gab es nur in Englisch), wurde aber aktualisiert und neu als Version 1.2 veröffentlicht.

3.3 Version 1.2

Gegen Ende 2003 gab Microsoft Business Solutions die nächste Version von CRM – 1.2 – heraus. In dieser Version war das Sprachenangebot größer (bis zu neun Sprachen, einschließlich internationales Englisch, US-Englisch, Französisch, Italienisch, Deutsch, Dänisch, Niederländisch, Spanisch und brasilianisches Portugiesisch) und es gab eine Reihe von Dienst- und Produkterweiterungen. Unter anderem war das Setup etwas einfacher und es standen mehr Berichtsoptionen zur Verfügung.

Doch selbst mit den vorgenommenen Änderungen bestanden weiterhin Probleme in Bezug auf Verwendung und Einrichtung, die es weder aus der Benutzer- noch der Systemadministratorperspektive ideal erscheinen ließen. Microsoft erkannte, dass die Entwicklungsanstrengungen auf der CRM-Plattform für das nächste Release zu verstärken waren, und stellte für die Entwicklung der nächsten Version viele weitere Ressourcen bereit.

3.4 Version 3.0

Für das erste Quartal 2004 war ursprünglich die Version 2.0 geplant. Allerdings konnte Microsoft durch eine gründliche Überholung des Berichtsmoduls (das von Crystal Enterprise auf SQL Server Reporting Services – SRS – übertragen wurde) und eine drastische Neugestaltung der Benutzeroberfläche Mitte 2005 direkt zur Version 3.0 springen. Diese Version konnte mit weiteren 23 Sprachen und einem intuitiveren Setupvorgang aufwarten.

Um sich der fortgesetzten Setupproblematik mit CRM anzunehmen, bot die Version 3.0 einen verbesserten Diagnoseassistenten für die Umgebung, der eine »Vorabprüfung« der meisten erforderlichen Einstellungen und Systeme durchführte und den Benutzer über Probleme informierte, bevor die Systeminstallation fortgesetzt wurde. (Vorherige Versionen des Diagnoseassistenten hatten mehrere wichtige Fragen übergangen, was zu gescheiterten und/oder abgebrochenen Installationen führte.)

Kurz nach der Veröffentlichung begannen Microsoft Service Provider (MSP) die Version 3.0 als Dienst anzubieten, den Serviceprovider auf monatlicher Basis lizenzieren konnten. Aufgrund der Arbeitsweise von Microsoft CRM 3.0 mit Organisationen und

Active Directory verlangte diese Option jedoch eine dedizierte Serverinstanz für jede Version von CRM. Letztlich waren die monatlichen Kosten für Microsoft CRM selbst für wenige Benutzer recht hoch.

Ende 2005 brachte Microsoft das Produkt SQL Server 2005 heraus, wovon speziell Microsoft CRM profitierte, was insbesondere mit den Erweiterungen für die Berichterstellung zusammenhing. Benutzer mit SQL Server 2005 konnten nun auf eine SRS (SQL Server Reporting Services)-Anwendung zurückgreifen, die wesentlich leichter einzurichten, zu konfigurieren und zu verwalten war. Dazu kamen noch die Vorteile von SQL Server 2005 (bessere Skalierung, Größenanpassung und Administration).

Ungefähr zur gleichen Zeit vollzog die Microsoft Business Solutions-Abteilung eine Umbenennung in Dynamics und das neue Release (zusammen mit der Suite von anderen Paketen für die Unternehmensverwaltung) erlaubte Microsoft, sämtliche Dynamics-Angebote unter dem Dach einer Abteilung zu präsentieren.

Im vierten Quartal 2007 konnte Microsoft Dynamics CRM 3.0 schließlich auf mehr als 500.000 Benutzer verweisen. Viele Add-Ons und Tools ließen sich herunterladen/kaufen, um die Funktionalität zu erweitern, und es gibt viele Foren, Blogs und Newsgroups für das Produkt, die bei Bereitstellung, Fehlerbehebung und Erweitern der Funktionalität Hilfe bieten.

3.5 Aktuelle Version (4.0)

Im Januar 2008 hat Microsoft das Release von Microsoft Dynamics CRM mit dem Versprechen »Power of Choice« für die Kunden angekündigt. Microsoft hat sich an dieses Versprechen mit einem Bündel neuer Dienste und Features für Microsoft Dynamics CRM 4.0 gehalten.

Auch wenn bereits Kapitel 1 einige der neuen Features von Microsoft Dynamics CRM umrissen hat, sollen die folgenden Punkte noch einmal die Kernverbesserungen hervorheben:

- ◆ **Mehrinstanzenfähigkeit:** In einer einzigen CRM-Implementierung können mehrere Organisationen existieren.
- ◆ **Berichts-Assistent:** Im Unterschied zu vorherigen Versionen von CRM, bei denen Berichte mit Visual Studio erstellt und verwaltet werden mussten, können Sie innerhalb des CRM-Systems über den Berichts-Assistenten Berichte entwerfen, erstellen und verteilen.
- ◆ **Verschiedene Serverrollen:** Unter dem Aspekt der Skalierung lässt sich die Leistung drastisch steigern, wenn unterschiedliche Funktionalität auf verschiedene Server aufgeteilt werden kann. Folgende Rollen sind definiert:
 - **Anwendungsserverrolle:** Stellt Webbenutzeroberfläche und -dienste sowie die Onlinehilfe für Microsoft CRM 4.bereit.
 - **Plattformserverrolle:** Stellt Dienste wie zum Beispiel Workflow und Massen-E-Mail (asynchrone Dienste) für separate Computer bereit.

- **Spezifische Serverrollen:** Individuelle Dienste wie zum Beispiel HelpServer oder Webservice lassen sich individuell oder gruppiert auf einem oder mehreren Servern bereitstellen, um die Leistung zu erhöhen. (Kapitel 5 geht ausführlich auf Serverrollen ein.)
- ◆ **Microsoft Dynamics CRM 4.0-Konnektor für SQL SRS:** Diese Komponente löst das als »Kerberos Double Hop« bekannte Authentifizierungsproblem, das in vorherigen Versionen von Microsoft CRM im Zusammenhang mit der Berichterstellung/-ausführung häufig aufgetreten ist. Außerdem sind dadurch Zugriffe auf Berichte aus dem Internet möglich, ohne dabei die SQL Server-Datenbank direkt im Internet veröffentlichen zu müssen.
- ◆ **Unterstützung für mehrere Sprachen (Multilingual User Interface, MUI):** Mit Hilfe der MUI-Pakete können Benutzer die Microsoft Dynamics CRM-Benutzeroberfläche in anderen Sprachen als der Basissprache anzeigen. Außerdem lässt sich die Hilfe in einer anderen Sprache als der Basissprache sowie der in der Microsoft Dynamics CRM-Benutzeroberfläche verwendeten Sprache anzeigen.
- ◆ **Mehrfachwährung:** Für transaktionsbasierte Datensätze werden jetzt mehrere Währungen unterstützt.
- ◆ **Ressourcencenter:** Sowohl Benutzer als auch Administratoren können das Ressourcencenter als zentralen Speicherort nutzen, an dem Informationen zu Microsoft Dynamics CRM 4.0 gesammelt werden (siehe *Abbildung 3.2*).

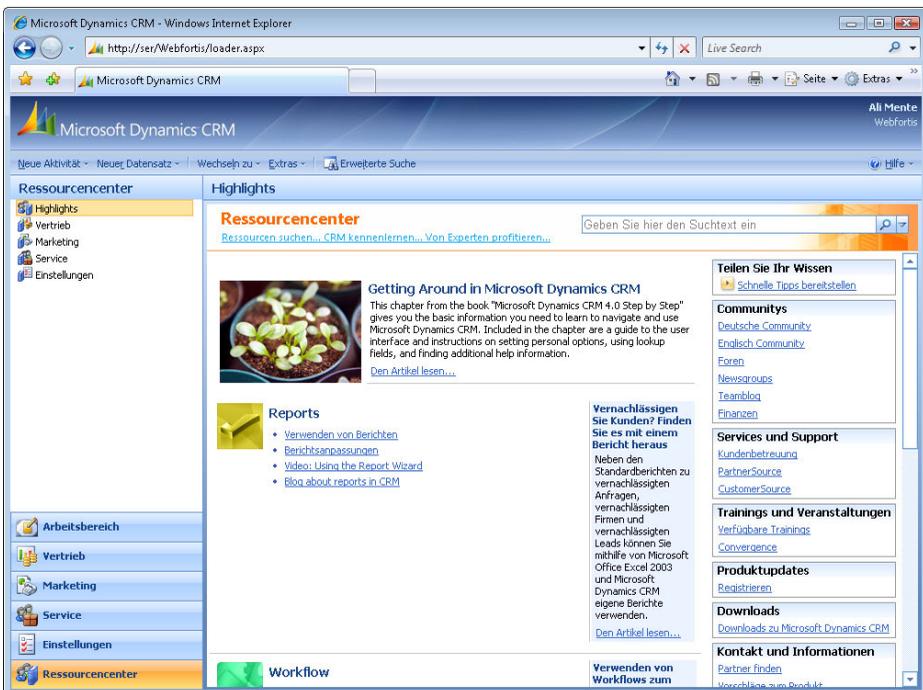


Abbildung 3.2: Ressourcencenter von Microsoft Dynamics CRM 4.0

- ◆ Mit dem **Datenmigrations-Manager** (siehe *Abbildung 3.3*) können Benutzer auf einfache Weise Migrationen durchführen, die bislang den Systemintegratoren und/oder Systemimplementierern vorbehalten waren.

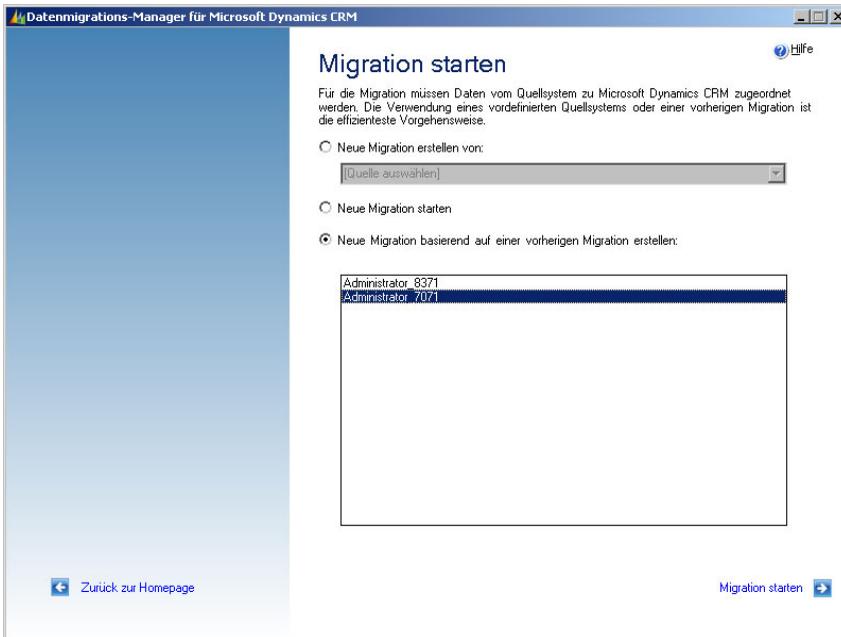


Abbildung 3.3: Der Datenmigrations-Manager von Microsoft Dynamics CRM 4.0

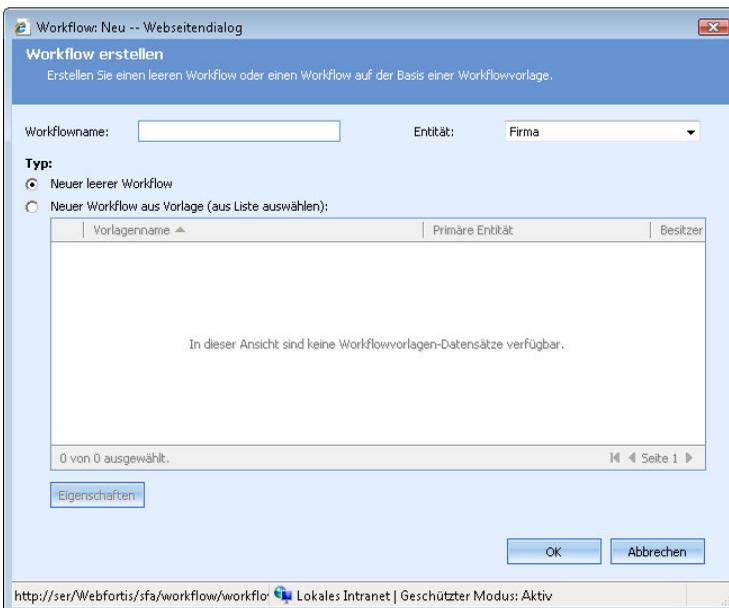


Abbildung 3.4: Die Seite *Workflow erstellen* von Microsoft Dynamics CRM 4.0

- ◆ **Workflow** (siehe *Abbildung 3.4*) wurde grundlegend überarbeitet, um den Zugriff auf das Tool Workflow über die CRM-Benutzeroberfläche zu ermöglichen, sodass der Benutzer nicht mehr auf eine separate Anwendung zugreifen muss, um Workflows zu erstellen und zu verwalten.
- ◆ Schließlich wurde der **E-Mail-Router** aktualisiert und bietet jetzt nahtlose Integration in die neueste Version von Exchange und dessen 64-Bit-Anforderungen. Außerdem ist Exchange keine erforderliche Komponente mehr, um die E-Mail-Funktionalität von CRM zu aktivieren.

Mit der Veröffentlichung von Microsoft Dynamics CRM 4.0 hat Microsoft den Kunden ein ganzes Sortiment von Optionen beschert, die die Auswahl der Plattform und den Umgang mit Microsoft Dynamics CRM 4.0 betreffen. Dies ist wichtig, weil Microsoft Dynamics CRM auf vorhandenen Microsoft-Architekturen aufbaut und sich einfach in diese integrieren lässt. Benutzer, die bereits mit Microsoft Windows-Servern und verwandten Technologien gearbeitet haben, werden (in den meisten Fällen) problemlos in der Lage sein, Microsoft Dynamics CRM in ihre Systeme einzubinden.

Wenn jedoch kaum eine oder gar keine Microsoft-Infrastruktur vorhanden ist, müssen Sie eine ganze Palette von Diensten und Komponenten wie zum Beispiel Active Directory, SQL Server, SQL Reporting Services (SRS) und Internet Information Services (IIS) hinzufügen. Alle diese Dienste und Komponenten müssen installiert, lauffähig und konfiguriert sein, bevor Sie Microsoft Dynamics CRM 4.0 ausführen können. (Mehr zu den Anforderungen an CRM 4.0 erfahren Sie in Kapitel 4.)

Microsoft hat erkannt, dass es in manchen Firmen an der notwendigen Infrastruktur für Microsoft Dynamics CRM 4.0 fehlt, und hält für diese Szenarios verschiedene neue Möglichkeiten bereit, um Microsoft Dynamics CRM 4.0 nutzen zu können.

3.5.1 Microsoft Dynamics CRM Online (vormals CRM Live)

Hinweis

Die in diesem Kapitel getroffenen Aussagen zum Dienst Microsoft Dynamics CRM Online gelten für die Zeit bei Drucklegung des Buches. Aktuelle Informationen finden Sie auf der Microsoft Dynamics CRM Online-Webseite.

Abbildung 3.5 zeigt eine Seite von Microsoft Dynamics CRM Online. Es handelt sich um einen monatlich abzurechnenden Dienst von Microsoft, der Zugriff auf Microsoft Dynamics CRM 4.0 von Microsoft-Servern aus ermöglicht. Allerdings ist dieser Dienst derzeit nur in den USA und Kanada verfügbar.



Abbildung 3.5: Microsoft Dynamics CRM Online

Bei dieser Option verwendet Microsoft Dynamics CRM Online ein ähnliches Geschäftsmodell wie einer der ärgsten Konkurrenten von Microsoft auf dem CRM-Markt, *Salesforce.com*. Genau wie *Salesforce.com* bietet Microsoft den CRM-Dienst als SaaS (Software as a Service) an. Da Microsoft die Kundenbeziehungssoftware verwaltet, braucht sich der Kunde weder um Software noch um Server zu kümmern. Der Kunde greift einfach auf die Daten über die von Microsoft bereitgestellten Server mit einer sicheren Anmeldung zu und kann dann den gesamten Funktionsumfang der CRM 4.0-Benutzeroberflächen nutzen. Die Clientanforderungen für den Microsoft Dynamics CRM Online-Dienst sind die gleichen wie bei der lokalen Installation, wobei zusätzlich eine Windows Live ID im Spiel ist.

Die CRM Online-Option wird derzeit in zwei verschiedenen Formen angeboten:

- ◆ Professional Edition
- ◆ Professional Plus Edition

Die Professional Edition bietet die vollständige Online-Geschäftssuite von Verwaltung, Service und Marketing per Zeigen und Klicken sowie Optionen für die Workflowanpassung.

Die Professional Plus Edition umfasst alle Optionen der Professional Edition und bietet zusätzliche Möglichkeiten für Systemanpassung und Integration sowie Optionen für Offline-Datenzugriff und Synchronisierung, die in der Professional Edition nicht verfügbar sind.

Die Abrechnung erfolgt bei beiden Optionen auf monatlicher Basis pro Benutzer, wobei die Verträge eine Laufzeit von 12 oder 24 Monaten haben und unterschiedliche Supportoptionen zur Verfügung stehen. Der Support wird online und über Telefon mit verschiedenen Reaktionszeiten (bis zu 24 Stunden für die Professional Edition und 8 Stunden für die Professional Plus Edition) angeboten. Außerdem gibt es Vorkehrungen für ein unternehmenskritisches Supportproblem – wenn zum Beispiel der Server heruntergefahren ist oder die Benutzer sich nicht anmelden können. Bei Ablauf des Vertrages können Benutzer ihren Vertrag verlängern oder auf eine monatliche Option umsteigen. Weiterhin gibt es folgende Vertragsspezifika:

- ◆ Die Abrechnung erfolgt monatlich ausgehend vom Datum der ersten Anmeldung in einem 30-Tages-Zyklus.
- ◆ Neue bzw. zusätzliche Benutzer lassen sich jederzeit hinzufügen, wobei die Kosten anteilig je nach Anmeldedatum umgelegt werden.
- ◆ Obwohl sich Benutzer kostenfrei ändern lassen, wird für die Stornierung eines Benutzers eine Stornogebühr fällig. Allerdings führt die Stornierung eines Benutzers nicht dazu, dass das CRM Online-Abonnement gekündigt wird.
- ◆ Benutzer können mit der Professional Edition beginnen und dann ein Upgrade auf die Professional Plus Edition durchführen.
- ◆ Benutzer können mit der Online-Version beginnen und später zur Version mit lokaler Bereitstellung migrieren.

Zusätzlich bietet die CRM Online-Version eine unbegrenzte Anzahl von Benutzern (natürlich mit Abrechnung der Kosten pro Benutzer), eine kostenlose 30-Tage-Probeweile, Kreditkartenzahlungen und Support sowohl in Englisch als auch Französisch.

Bei Microsoft Dynamics CRM Online können sich Benutzer online, über eine kostenfreie 800er-Nummer, bei Softwarehändlern und über Partnerempfehlungen anmelden. Beachten Sie, dass Partnerempfehlungen nicht das Gleiche sind wie die durch Partner gehostete Installationsoption, die in diesem Kapitel ebenfalls erläutert wird. Vielmehr handelt es sich um eine Methode, bei der Microsoft-Partner die Kunden auf den Microsoft Dynamics CRM Online-Dienst verweisen und normalerweise Anpassungsdienste und Support bereitstellen (über die Optionen hinaus, die zum Microsoft Dynamics CRM Online-Support gehören).

Microsoft Dynamics CRM Online erreichen Sie über die Website unter <http://crm.dynamics.com/>.

Die folgende Übersicht nennt Pro und Kontra einer derartigen Lösung:

Pro:

- ◆ Microsoft übernimmt die Datensicherung. Kunden können darauf vertrauen, dass Microsoft mit Technologien nach neuestem Stand der Technik und erweiterten Überwachungstools eine maximale Verfügbarkeit gewährleistet. Darüber hinaus führt Microsoft alle Sicherheitsupdates durch, sodass Ihre Daten zu keinem Zeitpunkt zum Beispiel wegen einer verpassten Installation von Sicherheitsupdates gefährdet sind.

- ◆ Wenn Sie Microsoft Dynamics CRM 4.0 als Kundenbeziehungsverwaltungssystem einsetzen, steht Ihnen ein bewährtes Konzept von Microsoft in Bezug auf Preisbildung und Sicherheit zur Verfügung. Anstatt Mittel in das Testen und Bewerten von Systemen zu stecken, haben interessierte Unternehmen und Benutzer die Möglichkeit, das Microsoft Dynamics CRM 4.0-System über den Online-Zugriff zu testen. Dann können sie problemlos ihre Daten auf die Server einer lokalen Bereitstellung migrieren und mit denselben Benutzeroberflächen weiterarbeiten, wenn sie Microsoft Dynamics CRM 4.0 als ihr CRM-System akzeptiert haben. Da Benutzeroberflächen, Zugriffsmechanismen und Daten gleich sind, geht der Übergang recht einfach vonstatten. Microsoft unterstützt diesen Übergang als Migration und verzichtet auf die Stornogebühren für den Online-Dienst.

Kontra:

- ◆ Die Kapazität der Datenspeicherung ist begrenzt und Microsoft Dynamics CRM-Clients basieren auf dem ausgewählten Paket. Mit der Professional Edition erhalten Benutzer 5 GB Speicherplatz, mit der Professional Plus Edition 20 GB. Dies dürfte allerdings für die meisten Organisationen ausreichend und akzeptabel sein, sofern sie nicht riesige Mengen an Daten und Benutzern verwalten müssen. Bei Bedarf lässt sich Speicherplatz dazukaufen.
- ◆ Workflow weist Anpassungseinschränkungen auf. Die Professional Edition lässt maximal 100 benutzerdefinierte Entitäten und 200 benutzerdefinierte Attribute zu, bei der Professional Plus Edition liegt die Grenze doppelt so hoch: 200 benutzerdefinierte Entitäten und 400 benutzerdefinierte Attribute. Darüber hinaus sind insgesamt nicht mehr als 100 Workflowprozesse in der Professional Edition und 200 in der Professional Plus Edition möglich. (Unter Workflowprozessen sind – benutzerdefinierte – Workflows, zuweisungs-basierte Regeln, Benachrichtigungsregeln und phasenbasierte Prozesse zu verstehen.)
- ◆ Die Online-Version schränkt den Code ein. Die meisten Benutzer empfinden es als Nachteil, dass Microsoft beide Versionen der Online-Bereitstellung betreut und verwaltet. Und es gibt eine Grenze für die Systemanpassung und Integration, die ein Kunde durchführen kann. Microsoft verhindert, dass fehlerhafter Code auf Servern läuft, da dieser die Leistung für die anderen Kunden beeinträchtigen könnte. Zwar ist dadurch die Funktionalität auf das beschränkt, was von Microsoft kommt, doch können Sie sicher sein, dass andere Benutzer im System keinen Einfluss auf Ihre Arbeit mit Microsoft Dynamics CRM 4.0 nehmen können. Manchmal sind aber die Kunden daran interessiert, die Funktionalität über das hinaus zu erweitern, was ihnen Microsoft Dynamics CRM Online erlaubt (mehr dazu in Kapitel 16). Und aus diesem Grund steht auch die Version mit lokaler Bereitstellung zur Verfügung.

Wenn Sie mit CRM Online beginnen und Ihr Abonnement später kündigen, sollten Sie den Sicherungsservice in Anspruch nehmen, der für den Zeitpunkt der Kündigung angeboten wird, da sämtliche Daten 90 Tage nach dem Kündigungsdatum gelöscht werden. (Prinzipiell ist es zwar möglich, den Service innerhalb der 90 Tage seit Kündigung wieder fortzusetzen, doch ist es für den Fall der Fälle besser, die Daten zu sichern.) Die Daten der CRM Online-Sicherung können Sie lokal speichern – um sie später bereitzustellen und/oder aus internen Gründen.

3.5.2 Die lokale Bereitstellung

Die lokale Bereitstellung ist die Version von CRM, die Kunden käuflich erwerben (ohne laufende Lizenzierungskosten) und die sie normalerweise – wenn auch nicht immer – auf ihren Servern hosten. Die Server eines Kunden können zwar an einem beliebigen Ort stehen, doch liegt dieser Version die Idee zugrunde, dass sie auf dem Firmengelände (englisch premises) untergebracht sind, woraus sich auch die englische Bezeichnung »On Premise« (im Sprachgebrauch von Microsoft kurz »On Prem«) für die lokale Bereitstellung ableitet. Die lokale Bereitstellung von Microsoft Dynamics CRM ist in den folgenden Versionen erhältlich:

- ◆ **Workgroup:** Diese Version ist auf maximal 5 Benutzer, eine einzige Organisation und einen einzelnen Servercomputer beschränkt. Installieren lässt sie sich auf Small Business Server 2003 R2 Premium Edition, einer der unterstützten Microsoft Windows Server 2003-Editionen oder Microsoft Windows Server 2008.
- ◆ **Professional:** Die Funktionalität dieser Version ähnelt der CRM Online Professional Edition, die lokale Bereitstellung unterliegt aber nicht der gleichen Benutzerbeschränkung. Die Professional-Version erlaubt nur eine Organisation, lässt sich aber auf mehreren Computern installieren.
- ◆ **Enterprise:** Die Anzahl der Benutzer ist in dieser Version nicht beschränkt. Darüber hinaus unterstützt sie mehrere Organisationen, mehrere Serverinstanzen und rollenbasierte Dienstininstallation.

Tipp

Für alle drei Versionen stehen auf der Microsoft-Website 90-Tage-Testversionen zum Download bereit. Diese Testversionen können Sie installieren und später ohne Datenverlust in eine Vollversion abwandeln.

Wie aus dem Namen hervorgeht (»On Premise«, siehe oben), hosten Sie das CRM-System an Ihrem Standort. Da Sie die Software besitzen, können Sie auch kontrollieren, was sie tun soll, wie darauf zugegriffen wird und wie die Interaktion mit Ihrer Firmeninfrastruktur auszusehen hat. Das betrifft sowohl unterstützte als auch nicht unterstützte Anpassungen (siehe dazu Kapitel 19).

3.5.3 Durch Partner gehostet

Als dritte Bereitstellungsoption für Microsoft Dynamics CRM erlaubt die Version »Durch Partner gehostet« den Microsoft-Partnern, Microsoft Dynamics CRM 4.0 über das Web ähnlich wie CRM Online (d.h. als SaaS) bereitzustellen. Allerdings ist der Partner und nicht Microsoft für die Preisbildung und den Zugriff zuständig. Darüber hinaus existiert keine Beziehung zwischen dem Kunden und Microsoft, sondern die Beziehung besteht zwischen dem Kunden und dem Partner.

Es gibt verschiedene Gründe, warum Benutzer die vom Partner gehostete Option den CRM Online-Diensten vorziehen:

- ◆ Spezifische Branchen- und/oder regionale Lösungen werden von und/oder durch Microsoft nicht angeboten. Organisationen greifen vor allem aus diesem Grund auf die durch Partner gehosteten Lösungen für Microsoft Dynamics CRM 4.0 zurück. Im Hinblick auf Servicelösungen denkt Microsoft gewöhnlich in größerem Maßstab und bei vielen branchenübergreifenden Strukturen sind Partner besser geeignet, zugeschnittene Lösungen bereitzustellen. Dazu gehören das Gesundheitswesen (mit spezifischen Sicherheitsanforderungen, die regeln, wer welche Daten anzeigen darf), das produzierende Gewerbe (mit integrierten Systemen als Teil des Serviceangebots) und gemeinnützige Gesellschaften.
- ◆ Anpassungsoptionen, die der vom Partner gehostete Dienst anbietet, die CRM Online-Dienste jedoch nicht – beispielsweise Unterstützung für Plug-ins.
- ◆ Verschiedenartige Preisgestaltungs- und Stornierungsoptionen.
- ◆ Während Microsoft Dynamics CRM Online nur in den USA und Kanada verfügbar ist, stehen die von Partnern gehosteten Dienste auch in anderen Ländern und Sprachen zur Verfügung.

Natürlich sollten auch die folgenden Punkte berücksichtigt werden, wenn es um die Entscheidung für eine durch Partner gehostete Lösung geht:

- ◆ Zuverlässigkeit kann variieren. Da der Zugriff auf das CRM-System vom Partner-serviceprovider aus erfolgt, haben Sie möglicherweise keinen Zugriff auf Ihre CRM-Daten, wenn der Partner die Konnektivität zum Internet verliert (aufgrund eines Stromausfalls, weil der Internetzugang gestört ist, die Server nicht verfügbar sind oder der Provider sogar Pleite gegangen ist). Zweifellos könnten diese Aussagen auch auf den CRM Online-Dienst zutreffen, doch wird dieser Dienst von Microsoft verwaltet und besitzt eine robuste und ausfallgesicherte Architektur.
- ◆ Unvorteilhafte Preisgestaltung, die bei Abschluss des Vertrags noch nicht offensichtlich war.
- ◆ Sie »besitzen« Ihre Daten nicht. Auch wenn das nicht ganz stimmt, kommt es doch der Realität recht nahe. Da Ihre Daten in der Infrastruktur des Partners und nicht in Ihrer gehostet werden, greifen Sie lediglich darauf zu. Potenziellen Kunden, die sich vor allem auf Sicherheitsfragen konzentrieren, kann das viele Sorgen bereiten.

3.6 Was Dynamics für Microsoft bedeutet

Unter dem Dach von Dynamics koordiniert Microsoft die Entwicklungsanstrengungen auf gemeinsame Trends und Ziele. Bei Veröffentlichung der Version 1.2 von CRM konnte die Microsoft Business Solutions-Abteilung nur auf drei Lösungen verweisen: CRM, Axapta und Navision. Inzwischen stehen folgende Lösungen zur Verfügung:

- ◆ Customer Relationship Management (CRM)
- ◆ Axapta (AX)
- ◆ Navision (NAV)
- ◆ Great Plains (GP)

- ◆ Solomon (SL)
- ◆ Retail Management Systems (RMS)
- ◆ Point of Sale

Mit den Unternehmensanwendungen der Dynamics-Abteilung können Kunden die bekannte Office- und Windows-Plattform nutzen, die sie bereits besitzen und mit der sie vertraut sind.

Eine umfassende und aktuelle Liste der Produkte, die von der Dynamics-Abteilung kommen, finden Sie unter www.microsoft.com/dynamics/ (oder im neuen Branchenportal unter <http://www.microsoft.com/germany/dynamics/branchen/default.aspx>). Auf der Dynamics-Website sind speziell für Kunden und Partner die folgenden beiden Links vorhanden:

- ◆ CustomerSource
- ◆ PartnerSource

CustomerSource ist eine kennwortgeschützte Website für Kunden, die Microsoft Dynamics und verwandte Businessprodukte einsetzen, und liefert ihnen umfassende Informationen. Hierzu gehören folgende Ressourcen:

- ◆ Wissensdatenbankartikel
- ◆ Support-Communitys
- ◆ Dynamics-Anwendungstraining

PartnerSource ist die Ressource für Microsoft-Partner, die mit Support, Vertrieb und Anpassungen von Dynamics zu tun haben. Um auf diesen Bereich zugreifen zu können, sind andere Qualifikationen und Zertifizierungen als bei einem normalen Microsoft-Partner erforderlich. Der PartnerSource-Bereich verfügt über die gleichen (oben aufgeführten) Ressourcen wie der CustomerSource-Bereich und bietet zudem Tools für die Verwaltung von Dynamics-Kunden.

3.7 Zusammenfassung

Dieses Kapitel hat deutlich gemacht, dass Microsoft umfangreiche Anstrengungen unternommen hat, um Microsoft Dynamics CRM zu dem ausgereiften Produkt zu machen, das die Version 4.0 verkörpert. Obwohl Microsoft Dynamics CRM zur Dynamics-Abteilung gehört (und von daher sämtliche Vorteile einschließlich CustomerSource und PartnerSource genießt), ist das Entwicklungsbudget für die CRM-Anwendung bei Microsoft intern unter demselben Schirm wie das Flaggschiff von Microsoft – Microsoft Office – zu finden. Microsoft Dynamics CRM kann deshalb nicht nur von der Integration und Zusammenarbeit mit Office profitieren, sondern auch von den Ressourcen, die der Office-Entwicklung zugeordnet sind, um ein wirklich großartiges Produkt zu schaffen.