

## Kapitel 1

# Microsoft Dynamics CRM 4.0 im Überblick

### **In diesem Kapitel:**

Leben ohne Customer Relationship Management	6
Einführung in Microsoft Dynamics CRM	8
Kernkonzepte und Terminologie	21
Zusammenfassung	30

Sicher sind Sie ganz versessen darauf, in die Details einzusteigen, wie Microsoft Dynamics CRM 4.0 funktioniert, und mehr über die großartigen Anpassungsmöglichkeiten zu erfahren. Doch bevor wir uns diesen Details zuwenden können, brauchen Sie einige Hintergrundinformationen zu Microsoft Dynamics CRM, sollten über die Kernkonzepte Bescheid wissen sowie die im Buch verwendete Terminologie kennen.

## Leben ohne Customer Relationship Management

Erinnern Sie sich einmal an eine besonders schlechte Erfahrung, die Sie im Kundenservicebereich machen mussten. Vielleicht haben Sie den Kundenservice angerufen und wurden an fünf verschiedene Mitarbeiter weitergereicht, die Ihnen jeweils die gleichen Fragen gestellt haben und Sie deshalb immer wieder die gleichen Antworten geben mussten. Oder vielleicht hat ein Händler Ihnen ein Angebot unterbreitet, aber vergessen, Ihren Vorzugskundenpreis in die Offerte einzubinden. Möglicherweise hat Ihr Kreditkartenunternehmen Ihnen einen Antrag für ein neues Konto zugeschickt, obwohl Sie dort bereits seit 10 Jahren ein Konto besitzen. Wahrscheinlich haben Sie sich dann gefragt: »Warum weiß diese Firma nicht, wer ich bin?« Kommen Ihnen derartige Situationen bekannt vor?

Wie aus dem Namen hervorgeht, soll *Kundenbeziehungsmanagement* (*Customer Relationship Management*, *CRM*) Unternehmen in die Lage versetzen, jeglichen Umgang mit Kunden besser zu verwalten. Vor allem aber berücksichtigt die CRM-Strategie, dass sich Kundenerfahrungen über die Zeit erstrecken und dass ein typischer Kunde mit Ihrem Unternehmen 50 bis 100-mal im Verlauf Ihrer Beziehung in Kontakt tritt. Im Idealfall könnte Ihre Firma jedem Kunden eine personalisierte Erfahrung je nach dem konkreten Verlauf der Interaktionen mit Ihnen bereitstellen. Beispielsweise würden Sie treue Stammkunden nicht mehr fragen, ob sie ein Konto eröffnen möchten. Wenn Kunden Ihre Kundenserviceabteilung anrufen, würden Sie ihnen nicht immer wieder die gleichen Fragen stellen. Und Ihre wertvollsten Kunden würden immer Vorzugspreisangebote erhalten.

---

**WICHTIG** CRM soll Unternehmen in die Lage versetzen, alle ihre Kundeninteraktionen über die Lebenszeit der Kundenbeziehung zu verfolgen und zu pflegen. CRM ist eine Unternehmensstrategie und Firmen verwenden normalerweise ein CRM-Softwaresystem als Technologieplattform, um ihre CRM-Strategien, -Prozesse und -Prozeduren besser implementieren zu können.

---

In heutigen konkurrierenden Geschäftsumgebungen können schlecht behandelte Kunden leicht andere Anbieter oder Lieferanten finden, die gern Ihre Stelle einnehmen würden. Wenn Sie aber auf Ihre Kunden individuell eingehen, werden sie ihre Beziehung zu Ihrem Unternehmen eher schätzen und Ihnen die Treue halten. Die CRM-Philosophie ist so sinnvoll, warum also zwingen so viele Firmen gute Kunden, dass sie jeden Tag schlechte Erfahrungen machen müssen?

Wie Sie wahrscheinlich wissen, ist es für Firmen recht schwierig, eine CRM-Strategie anzunehmen und beständig gute Kundenerfahrungen zu schaffen. So machen es unter anderem folgende Faktoren schwierig, eine CRM-Strategie zu implementieren:

- **Mehrere Kundenverwaltungssysteme:** Fast jede Firma verwendet mehrere Systeme (beispielsweise Vertriebsverfolgung, Lagerbestandsverwaltung und Finanzbuchhaltung), um die Geschäfte zu führen. Die meisten dieser Systeme können nicht ohne weiteres untereinander kommunizieren, um die Daten nahtlos gemeinsam zu nutzen. Deshalb ist es vorstellbar, dass die Mitarbeiter des Vertriebs, die ein Vertriebsverfolgungssystem verwenden, möglicherweise nicht wissen, dass ein Kunde gerade ein dringendes Problem beim Kundenservice in Ihrem Kundenservicesystem angemeldet hat.

- **Externe Mitarbeiter:** Selbst wenn Ihre Firma in der glücklichen Lage ist, mit einem einzigen System alle Kundeninteraktionen zu verfolgen, müssen externe und im Außendienst beschäftigte Mitarbeiter nicht unbedingt die Möglichkeit haben, auf Daten im Kundenverwaltungssystem zuzugreifen.
- **Sich schnell ändernde Geschäftsabläufe:** Vom französischen Autor François de la Rochefoucauld stammt der Spruch »Das einzig Konstante im Leben ist die Veränderung«. Dieser Ausdruck trifft genau zu im Hinblick auf die Geschäftsabläufe in unserer Internet-orientierten Welt. Kaum dass eine Firma einen Kundenverwaltungsvorgang abgeschlossen hat, muss sie überdenken, wie sich diese Methodologie im nächsten Monat, Quartal oder Jahr ändern wird. Sich schnell ändernde Geschäftsprozesse fordern die Mitarbeiter heraus, sich schnell anzupassen, doch die meisten CRM-Systeme können nicht adäquat reagieren und sind nicht so gut anpassbar, wie es das Unternehmen von ihnen verlangt.
- **Mehrkanalige Kundeninteraktionen:** Kunden erwarten, mit Ihrer Firma über jeden von ihnen bevorzugten Kommunikationskanal zu arbeiten. Mit der Ausbreitung unterschiedlicher Technologien können diese Kundenkommunikationskanäle Websites, Telefon, Fax, E-Mail und Instant Messaging umfassen. Möchte eine Firma alle Interaktionen eines Kunden verfolgen, muss ihr Kundenverwaltungssystem alle diese Technologien beherrschen.
- **Schwierige und starre Systeme:** Die Annahme einer CRM-Strategie verlangt normalerweise von der Firma, dass sie ein Technologiesystem als Plattform für ihre Kundenverwaltung auswählt. Frühen CRM-Systemen haftet der Ruf an, dass sie schwierig einzusetzen und kompliziert zu installieren sind. Schlechter ist aber noch, dass Firmen ihre CRM-Systeme an ihre Geschäftsanforderungen nur anpassen können, wenn sie große Summen und viel Zeit in Berater investieren, die die Software für sie anpassen.

CRM ist kein besonders neues Konzept und hat in der Geschäftswelt nicht gerade den besten Ruf. Doch was würde passieren, wenn eine Firma erfolgreich eine CRM-Strategie und -Software installieren *könnte*? Auf welche Weise würde die Firma davon profitieren?

- CRM könnte Kundeninteressen und den Verkaufsverlauf über die Zeit verfolgen und dann proaktiv neue Marketinginitiativen für Kunden basierend auf ihrer jeweiligen Historie generieren.
- CRM könnte einen Verlauf der Dienstanfragen eines Kunden protokollieren, sodass ein Servicetechniker alle diese Anforderungen auf Anhieb sehen kann, wenn der Kunde mit einem neuen Problem anruft. Die Revision des Dienstverlaufs eines Kunden kann dem Techniker helfen, das neue Problem des Kunden wesentlich schneller zu lösen.
- Ein Manager könnte sämtliche Interaktionen mit einem Kunden über verschiedene Funktionsbereiche wie zum Beispiel Vertrieb, Marketing und Kundenservice sehen. Diesen funktionsübergreifenden Verlauf bezeichnet man auch als *Gesamtbild* des Kunden.
- Marketingmanager könnten die Effektivität ihrer Marketinglisten und Kampagnen analysieren und Berichte erstellen, um zu erkennen, wie sie zukünftige Marketinginvestitionen neu zuteilen.
- Ein Analytiker könnte mit Business Intelligence-Tools Kunden und Interessenten aufgliedern, um Trends herauszuarbeiten und Vorhersagemodelle für den Vertrieb und die Kundenserviceplanung zu entwickeln.

Diese Liste umfasst nicht alle Vorteile von CRM, doch dürfte klar geworden sein, dass eine erfolgreiche CRM-Implementierung sowohl kurz- als auch langfristige Vorteile für jedes Unternehmen bieten wird.

# Einführung in Microsoft Dynamics CRM

Microsoft hat den Bedarf für eine bessere CRM-Softwareplattform erkannt und mit Microsoft Dynamics CRM eine entsprechende Lösung geschaffen. Konzeptionell ist die Software für Firmen aller Größen ausgelegt, um sie als Technologieplattform für die Implementierung von CRM-Strategien verwenden zu können. Ende 2002 hat Microsoft die Version 1.0 von Microsoft Dynamics CRM veröffentlicht. Die Software wurde in den letzten Jahren mit neuen Releases und Featurepacks ständig aktualisiert. Dieses Buch behandelt mit Microsoft Dynamics CRM 4.0 das neueste Release der Software zusätzlich zum CRM-Angebot namens Microsoft Dynamics CRM Live (unter <http://www.crm.live.com> verfügbar), das von Microsoft gehostet wird. Dieses Kapitel erläutert im Überblick die Microsoft Dynamics CRM-Software und wie sie Firmen dabei hilft, CRM-Strategien zu implementieren. Dabei kommen folgende Themen zur Sprache:

- Entwicklungsziele der Software
- Optionen und Editionen für die Bereitstellung
- Lizenzierung
- Frontoffice vs. Backoffice
- Systemanforderungen

Nachdem wir Microsoft Dynamics CRM von höherer Warte aus behandelt haben, erläutern die darauf folgenden Kapitel, wie Sie die Software konfigurieren, anpassen und erweitern können, damit sie den speziellen Anforderungen Ihrer Firma gerecht wird.

---

**HINWEIS** Dieses Buch erklärt, wie Sie die Microsoft Dynamics CRM-Software konfigurieren und anpassen, doch wir unterweisen Sie nicht in CRM-Strategien, weil diese je nach Branche und Firmengröße stark variieren können. Wenn Sie mehr über die Philosophien und Methodologien hinter CRM lernen möchten, sollten Sie eines der zahlreichen Bücher lesen, die sich mit diesen Themen in softwareunabhängiger Art und Weise befassen. Wir haben dieses Buch für Leute geschrieben, die für die Verwaltung und Bereitstellung von Microsoft Dynamics CRM verantwortlich sind.

---

## Entwicklungsziele der Software

Microsoft hat Microsoft Dynamics CRM konzipiert, um die häufigen Fragen zu lösen, die in der Vergangenheit Probleme bei CRM-Bereitstellungen verursacht haben. Einige dieser Fragen haben wir bereits angerissen. Dazu gehören Außendienstmitarbeiter, die Remotezugriff auf die Daten benötigen, mehrkanalige Kundenkommunikationen und starrer Softwareentwurf. Um diese Probleme zu lösen, hat sich Microsoft Dynamics CRM drei Softwareentwurfsthemen gewidmet:

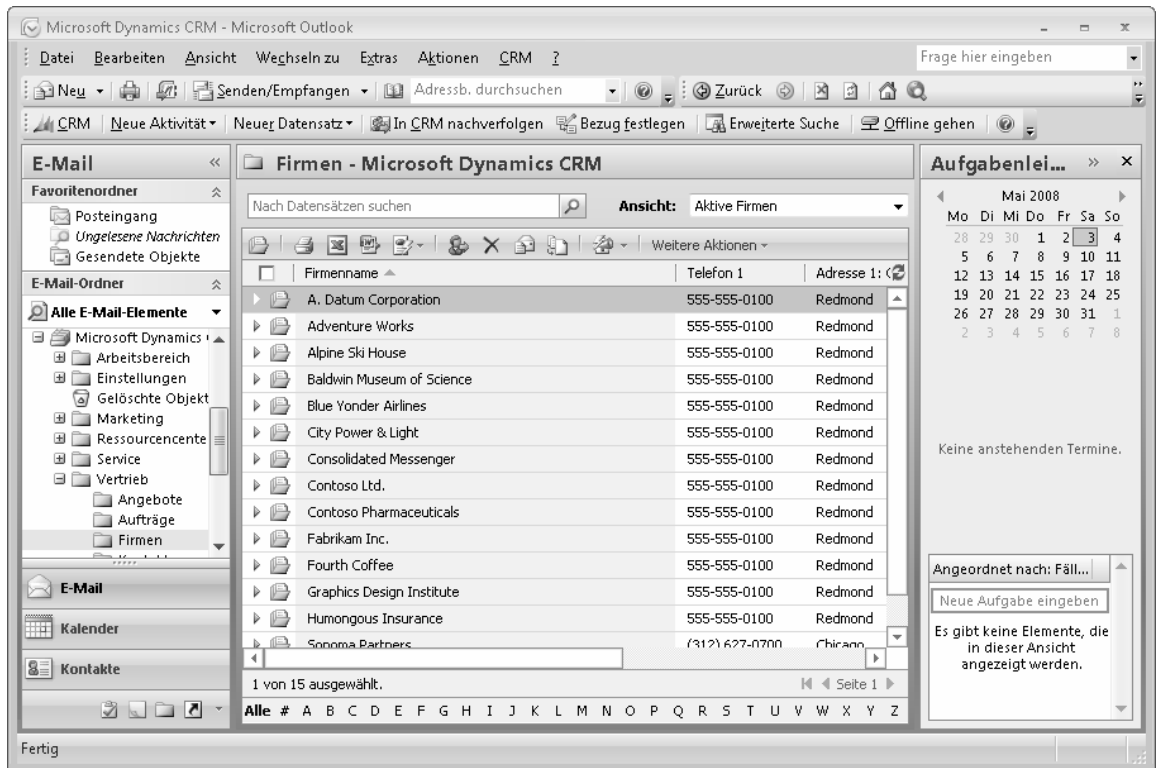
- Abstimmung auf Ihre Arbeitsweise
- Abstimmung auf Ihr Unternehmen
- Abstimmung auf Ihre IT-Anforderungen

### Abstimmung auf Ihre Arbeitsweise

Bei früheren CRM-Systemen waren die Benutzer gezwungen, Informationen mit mehreren Systemen zu erfassen, weil in der CRM-Software nicht die gesamte Funktionalität realisiert war, die Benutzer für die Erledigung ihrer Aufgaben benötigten, wie zum Beispiel E-Mail, Kalender, Aufgabenverwaltung und Tabellen-

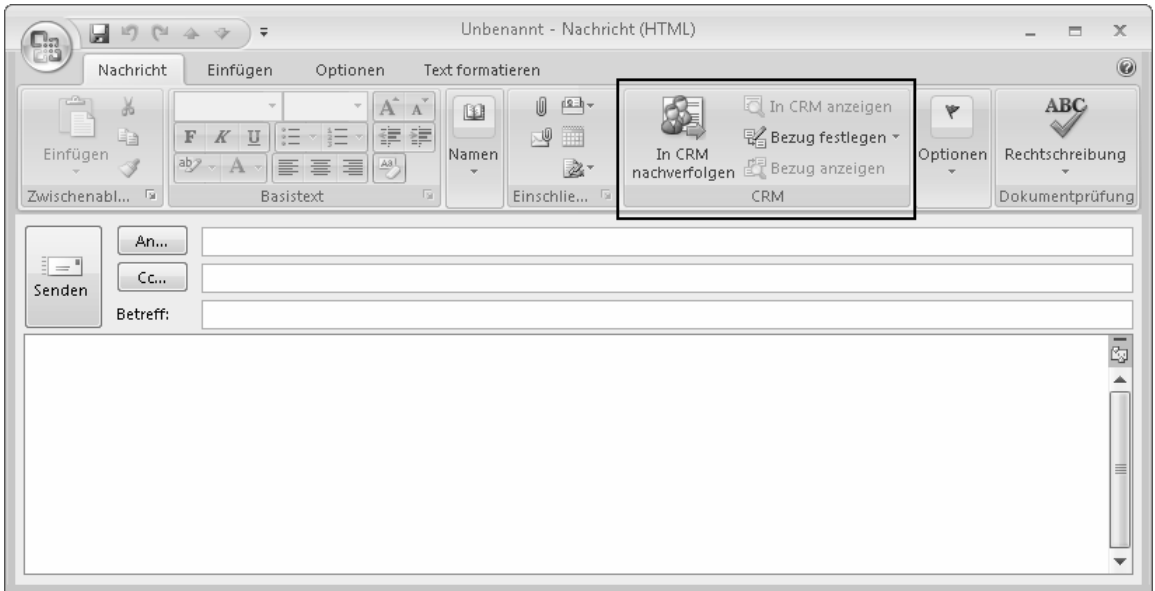
kalkulationen. Die Benutzer haben ihre Arbeit mithilfe von Produktivitätstools wie Microsoft Office Outlook, Microsoft Office Excel und Microsoft Office Word abgewickelt, doch dann mussten sie Kundendaten in ihr CRM-System kopieren! Dieser zusätzliche Schritt hat zu negativem Benutzerfeedback geführt, weil es Benutzer bremst, zusätzliche Arbeit bedeutet und verlangt, dass man sich mit einem vollkommen neuen Tool befassen muss.

Um sich dieses Problems anzunehmen, arbeitet Microsoft Dynamics CRM direkt in Office und Outlook, sodass Benutzer ihre üblichen Arbeitsaufgaben wahrnehmen *und* gleichzeitig Daten in Microsoft Dynamics CRM verfolgen können. Microsoft Dynamics CRM ist ein serverbasiertes Produkt, das Sie auf einem Webserver installieren und ausführen, und Benutzer können die Microsoft Dynamics CRM-Software für Outlook installieren, um direkt in Outlook zu arbeiten, wie es in Abbildung 1.1 zu sehen ist. Microsoft Dynamics CRM fügt Outlook eine Symbolleiste und Microsoft Dynamics CRM-Ordner in die Outlook-Ordnerliste hinzu.



**Abbildung 1.1** Microsoft Dynamics CRM-Daten in Outlook verfolgen

Wenn Ihre Benutzer mit Outlook umgehen können, wissen sie bereits, wie sie die wichtigsten Tools der Benutzerverwaltung in Microsoft Dynamics CRM einsetzen – unter anderem Kontakte, Aufgaben, Termine und E-Mail. Abbildung 1.2 zeigt die Microsoft Dynamics CRM-Symbolleiste, über die Benutzer eine E-Mail-Nachricht in Outlook zusammensetzen und dann einfach auf die Schaltfläche *In CRM nachverfolgen* klicken können, um eine Kopie der Nachricht in der Microsoft Dynamics CRM-Datenbank zu speichern.



**Abbildung 1.2** Die Schaltfläche In CRM nachverfolgen für das Speichern von Daten in Microsoft Dynamics CRM

Dieses Verfolgungskonzept gilt nicht nur für E-Mail-Nachrichten, sondern auch für Kalenderelemente, Kontakte und Aufgaben. Durch diese integrierte Outlook-Funktionalität können die Benutzer in Microsoft Dynamics CRM mit ihren gewohnten Tools arbeiten und auf unkomplizierte Weise CRM-Daten verfolgen und verwalten.

**HINWEIS** Ob Sie es glauben oder nicht: Viele Firmen verlangen immer noch von ihren Mitarbeitern, Informationen von deren Outlook-E-Mail-Nachrichten zu kopieren und in ihre CRM-Systeme einzufügen. Es mag verrückt klingen, doch ist dieser Prozess bei vielen – großen und kleinen – Firmen gang und gäbe. Die systemeigene Outlook-Integration von Microsoft Dynamics CRM macht diese zusätzlichen Arbeitsschritte überflüssig.

Selbst wenn Ihre Firma nicht mit Outlook arbeitet oder wenn Sie Microsoft Office Outlook Web Access verwenden, bietet Ihnen Microsoft Dynamics CRM zusätzliche Optionen für die Benutzeroberfläche:

- Microsoft Internet Explorer Webbrowser
- Mobiler Zugriff über Handheld-Geräte wie zum Beispiel Mobiltelefone und PDAs (Personal Digital Assistants)

**HINWEIS** Als dieses Buch in Druck gegangen ist, hatte Microsoft noch keine endgültigen Details im Hinblick auf die mobile Schnittstelle von Microsoft Dynamics CRM spezifiziert. Deshalb gehen wir in diesem Buch noch nicht auf dieses Thema ein. Auf den Microsoft-Websites erhalten Sie neueste Informationen zu diesem Modul.

Microsoft Dynamics CRM lässt sich auch direkt in Business-Produktivitätstools wie die folgenden integrieren:

- Excel
- Word
- Microsoft Exchange Server

- Microsoft SharePoint-Produkte
- Microsoft Office Communication Server

Auf die Details der Microsoft Dynamics CRM-Integration mit Excel, Word und Exchange Server gehen wir in späteren Kapiteln ein.

Durch eine enge Integration mit Tools, die Ihre Benutzer bereits kennen, ermöglicht Microsoft Dynamics CRM eine steile Lernkurve, um maximale Benutzerakzeptanz zu sichern. Vor allem aber ist es dafür konzipiert, so zu arbeiten, wie Ihre Benutzer arbeiten.

---

**HINWEIS** Bei Drucklegung des Buches hatte Microsoft die Integration zwischen Microsoft Dynamics CRM 4.0 und Microsoft SharePoint-Produkten noch nicht endgültig spezifiziert. In Microsoft Dynamics CRM 3.0 hat Microsoft ein SharePoint-Listenwebpart veröffentlicht, das Kunden verwenden konnten, um Microsoft Dynamics CRM-Tabellen direkt auf einer SharePoint-Webseite anzuzeigen.

---

## Abstimmung auf Ihr Unternehmen

Wie Sie gesehen haben, werden mit Microsoft Dynamics CRM alle Anstrengungen unternommen, um das Leben der Benutzer zu erleichtern, die das System täglich einsetzen. Unter anderem zielt Microsoft Dynamics CRM darauf ab, der Arbeitsweise in einem Unternehmen zu entsprechen. Damit sind vor allem folgende Vorzüge verbunden:

- **Webbasierte Konfigurationstools:** Da sich Ihre Geschäftsabläufe schnell ändern, können Sie schnell und einfach Microsoft Dynamics CRM mithilfe webbasierter Konfigurationstools anpassen. Dabei ist es nicht nur möglich, Formulare zu konfigurieren und Felder hinzuzufügen, sondern auch vollkommen neue Datentypen zu erstellen, die sich in Microsoft Dynamics CRM verfolgen und verwalten lassen, ohne eine einzige Codezeile schreiben zu müssen.
- **Robustes Sicherheitsmodell:** Das rollenbasierte Sicherheitsmodell von Microsoft Dynamics CRM bietet Ihnen unglaublich detaillierte und flexible Konfigurationsoptionen. Das System können Sie so strukturieren, dass Benutzer nur auf die Informationen, die sie für ihre Jobs benötigen, zugreifen und nur diese auch bearbeiten können. Dennoch bleibt das Sicherheitsmodell agil genug, um Benutzern zu erlauben, Ad-hoc-Teams für die Zusammenarbeit an Projekten und Benutzerkonten zu erstellen.
- **Offene Programmierschnittstellen:** Da Unternehmen mehr als ein System für ihre Arbeitsabläufe einsetzen, bietet Microsoft Dynamics CRM eine offene Programmierschnittstelle, sodass Sie Microsoft Dynamics CRM mit nahezu jedem Typ von externer Anwendung verbinden können, beispielsweise mit Ihrer Firmen-Website, einem Finanzsystem oder einem Firmen-Intranet. Die Microsoft Dynamics CRM-Programmierschnittstelle stützt sich auf Webdienste, sodass Sie fast jede Integrationstechnologie oder Plattform verwenden können, die Ihren Ansprüchen gerecht wird.
- **Geschäftsprozessautomatisierung:** Microsoft Dynamics CRM umfasst ein Workflowmodul, um Geschäftsabläufe und sich wiederholende Aufgaben zu automatisieren, beispielsweise automatische Nachverfolgungsaufgaben für neue Leads erstellen oder überfällige Kundenservicefragen an einen Manager weiterzuleiten. Geschäfts-Workflows richten Sie mit einer webbasierten Benutzeroberfläche ein, sodass Sie sie leicht anpassen und überarbeiten können, ohne dass Programmcode erforderlich ist, wenn Ihr Unternehmen schnell verlagert werden muss.

- **Unterstützung globaler Bereitstellungen:** Für Unternehmen, die mit Benutzern auf der ganzen Welt zu tun haben, unterstützt Microsoft Dynamics CRM mehrere Sprachen und mehrere Währungen in ein und derselben Datenbank, sodass alle Ihre Benutzer eine einzige Microsoft Dynamics CRM-Bereitstellung verwenden. Jeder Benutzer sieht die lokalisierte Sprache, das Datumsformat und die Währungseinstellungen, die für seine Region passend sind.

---

**HINWEIS** Die Teile B und C dieses Buches erläutern, wie Sie Microsoft Dynamics CRM an Ihre Geschäftsprozesse und -Prozeduren anpassen können.

---

## Abstimmung auf Ihre IT-Anforderungen

Wenn Sie in der IT (Informationstechnik)-Abteilung arbeiten, haben Sie sicherlich schon mit einigen schwierigen Systemen zu tun gehabt. Vielleicht hat die Software irgendein proprietäres Datenbankformat verwendet, das nur drei Leute weltweit verstehen, oder die Software war so instabil, dass Sie aus Angst vor einem Totalabsturz kein Upgrade durchführen wollten! Microsoft Dynamics CRM ist für die Zusammenarbeit mit den vorhandenen Tools, Anwendungen und der Infrastruktur konzipiert, die IT-Profis täglich nutzen. Zu den Vorteilen von Microsoft Dynamics CRM für die IT gehören:

- **Branchenstandardtechnologien:** Microsoft Dynamics CRM baut auf branchenüblichen Netzwerkverwaltungstechniken auf und lässt sich für die Verwendung von Microsoft Active Directory-Verzeichnisdiensten sowie integrierte Windows-Authentifizierung für Benutzer- und Kennwortverwaltung konfigurieren. Diese Integration entlastet die Administratoren, weil Benutzer keine separate Anmeldung mit einem entsprechenden Kennwort benötigen, um auf Microsoft Dynamics CRM zuzugreifen.
- **Bereitstellung mithilfe von Assistenten:** Wenn Sie Microsoft Dynamics CRM installieren, prüft die Software alle Systemvoraussetzungen und sagt Ihnen, welche Anpassungen Sie gegebenenfalls vornehmen müssen. Abhängig von Ihrer Netzwerkumgebung können Sie die Microsoft Dynamics CRM-Software mit lediglich einer Hand voll Klicks installieren!
- **Failover und Notfallwiederherstellung:** Microsoft Dynamics CRM unterstützt Clustering für Web-, Datenbank- und E-Mail-Serverumgebungen, sodass Sie auf die Sicherheit für Ihre unternehmenskritischen Daten vertrauen können.
- **Zero-Footprint Clients:** Benutzer können auf Microsoft Dynamics CRM über Microsoft Internet Explorer zugreifen und trotzdem die gesamte umfangreiche Funktionalität der Software nutzen. Remotebenutzer können sich überall dort, wo sie Internet-Zugang haben, an ihrem Microsoft Dynamics CRM-System anmelden und auf ihre Kundendaten zugreifen.
- **Unterstützung der Automatisierung:** Microsoft Dynamics CRM können Sie von der Befehlszeile aus oder mithilfe von Terminaldiensten installieren. Microsoft Dynamics CRM unterstützt auch Thin-Client-Umgebungen wie Citrix und Roaming-Profile.
- **Mehrere Bereitstellungsoptionen:** Microsoft Dynamics CRM bietet mehrere Optionen, wie Sie die Software bereitstellen können. So können Sie die Software kaufen und lokal (*on premise*) in Ihrem Firmennetz installieren oder auf monatlicher Basis über Microsoft oder einen Drittanbieter mieten, wobei die hostende Firma in Ihrem Auftrag alles in Bezug auf Hardware, Software, Netzwerk und Sicherheit verwaltet. Außerdem ist es möglich, von einem Bereitstellungsmodell zu einem anderen zu wechseln, wenn sich Ihre Geschäftsanforderungen mit der Zeit ändern sollten. Unabhängig von der gewählten Be-



reitstellungsoption können Sie immer die Sicherheitseinstellungen konfigurieren, sodass Ihre remoten und Außendienstmitarbeiter sich problemlos anmelden und auf das System zugreifen können.

- **Serverrollenbereitstellung:** Mit Microsoft Dynamics CRM können Sie die verschiedenen Serverrollen (wie zum Beispiel den DeploymentService, DiscoverService, HelpServer, Anwendungsserver usw.) auf verschiedene Server aufteilen, um die Anwendungslast zu verteilen. Die Aufteilung der Microsoft Dynamics CRM-Serverrollen auf unterschiedliche Computer kann besonders für Kunden mit großen oder komplexen Bereitstellungen geeignet sein.
- **Unterstützung für verschiedene Typen von E-Mail:** Neben dem Arbeiten mit Microsoft Exchange Server kann Microsoft Dynamics CRM auch jedes Post Office Protocol 3 (POP3)-E-Mail-System für eingehende Mail und jedes Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)-E-Mail-System für ausgehende Mail unterstützen.
- **Mehrinstanzfähige Architektur:** In bestimmten Editionen von Microsoft Dynamics CRM können Kunden mehrere Kopien von Microsoft Dynamics CRM auf demselben Satz von Hardware bereitstellen. Mithilfe dieser mehrinstanzfähigen Architektur ist es den IT-Abteilungen leichter möglich, mehrere Organisationen in ihrer Firma zu unterstützen.

Angesichts dieser Vorteile (und derer, die hier nicht aufgelistet sind), werden Sie feststellen, dass Microsoft Dynamics CRM so arbeitet, wie es die IT erwartet.

---

**HINWEIS** Dieses Buch konzentriert sich auf die Konfiguration und Anpassung von Microsoft Dynamics CRM, doch behandeln wir weder die Softwareinstallation noch die entsprechende Fehlerbehebung, weil sich das Microsoft Dynamics CRM 4.0-Implementierungshandbuch auf mehr als 300 Seiten diesem Thema widmet. Die neueste Version des Implementierungshandbuches können Sie unter <http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?displaylang=de&FamilyID=1ceb5e01-de9f-48c0-8ce2-51633ebf4714> herunterladen.

---

## Bereitstellungsoptionen und Editionen

Zu den größten Vorteilen, die Microsoft Dynamics CRM Kunden bietet, gehören die Auswahlmöglichkeiten in Bezug auf das Erwerben und Bereitstellen der Software. Von höherer Ebene aus können Kunden Microsoft Dynamics CRM mithilfe einer von drei Methoden erhalten und bereitstellen:

- Ständige Softwarelizenzen kaufen und die Software lokal bereitstellen
- Für die Software auf gehosteter Basis über Microsoft Dynamics CRM Live bezahlen
- Für die Software auf gehosteter Basis über Hosting-Partner von Microsoft bezahlen

Obwohl alle drei Optionen die gleiche Kernfunktionalität von Microsoft Dynamics CRM bieten, gibt es einige bemerkenswerte Unterschiede zwischen den Bereitstellungsoptionen, die Sie berücksichtigen sollten, wenn Sie sich für das für Ihre Firma am besten geeignete Bereitstellungsmodell entscheiden. Tabelle 1.1 fasst diese Optionen zusammen.

	Lokal	Microsoft Dynamics CRM Live	Durch Partner gehostet
Unterstützt integrierte Windows-Authentifizierung	Ja	Nein	Ja
Unterstützt Formularauthentifizierung	Ja	Nein	Ja
Verwendet Windows Live ID-Authentifizierung	Nein	Ja	Nein
Unterstützt Erstellung von benutzerdefinierten Attributen und Entitäten	Ja	Ja	Ja
Unterstützt Konfiguration von Sicherheitsrollen, Unternehmenseinheiten	Ja	Ja	Ja
Unterstützt Modifikation der Sitemap und <i>ISV.config</i>	Ja	Ja	Ja
Unterstützt Datenimport und -export	Ja	Ja	Ja
Erlaubt programmgesteuerten Zugriff auf die Microsoft Dynamics CRM-Webdienste	Ja	Ja	Ja
Unterstützt die Verwendung von IFRAME.	Ja	Ja	Ja
Unterstützt das Hosten von benutzerdefinierten Seiten auf Microsoft Dynamics CRM-Server	Ja	Nein	Partnerspezifisch
Unterstützt die Verwendung von Programmier-Plug-Ins	Ja	Nein	Partnerspezifisch
Unterstützt Workflow	Ja	Ja	Ja
Unterstützt benutzerdefinierte Workflowassemblies	Ja	Nein	Partnerspezifisch

**Tabelle 1.1** Unterschiede zwischen den Bereitstellungsoptionen

Einige dieser Begriffe sind möglicherweise neu für Sie, werden aber in diesem Buch ausführlich erläutert.

Allgemein ausgedrückt passt Microsoft Dynamics CRM Live am besten bei Firmen, die grundlegenden Anpassungs- und Konfigurationsbedarf haben. Für Kunden mit komplexen Programmierungs- oder Integrationsanforderungen sind wahrscheinlich die Optionen *Lokal* oder *Partnersite* besser geeignet.

**HINWEIS** Das gehostete Bereitstellungsmodell Microsoft Dynamics CRM Live lässt bestimmte Funktionalität wie zum Beispiel Plug-Ins und Workflowassemblies aufgrund von aktuellen Sicherheitseinschränkungen nicht zu. Da Plug-Ins und Workflowassemblies benutzerdefinierten Programmcode ausführen, den Sie erzeugt haben, muss die hostende Firma sicherstellen, dass der benutzerdefinierte Code keine Probleme in seinem Datencenter bereitet. Da derartige Tools der Codeverifizierung (oder Codeisolierung) bei Drucklegung des Buches noch nicht verfügbar waren, erlaubt Microsoft Dynamics CRM Live Ihnen nicht, diese Funktionalitätsbereiche zu nutzen. Allerdings können sich derartige Einschränkungen im Lauf der Zeit weiterentwickeln, sodass Sie die hostende Firma nach den neuesten Informationen abfragen sollten.

Wenn Sie Microsoft Dynamics CRM lokal bereitstellen möchten, können Sie Microsoft Dynamics CRM in einer der folgenden drei Editionen erwerben:

- Microsoft Dynamics CRM 4.0 Workgroup Edition
- Microsoft Dynamics CRM 4.0 Professional Edition
- Microsoft Dynamics CRM 4.0 Enterprise Edition

Zu den wichtigsten Unterschieden der drei Editionen gehören unter anderem:

- Die Workgroup Edition unterstützt höchstens 5 Benutzer und ist auf eine einzige Organisation und auf einen einzelnen Computer begrenzt, auf dem Microsoft Dynamics CRM ausgeführt wird.
- Sowohl die Professional Edition als auch die Enterprise Edition unterstützen eine unbegrenzte Anzahl von Benutzern.
- Die Professional Edition ist auf eine einzelne Organisation begrenzt, während die Enterprise Edition mehrere Organisationen unterstützt.
- Die Enterprise Edition unterstützt die Installation von rollenbasierten Diensten, sodass Sie die Systemleistung optimieren können, indem Sie die verschiedenen Microsoft Dynamics CRM-Serverrollen (und die entsprechenden Anwendungslasten) auf mehrere Server aufteilen.

Wenn Sie Microsoft Dynamics CRM über Microsoft Dynamics CRM Live bereitstellen, sind derzeit zwei unterschiedliche Editionen verfügbar:

- **Microsoft Dynamics CRM Live Professional Edition:** Umfasst 5 GB Datenspeicher und Zugriff auf das gesamte Microsoft Dynamics CRM außer die Verwendung von Microsoft Dynamics CRM für Outlook mit Offlinezugriff.
- **Microsoft Dynamics CRM Live Professional Plus Edition:** Umfasst 20 GB Datenspeicher und Zugriff auf das gesamte Microsoft Dynamics CRM einschließlich der Verwendung von Microsoft Dynamics CRM für Outlook mit Offlinezugriff.

Es ist zu erwarten, dass Microsoft Dynamics CRM Live im Laufe der Zeit zusätzliche Editionen anbieten wird, sodass Sie sich unter <http://www.crmlive.com> über neueste Optionen und Preise informieren sollten.

### Microsoft Dynamics CRM auf Microsoft Windows Small Business Server 2003 bereitstellen

Microsoft Windows Small Business Server ist eine spezialisierte Betriebssystemversion, die Windows Server 2003, Exchange Server 2003 und Microsoft Windows SharePoint Services im Bundle anbietet, sodass sie auf ein und derselben Hardware bereitgestellt werden können. Zur Small Business Server 2003 Premium Edition gehören auch Microsoft SQL Server 2005 Workgroup Edition und ISA Server 2004. Da Microsoft Dynamics CRM eine SQL Server-Datenbank benötigt, müssen Sie Microsoft Dynamics CRM mit der Premium Edition bereitstellen. ▶

Der Einsatz von Microsoft Windows Small Business Server ist auch für kleine Unternehmen lohnenswert, weil die Kosten des Produktpakets Tausende Euro geringer sind als wenn man alle Komponenten einzeln kauft. Obwohl die Bereitstellung von Small Business Server mehrere Vorteile bietet, sind auch einige Einschränkungen zu beachten:

- Jede Domäne kann nur eine Installation von Small Business Server 2003 enthalten.
- Small Business Server 2003 unterstützt keine Vertrauensstellungen zwischen Domänen und Sie müssen den Server an der Wurzel der Active Directory-Gesamtstruktur installieren.
- Eine Small Business Server 2003-Domäne kann keine untergeordneten Domänen haben.
- Terminaldienste können Sie nicht im Anwendungsservermodus auf Small Business Server 2003 ausführen.
- In einem Windows Small Business Server-basierten Netzwerk können Sie Verbindungen zu maximal 75 Benutzern oder Geräten herstellen. Wenn Sie Leistungsbetrachtungen einkalkulieren, kann die empfohlene maximale Anzahl von Benutzern für einen Small Business Server im Bereich von 40 bis 50 Benutzern liegen, abhängig von der Nutzung und der Systemhardware.

Abgesehen von diesen Einschränkungen arbeitet Microsoft Dynamics CRM auf Small Business Server 2003 ohne Probleme.

## Lizenzierung

Genau wie Microsoft Dynamics CRM mehrere Bereitstellungsoptionen anbietet, ist Microsoft Dynamics CRM auch recht flexibel, was den Erwerb der Softwarelizenzen angeht. Microsoft Dynamics CRM verlangt zwei Typen von Softwarelizenzen für jede Bereitstellung: Serverlizenzen und Clientzugriffslizenzen (Client

Access Licences, CALs). Jede Bereitstellung muss mindestens eine Serverlizenz einbinden und für jeden aktiven Benutzer im System ist eine CAL erforderlich. Clientzugriffslizenzen bezeichnet man normalerweise als Benutzerlizenzen.

Kunden können CALs nach einem von zwei Modellen erwerben:

- **User CALs:** Die Anzahl der Benutzerlizenzen, die Sie benötigen, hängt von der Anzahl der *benannten Benutzer* in Ihrem System ab. Die CAL wird an einen bestimmten Benutzer gebunden und dieser Benutzer kann von jedem Computer aus auf Microsoft Dynamics CRM zugreifen.
- **Device CALs:** Unter diesem Modell wird die CAL an ein bestimmtes Gerät gebunden und verschiedene Microsoft Dynamics CRM-Benutzer können auf das System zugreifen, solange sie das vom selben Gerät aus tun. Geräte-CALs eignen sich am besten bei Mehrschichtbetrieb wie in Callcentern und Krankenhäusern.

**WICHTIG** Benannte Benutzerlizenzierung unterscheidet sich von vielen anderen Softwareprogrammen, die ihre Lizenzierung auf der Anzahl der gleichzeitigen Benutzer basieren. Jeder aktive Benutzer in Microsoft Dynamics CRM verbraucht eine Lizenz, unabhängig davon, wie oft er auf das System zugreift oder wie viele Benutzer sich gleichzeitig anmelden. Allerdings kann der Systemadministrator bei Bedarf ganz leicht Benutzerlizenzen von einem Benutzer auf einen anderen übertragen, beispielsweise wenn der Benutzer die Firma verlässt oder wenn ein Mitarbeiter für längere Zeit ausfällt.

Unabhängig davon, ob Sie das CAL-Modell für den benannten Benutzer oder das Gerät auswählen, gibt es drei verschiedene CAL-Lizenztypen:

- **Vollständig:** Benutzer mit einer vollständigen CAL besitzen Zugriff auf die vollständige Funktionalität von Microsoft Dynamics CRM, wie sie durch ihre Unternehmenseinheit und Sicherheitsrollen definiert ist. (Kapitel 3 erläutert die Details, wie Sie Benutzerzugriff konfigurieren.)
- **Schreibgeschützt:** Benutzer mit einer schreibgeschützten CAL können Daten in Microsoft Dynamics CRM lesen, Datensätze aber weder ändern noch löschen. Manche Dokumentationen bezeichnen diesen CAL-Typ als *eingeschränkten* Benutzer.
- **Administrator:** Benutzer mit einer administrativen CAL können die Systemeinstellungen ändern und Datensätze anpassen, aber keine anderen Datensätze im System modifizieren. Administrative CALs sind gebührenfrei.

Wenn Ihre Firma eine Webfarm mit mehreren Microsoft Dynamics CRM-Webservern bereitstellt, brauchen Sie eine Serverlizenz für jeden Webserver, der Microsoft Dynamics CRM ausführt.

## External Connector-Lizenz

Möchten Sie Microsoft Dynamics CRM-Daten mit externen Benutzern – wie zum Beispiel Ihren Kunden oder Partnern – gemeinsam nutzen, können Sie eine *External Connector-Lizenz* kaufen, die es Ihnen erlaubt, Microsoft Dynamics CRM-Daten für eine unbeschränkte Anzahl von Drittanbieterbenutzern und -systemen freizugeben. Wenn Sie die External Connector-Lizenz verwenden, müssen Sie keine Benutzerlizenz für jeden externen Benutzer erwerben. Zum Beispiel können Sie eine Extranet-Website erstellen, wo Kunden sich anmelden und Microsoft Dynamics CRM-Daten in Echtzeit abrufen können. Außerdem könnten Sie eine spezielle Website für Ihre Partner erstellen, um Microsoft Dynamics CRM-Daten einzugeben und zu aktualisieren. Achten Sie darauf, dass die External Connector-Lizenz nicht für die Mitarbeiter Ihrer Firma zutrifft, sondern nur für externe Benutzer wie Kunden, Partner und Anbieter. Interne Mitarbeiter benötigen eine Microsoft Dynamics CRM-CAL, um auf Daten in Microsoft Dynamics CRM zuzugreifen.

---

**WICHTIG** Die External Connector-Lizenz ist lediglich eine Softwarelizenz und umfasst keine Softwarekomponenten. Deshalb müssen Sie Ihre eigenen benutzerdefinierten Portale und Authentifizierungsmechanismen erstellen, um externen Benutzern zu erlauben, auf Ihre Microsoft Dynamics CRM-Daten zuzugreifen.

---

Die External Connector-Lizenz gibt es in zwei Versionen:

- **External Connector:** Erlaubt externen Benutzern vollständigen Lese-Schreib-Zugriff auf Microsoft Dynamics CRM-Daten
- **Limited External Connector:** Erlaubt externen Benutzern schreibgeschützten Zugriff auf Microsoft Dynamics CRM-Daten

Eine External Connector-Lizenz brauchen Sie für jeden Server, der eine externe Anwendung hostet. Wenn Sie mehrere Server haben, die externe Anwendungen hosten, können Sie die Typen der Connector-Lizenzen je nach Bedarf mischen und abgleichen.

Die folgenden Benutzer wären für Microsoft Dynamics CRM-Nutzung unter External Connector-Lizenz nicht geeignet:

- Alle internen Benutzer
- Externe Benutzer, die in einer internen Kapazität agieren, indem sie den Microsoft Dynamics CRM-Webclient oder die Outlook-Clientoberfläche verwenden.

Derartige Benutzer müssen eine CAL erwerben, um auf Microsoft Dynamics CRM zuzugreifen.

## Volumenlizenzierung

Natürlich können Sie die Microsoft Dynamics CRM-Software-Lizenzen über verschiedene Microsoft-Lizenzierungsprogramme kaufen, wie zum Beispiel Open Business, Open Value, Select Licence, Enterprise Agreement und Full-Package Product. Auf diese Programme gehen wir nicht weiter ein, weil Lizenzierung ein komplexes Thema ist. Wichtig ist vor allem, dass Sie die Software mit dem für Ihr Unternehmen am besten geeigneten Lizenzierungsprogramm kaufen können.

---

**WICHTIG** Wenn Sie Microsoft Dynamics CRM-Lizenzen kaufen, erhalten Sie Softwareaktualisierungen und neue Versionsrechte kostenlos für eine bestimmte Zeitspanne nach dem Erstkauf. Der Zeitraum, in dem Sie Softwareupdates erhalten, hängt vom Lizenzierungsprogramm ab, das Sie für den Kauf der Lizenzen verwenden, reicht aber von 1 bis 3 Jahren. Darüber hinaus haben Sie mit *Software Assurance* während der gesamten Nutzungsdauer das Recht auf die aktuellste Software. Wenn Sie die Aktualisierungen nicht erneuern möchten, besitzen Sie dennoch die Microsoft Dynamics CRM-Software-Lizenzen auf Dauer.

---

Wenn Sie Microsoft Dynamics CRM-Software-Lizenzen über Volumenlizenzierungsprogramme wie Open Business, Open Value, Select und Enterprise Agreements kaufen, erhalten Sie einen Product-ID-Schlüssel, den Sie bei der Softwareinstallation eingeben. Wenn Sie diesen Product-ID-Schlüssel eingeben, lässt die Software bis zu 100.000 Benutzer zu, unabhängig von der Anzahl der Lizenzen, die Sie tatsächlich erworben haben. Auch wenn das überraschend sein mag – viele Microsoft-Produkte verlassen sich auf die eigenverantwortliche Durchsetzung der Lizenzierung, um sicherzustellen, dass Sie die korrekte Anzahl von Lizenzen gekauft haben. Es ist Ihnen sicherlich bekannt, dass es harte Strafen für die Nichtbefolgung von Softwaregesetzen gibt. Deshalb sollten Sie regelmäßig die Anzahl der gekauften Benutzerlizenzen mit der Anzahl der tatsächlich verwendeten Lizenzen abgleichen. Da Sie über die Softwarebenutzeroberfläche ohne weiteres bis zu 100.000 Benutzer hinzufügen können, passiert es leicht, dass Sie versehentlich 50, 75 oder sogar 100 Benutzer mehr hinzufügen, ohne die entsprechende Anzahl von Lizenzen gekauft zu haben!

## Frontoffice vs. Backoffice

Da CRM-Strategien sich um das Verfolgen und Verwalten von Kundeninteraktionen drehen, konzentrieren sich CRM-Anwendungen normalerweise auf Kundenberührungspunkte in Abteilungen wie Verkauf, Kundenservice und Marketing. Man bezeichnet diese Kundenkontaktabteilungen auch als Frontoffice einer Firma. Folglich können Sie Abteilungen für den Support der Operationen, die nicht direkt mit Kunden interagieren, als Backoffice bezeichnen. Typische Backoffice-Abteilungen sind Informationstechnik, Personalwesen, Herstellung, Vertrieb und Buchhaltung. Meistens werden Softwareanwendungen, die Firmen bei der Verwaltung der Backoffice-Operationen helfen, als ERP (Enterprise Resource Planning) -Anwendungen bezeichnet. Genau wie CRM-Systeme verlangt das Implementieren von ERP-Anwendungen einen sehr sorgfältigen und gut geplanten Prozess, um den Erfolg des Projekts zu maximieren.

Die Microsoft Dynamics CRM-Funktionalität konzentriert sich vor allem auf Frontoffice-Features. Deshalb umfasst die Standardinstallation eigentlich keine Backoffice-Funktionalität. Natürlich können Sie die Microsoft Dynamics CRM-Software anpassen, um Ihre eigene Backoffice-Funktionalität einzubinden, doch kann sich die Entwicklung von ERP-Funktionalität als äußerst komplex und teuer erweisen. Erfreulicherweise bietet Microsoft mehrere ERP-Anwendungen aus derselben Abteilung an, die Microsoft Dynamics CRM geschaffen hat.

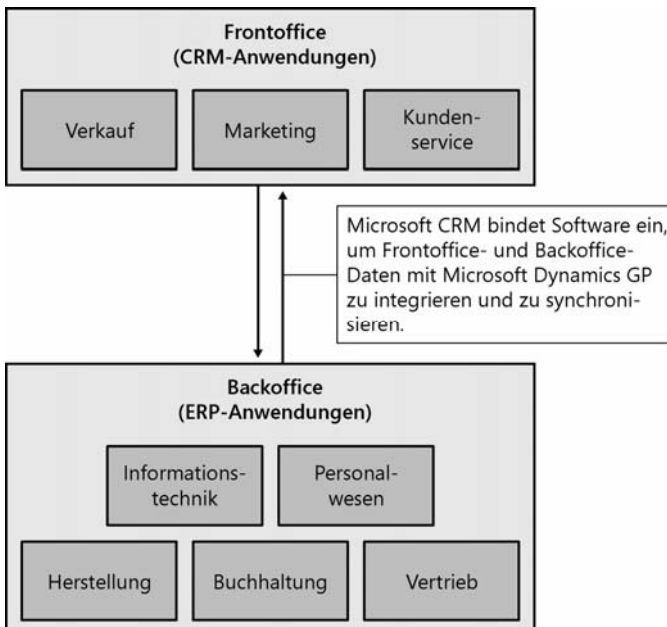
**WICHTIG** Außer Microsoft Dynamics CRM bietet die Microsoft Dynamics-Abteilung mehrere ERP-Softwareprodukte in ihrer Produktfamilie an.

Zu den aktuellen Microsoft Dynamics CRM-ERP-Produkten gehören unter anderem:

- Microsoft Dynamics GP
- Microsoft Dynamics SL
- Microsoft Dynamics NAV
- Microsoft Dynamics AX

Jedes dieser Produkte ist mit umfangreicher Funktionalität ausgestattet. Das richtige ERP-Produkt für Ihr Unternehmen zu finden, verlangt sorgfältige Betrachtung, die weit über das hinausgeht, was wir in diesem Buch erläutern können.

Wir erwähnen diese ERP-Produkte, damit Sie wissen, dass Microsoft Software für diese Backoffice-Abteilungen anbietet, falls Sie diesen Teil Ihres Unternehmens automatisieren möchten. Außerdem bietet Microsoft Softwareintegration zwischen Microsoft Dynamics CRM und Microsoft Dynamics GP an, sodass Sie Kundendatensätze, Bestellungen und Rechnungen zwischen Ihren Frontoffice- und Backoffice-Systemen synchronisieren können, wie es Abbildung 1.3 veranschaulicht.



**Abbildung 1.3** Synchronisierung und Integration von Microsoft Dynamics CRM mit Microsoft Dynamics GP

**HINWEIS** Microsoft Dynamics CRM 3.0 umfasst die Integrationssoftware Microsoft Dynamics CRM Connector für Microsoft Dynamics GP, um Frontoffice- und Backoffice-Daten zu synchronisieren. Der Microsoft Dynamics CRM Connector für Microsoft Dynamics GP verwendet Microsoft BizTalk Server 2004 Partner Edition und unterstützt die Synchronisierung von Kunden-, Adress-, Artikel-, Preis-, Bestell- und Rechnungsdaten zwischen den beiden Systemen. Außerdem bringt diese Integrationssoftware ein eigenes Software Development Kit (SDK) mit, sodass Sie die Synchronisation anpassen können. Als dieses Buch entstanden ist, waren offizieller Name, Preis und Funktionalität dieser Integrationssoftware für Microsoft Dynamics CRM 4.0 noch nicht bekannt. Allerdings bietet Microsoft Dynamics CRM 3.0 den Microsoft Dynamics CRM Connector für Microsoft Dynamics GP-Software als kostenlosen Download für Kunden. Wir hoffen, dass Microsoft die Microsoft Dynamics CRM 4.0-Version dieser Microsoft Dynamics GP-Integrationssoftware ebenfalls kostenfrei zur Verfügung stellt.

## Systemanforderungen

Wie bereits erwähnt, verwendet Microsoft Dynamics CRM branchenübliche Standardtechnologien wie zum Beispiel Windows Server, Active Directory und SQL Server als Plattform. Dabei können Sie Ihre Microsoft Dynamics CRM-Umgebung sehr flexibel konzipieren und konfigurieren. Der endgültige Systementwurf hängt unter anderem von folgenden Variablen ab:

- Anzahl der verfügbaren Server und Serverhardwarespezifikationen
- Anzahl der Microsoft Dynamics CRM-Benutzer und deren erwartete Systemnutzung
- Hardwarespezifikationen Ihrer Server und Leistung des lokalen Netzwerks
- Netzwerkstruktur und Sicherheitskonfigurationen, einschließlich Firewalls und VPN (Virtual Private Network)-Verbindungen
- Umfang der Notfallwiederherstellung und Failoversysteme, die in Ihrer Bereitstellung erforderlich sind

**WICHTIG** Selbst wenn Microsoft das Microsoft Dynamics CRM als einfach einzusetzende Softwareanwendung konzipiert hat, verlangt diese Anwendung eine Serverumgebung, um die Software einrichten und installieren zu können. Dieses Buch enthält eine Evaluationsversion der Software. Versuchen Sie aber bitte nicht, sie auf einem Desktopcomputer zu installieren.

Das Microsoft CRM 4.0-Implementierungshandbuch listet empfohlene Konfigurationen basierend auf den oben aufgeführten Variablen auf. Als Faustregel können Sie davon ausgehen, dass die Microsoft Dynamics CRM-Serverumgebung die folgenden Komponenten verlangt:

- Windows Server (2003 oder 2000) oder Small Business Server 2003 Premium Edition
- SQL Server 2005 mit SQL Server Reporting Services

Natürlich müssen die Computer der Benutzer, die auf Microsoft Dynamics CRM zugreifen, ebenfalls bestimmte Hardware- und Softwareminimalanforderungen erfüllen. Benutzer benötigen mindestens Internet Explorer 6 mit Service Pack 1 (SP1) unter Windows XP mit Service Pack 2, um auf Microsoft Dynamics CRM mithilfe des Webclients zugreifen zu können. Sowohl Internet Explorer 7 als auch das Betriebssystem Windows Vista werden ebenfalls unterstützt. Microsoft Dynamics CRM für Outlook verlangt entweder Microsoft Office 2004 mit SP3 oder Microsoft Office 2007 mit SP1. Auf die genauen Hardware- und Soft-



warespezifikationen gehen wir in diesem Buch nicht ein, weil diese im Laufe der Zeit Änderungen unterworfen sein werden, wenn Microsoft neue Versionen seiner Software veröffentlicht. Informieren Sie sich bitte auf der Microsoft Dynamics CRM-Website unter <http://www.microsoft.com/crm> oder im Implementierungshandbuch über aktuelle Hardware- und Softwareanforderungen.

---

**HINWEIS** Manche Kunden fragen uns, ob sich mit Microsoft Dynamics CRM auch andere Webbrowser als Internet Explorer wie zum Beispiel Mozilla Firefox oder Apple Safari einsetzen lassen. Wenn Sie eine Microsoft Dynamics CRM-Website mit einem anderen Browser als Internet Explorer besuchen, erhalten Sie eine Fehlermeldung, die besagt, dass der Browser nicht unterstützt wird, oder Sie erhalten eine vollkommen nutzlose durcheinander gewürfelte Seite. Allerdings haben wir eine Firefox-Erweiterung namens Ietab (<http://ietab.mozdev.org>) gefunden, die sich eignet, um Seiten in Firefox mithilfe des Internet Explorer-Moduls darzustellen. Dieser Trick verlässt sich darauf, dass Internet Explorer auf dem Computer vorhanden ist, weil Ietab einfach ein Internet Explorer-Fenster in einer Firefox-Shell anzeigt. Deshalb wird auch gesagt, dass dies keine qualifizierte Ausführung von Microsoft Dynamics CRM in Firefox ist. Natürlich wird diese Konfiguration von Microsoft nicht unterstützt und deshalb empfehlen wir auch nicht, sie in einer Produktionsumgebung bereitzustellen. Leider haben wir noch keinen Kniff oder Workaround gefunden, um den Safari-Browser von Apple dazu zu bringen, Microsoft Dynamics CRM korrekt anzuzeigen.

---

## Kernkonzepte und Terminologie

Nachdem Sie nun einen gewissen Hintergrund von Microsoft Dynamics CRM kennen, können wir die Details der eigentlichen Software erläutern. Wir behandeln die Kernkonzepte und die Terminologie von Microsoft Dynamics CRM in den folgenden Bereichen:

- Benutzeroberflächen
- Entitäten
- Anpassung von Microsoft Dynamics CRM

Wir erläutern kurz diese Bereiche im Schnelldurchlauf, damit möglichst viel Raum in diesem Buch bleibt, um die Anpassung und Erweiterung von Microsoft Dynamics CRM darzustellen.

## Benutzeroberflächen

Microsoft Dynamics CRM ist eine webbasierte Anwendung, die auf der Microsoft .NET Framework-Plattform aufbaut. Aufgrund seiner nativen Webarchitektur können Benutzer auf Microsoft Dynamics CRM über den Internet Explorer-Webbrowser zugreifen. Abbildung 1.4 zeigt, wie die Benutzeroberfläche aussieht.

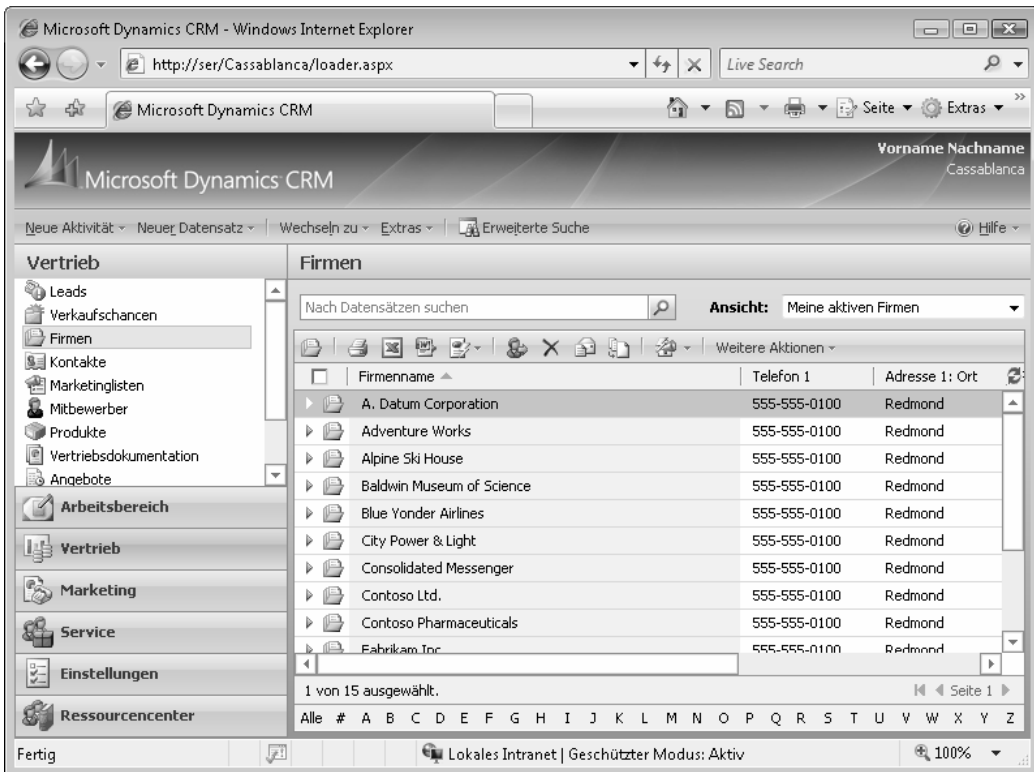


Abbildung 1.4 Internet Explorer-Benutzeroberfläche für Microsoft Dynamics CRM

Neben der Weboberfläche (auch als *Webclient* bezeichnet) können Benutzer auf Microsoft Dynamics CRM zugreifen, indem sie den Microsoft Dynamics CRM-Client für Microsoft Office Outlook auf einem Computer installieren, auf dem Outlook läuft. Weil Microsoft Dynamics CRM oder Outlook optional ist, können Sie bestimmen, welche Benutzer diese Software auf ihren Computern empfangen sollten. Microsoft Dynamics CRM für Outlook können Sie für alle, keinen oder lediglich bestimmte Benutzer bereitstellen. Weiter vorn in diesem Kapitel zeigt Abbildung 1.1 einen Beispielscreenshot von Microsoft Dynamics CRM für Outlook. Microsoft Dynamics CRM für Outlook bietet zwei Versionen:

- **Microsoft Dynamics CRM für Outlook:** Für die Verwendung mit Desktopcomputern konzipiert, die die gesamte Zeit über mit Microsoft Dynamics CRM verbunden bleiben. Verwenden Sie diesen Client nur für Onlineszenarios und wenn sich mehrere Benutzer am selben Computer mit verschiedenen Profilen anmelden.
- **Microsoft Dynamics CRM für Outlook mit Offlinezugriff:** Für Laptop-Benutzer, die auch bei getrennter Verbindung zu Microsoft Dynamics CRM mit CRM-Daten offline arbeiten müssen. Die Software kopiert die Daten vom Microsoft Dynamics CRM-Server zur Microsoft SQL Server 2005 Express Edition-Datenbank, die auf dem Computer des Benutzers installiert ist, damit der Benutzer bei getrennter Verbindung weiterarbeiten kann. Wenn der Benutzer die Verbindung zum Server wiederherstellt, synchronisiert der Microsoft Dynamics CRM-Client bidirektional die Daten zwischen dem Microsoft

Dynamics CRM-Server und der SQL Server 2005 Express Edition-Datenbank des Benutzers. Der Offline-Client kann nur von jeweils einem Benutzer auf einem einzelnen Computer verwendet werden. Microsoft Dynamics CRM bezeichnet die Prozesse für das Trennen und Herstellen der Verbindung zum Server als *Offline gehen* und *Online gehen*.

---

**HINWEIS** Wenn in diesem Buch die Rede vom Microsoft Dynamics CRM-Client für Microsoft Office Outlook ist, meinen wir damit *sowohl* die Standard- *als auch* die Offlineversionen. Die beiden Clients bieten nahezu identische Funktionalität, außer dass die Version mit dem Offlinezugriff den Benutzern erlaubt, ohne Verbindung zum Microsoft Dynamics CRM-Server zu arbeiten.

---

Benutzer können auf nahezu die gesamte Microsoft Dynamics CRM-Systemfunktionalität entweder vom Webclient oder von Microsoft Dynamics CRM für Outlook zugreifen. Deshalb können Sie entscheiden, ob Sie den Webclient oder Microsoft Dynamics CRM für Outlook bereitstellen möchten oder ob Sie Ihren Benutzern beide Optionen anbieten. Microsoft Dynamics CRM für Outlook kann Microsoft Dynamics CRM-Kontakte und Aktivitäten eines Benutzers zwischen dem Microsoft Dynamics CRM-Server und den Outlook-Daten eines Benutzers synchronisieren. Es lässt sich dabei konfigurieren, wie oft diese Synchronisierung stattfindet, und Sie können zudem die Kontaktdaten filtern, die die Software im Namen jedes Benutzers synchronisieren soll.

---

**HINWEIS** Außer den Endbenutzeroberflächen bringt Microsoft Dynamics CRM zusätzliche Tools für Administratoren mit, um die Bereitstellung einzurichten und zu verwalten. Einige dieser Tools wie zum Beispiel den Microsoft Dynamics CRM Data Migration Manager und den E-Mail-Router, behandelt Kapitel 2.

---

## Entitäten

Microsoft Dynamics CRM beschreibt mit dem Begriff *Entitäten* die Datensatztypen, die im gesamten System verwendet werden. Das Konzept der Entitäten ist eines der wichtigsten Konzepte, die Sie verinnerlichen müssen, bevor Sie Microsoft Dynamics CRM anpassen können. Gelegentlich wird das Konzept der Entitäten auch mit dem Begriff *Objekt* beschrieben.

Die Standardinstallation von Microsoft Dynamics CRM umfasst mehr als 150 verschiedene Entitäten für die Nachverfolgung und Verwaltung der unterschiedlichen Datentypen. Aus Platzgründen können wir hier nicht alle Standardentitäten auflisten, zu den am häufigsten verwendeten Entitäten gehören die folgenden:

- **Lead:** Ein potenzieller Kunde, den Benutzer als Verkaufschance qualifizieren oder disqualifizieren können. Wenn Sie einen Lead qualifizieren (konvertieren), kann Microsoft Dynamics CRM automatisch einen Firmen-, Kontakt- und Verkaufschancendatensatz für Sie erstellen.
- **Kontakt:** Eine Person, die mit Ihrer Organisation interagiert. Kontaktdatensätze können Kunden sein, aber Sie können auch jeden Typ von Kontakt verfolgen, wie zum Beispiel Partner, Lieferanten, Anbieter usw.
- **Firma:** Ein Unternehmen oder eine Organisation, die mit Ihrer Firma interagiert. Die Mitarbeiter einer Firma können Sie als Kontakte mit Bezug zur Firma verknüpfen. Außerdem können Sie übergeordnete und untergeordnete Beziehungen zwischen Firmen einrichten, um Geschäftszeige oder Abteilungen innerhalb einer einzelnen großen Firma widerzuspiegeln.

- **Anfrage:** Ein Kundenserviceproblem, das von einem Kunden berichtet wird und das Ihre Organisation verfolgen und verwalten will, bis es erfolgreich aufgelöst ist.
- **Aktivität:** Eine Aktion oder ein Nachverfolgungselement, das Ihre Benutzer vervollständigen müssen, wie zum Beispiel Aufgaben, Telefonanrufe, Briefe und E-Mail-Nachrichten. Aktivitäten können Sie mit einer Entität verknüpfen, um zu spezifizieren, welche Nachverfolgungselemente berücksichtigt werden.
- **Hinweis:** Kurze Textanmerkung, die Sie mit verschiedenen Entitäten über Microsoft Dynamics CRM verknüpfen können.
- **Verkaufschance:** Ein potenzieller Verkauf für Ihre Organisation. Nachdem ein Kunde entschieden hat, ob er von Ihrer Firma kaufen möchte, können Sie die Gelegenheit als gewonnen oder verloren markieren.

Microsoft Dynamics CRM verwendet ein *Formular*, um die Attribute eines einzelnen Entitätsdatensatzes anzuzeigen (siehe Abbildung 1.5). Benutzer können Entitätsdatensätze anzeigen und bearbeiten, indem sie die Daten bearbeiten, die auf dem Formular der Entität erscheinen.

The screenshot shows the 'Firma: Sonoma Partners' information form in Microsoft Dynamics CRM 4.0. The form is displayed in a browser window titled 'Firma: Sonoma Partners - Windows Internet Explorer'. The main content area is titled 'Firma: Sonoma Partners Informationen' and has tabs for 'Allgemein', 'Details', 'Verwaltung', and 'Notizen'. The 'Allgemein' tab is active, showing fields for company name, number, address, and contact information. A left sidebar contains navigation links for 'Details', 'Vertrieb', 'Service', and 'Marketing'. The status bar at the bottom shows 'Status: Aktiv' and 'Fertig'.

Firma: Sonoma Partners Informationen			
Allgemein   Details   Verwaltung   Notizen			
Firmenname *	Sonoma Partners	Telefon 1	(312) 627-0700
Firmennummer	123	Telefon 2	
Übergeordnete Firma		Fax	(312) 627-1305
Primärer Kontakt	Mike Snyder	Website	
Geschäftsbeziehung...	Lieferant	E-Mail	
Währung	Euro		
Adresse			
Adressname	Headquarters	Postleitzahl	60661
Straße 1	525 W. Monroe St.	Land/Region	USA
Straße 2	Suite 240	Telefon	(312) 627-0700
Straße 3		Adresstyp	Primär
Ort	Chicago	Versandart	
Bundesland/Kanton	IL	Lieferbedingungen	

**Status: Aktiv**

Fertig | Lokales Intranet | Geschützter Modus: Aktiv | 100%

Kontakt: Mike Snyder - Windows Internet Explorer

Speichern und schließen | E-Mail senden | Nachverfolgen | Berichte | Aktionen | Hilfe

**Kontakt: Mike Snyder**  
Informationen

**Details:**

- Informationen
- Weitere Adressen
- Aktivitäten
- Historie
- Zusätzliche Kontakte
- Beziehungen
- Workflows

**Vertrieb:**

- Verkaufschancen
- Angebote
- Aufträge
- Rechnungen

**Service:**

- Anfragen
- Verträge

**Marketing:**

- Marketinglisten
- Kampagnen

**Allgemein** | Details | Verwaltung | Notizen

Anrede  Telefon (geschäftlich) (312) 627-0700

Vorname + Mike Telefon (privat)

Zweiter Vorname  Mobiltelefon

Nachname \* Snyder Fax

Position  Pager

Übergeordneter Kunde  E-Mail

Währung

**Adresse**

Adressname  Postleitzahl

Straße 1  Land/Region

Straße 2  Telefon

Straße 3  Adresstyp

Ort  Versandart

Bundesland/Kanton  Lieferbedingungen

**Status: Aktiv**

Fertig | Lokales Intranet | Geschützter Modus: Aktiv | 100%

Abbildung 1.5 Firmen- und Kontaktformulare

Außer einem Entitätsformular, das jeweils einen Datensatz anzeigt, können Benutzer mithilfe einer *Ansicht* Daten für mehrere Entitätsdatensätze auf einmal abrufen. Abbildung 1.6 zeigt die Ansicht *Offene Verkaufschancen* (im Webclient).



Abbildung 1.6 Die Ansicht Offene Verkaufschancen

**WICHTIG** Entitäten können nur ein Formular haben, doch Sie können beliebig viele Ansichten für jede Entität erstellen. Formulare und Ansichten sind die beiden wichtigsten Komponenten der Benutzeroberfläche im System und wahrscheinlich werden Sie eine Menge Zeit investieren, um die Formulare und Ansichten für die Entitäten in Ihrem Microsoft Dynamics CRM-System anzupassen.

Microsoft Dynamics CRM kategorisiert Entitäten in vier Bereiche der Benutzeroberfläche: *Arbeitsbereich*, *Vertrieb*, *Marketing* und *Service*. Tabelle 1.2 fasst die Entitäten zusammen, die standardmäßig in den verschiedenen Bereichen erscheinen.

Arbeitsbereich	Vertrieb	Marketing	Service
Firmen	Firmen	Firmen	Firmen
Kontakte	Kontakte	Kontakte	Kontakte
Aktivitäten	Leads	Leads	Servicekalender
Kalender	Verkaufschancen	Marketinglisten	Anfragen
Warteschlangen	Marketinglisten	Kampagnen	Wissensdatenbank
Artikel	Mitbewerber	Produkte	Verträge
Berichte	Produkte	Vertriebsdokumentation	Produkte ▶

Arbeitsbereich	Vertrieb	Marketing	Service
Ankündigungen	Vertriebsdokumentation	Schnellkampagnen	Services
	Angebote		
	Aufträge		
	Rechnungen		
	Schnellkampagnen		

**Tabelle 1.2** Entitäten nach Bereich

**HINWEIS** In der Benutzeroberfläche können Sie neue Bereiche erstellen und auch festlegen, wo Entitäten angezeigt werden sollen. Dazu bearbeiten Sie die Sitemap, beispielsweise mit dem Ziel, dass die Entität *Ankündigungen* außer im Bereich *Arbeitsbereich* auch in den Bereichen *Vertrieb* und *Marketing* erscheint. In Kapitel 6 finden Sie weitere Informationen zum Bearbeiten der Sitemap.

Um mit Entitätsdatensätzen zu arbeiten, verwenden Ihre Benutzer hauptsächlich die verschiedenen Formulare und Ansichten des Systems. Allerdings kann der Systemadministrator sämtliche Konfigurationsdaten überprüfen, die mit einer Entität verbunden sind, wie zum Beispiel ihre Datenattribute, ihre Formulare, ihre Ansichten und alle Beziehungen, die eine Entität zu anderen Entitäten in Microsoft Dynamics CRM besitzen kann. Den Entitätsdatensatz modifizieren Sie nicht direkt in der Microsoft SQL Server-Datenbank, sondern über einen Entitätseditor. Das hat zudem den Vorteil, dass Microsoft Dynamics CRM automatisch alle Modifikationen vornimmt, die hinter den Kulissen erforderlich sind, um sicherzustellen, dass die Software weiterhin korrekt funktioniert. Abbildung 1.7 zeigt den Entitätseditor für die Entität *Firma*.

**WICHTIG** Bearbeiten Sie die Microsoft Dynamics CRM-Datenbank nicht direkt in Microsoft SQL Server, weil dies unerwartete Ergebnisse verursachen kann, beispielsweise Datenverluste oder irreparable Schäden.

Rund die Hälfte der von Microsoft Dynamics CRM erzeugten Standardentitäten können Sie anpassen, während dies bei einigen Entitäten nicht möglich ist, weil Microsoft Dynamics CRM sie verwendet, um die inneren Abläufe der Software zu verwalten. Die Kapitel 4 bis 6 gehen ausführlich darauf ein, wie Sie vorhandene Entitäten anpassen und wie Sie neue Entitäten entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens erstellen.

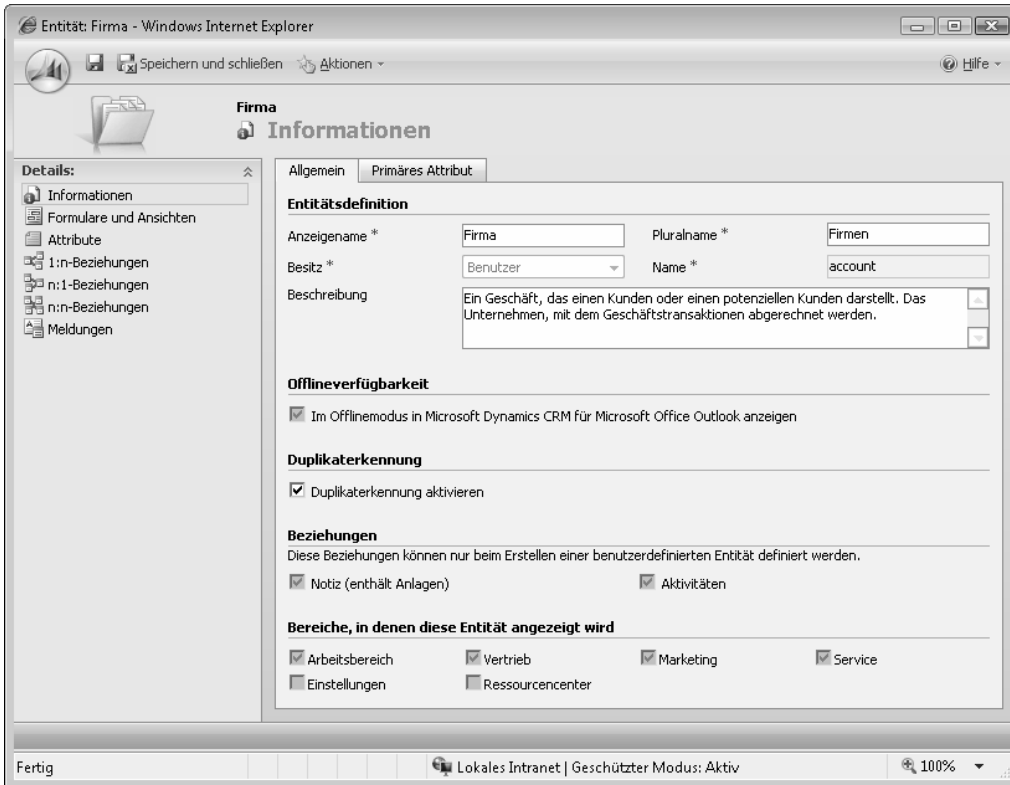


Abbildung 1.7 Entitätseditor für die Firma-Entität

**WICHTIG** Entitäten können Sie mit Microsoft Dynamics CRM nicht nur anpassen, sondern auch vollkommen neu erstellen, um zusätzliche Typen von Daten zu speichern. Systemadministratoren verwenden eine webbasierte Benutzeroberfläche, um neue Entitäten zu erstellen und vorhandene Entitäten anzupassen, ohne eine einzige Zeile Programmcode schreiben zu müssen.

## Anpassungen von Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Dynamics CRM bietet großartige Funktionalität Out-of-the-Box, doch zu den größten Vorzügen zählt wohl, wie einfach Sie die Software perfekt für Ihr Unternehmen anpassen und überarbeiten können. Verglichen mit allen auf dem Markt verfügbaren CRM-Programmen bietet Microsoft Dynamics CRM einige der leistungsfähigsten und dennoch flexiblen Anpassungsoptionen. Dazu gehören vor allem die folgenden Optionen:

- **Anpassung und Erstellung von Entitäten:** Passen Sie Entitäten an, indem Sie ihre verschiedenen Eigenschaften wie zum Beispiel Attribute, Formulare, Ansichten, Beziehungen, Zuordnungen und Systemnachrichten hinzufügen, modifizieren oder löschen. Außerdem können Sie vollkommen neue benutzerdefinierte Entitäten erstellen. Die Kapitel 4 bis 6 untersuchen die Anpassung von Entitäten ausführlich.
- **Sitemap und ISV.config:** Die Benutzeroberfläche und die Navigation in der Anwendung können Sie überarbeiten, indem Sie neue Bereiche, Links und Schaltflächen hinzufügen. Kapitel 6 erläutert, wie Sie mit der Sitemap arbeiten, und in Kapitel 9 geht es um Details der Datei *ISV.config*.



- **Benutzerberichte:** Verwenden Sie SQL Server Reporting Services oder Microsoft Dynamics CRM, um die Standardberichte zu modifizieren, oder erstellen Sie mit dem Microsoft Dynamics CRM-Berichts-Assistenten vollkommen neue Berichte. Reporting Services umfassen leistungsfähige Berichtsfunktionalität, wie zum Beispiel Datenzwischenspeicherung, Berichtssnapshots und automatisierte Berichtszustellung. Darüber hinaus können Sie zusätzliche Berichts- und Analysetools erstellen, indem Sie die gefilterten Datenbankansichten verwenden, die Microsoft Dynamics CRM für Entitäten wie Leads, Firmen und Kontakte erstellt. Mit den Einzelheiten in Bezug auf die Berichtsfunktionen in Microsoft Dynamics CRM beschäftigt sich Kapitel 7.
- **Workflowregeln:** Erstellen Sie mit der Workflowfunktionalität Regeln, mit denen sich Geschäftsprozesse automatisieren lassen. Workflowregeln können auf Daten von Ihren eigenen benutzerdefinierten .NET-Workflowassemblies verweisen und diese einbinden. Beispielsweise könnte ein Workflow folgende Regel realisieren: »Stelle für jede neue Firma sicher, dass ein Verkäufer anruft und sich selbst vorstellt, indem automatisch eine *Telefonanruf*-Aktivität erzeugt wird, die einen Tag nach Erstellen des *Firma*-Datensatzes fällig wird.« Kapitel 8 erläutert, wie Sie Workflowregeln in Microsoft Dynamics CRM erstellen und verwalten.
- **Integration von Geschäftslogik:** Greifen Sie programmgesteuert auf Microsoft Dynamics CRM-Daten über Webdienste zu und aktualisieren Sie diese, indem Sie eigenen benutzerdefinierten Code erstellen. Wenn Sie sich an die von Microsoft Dynamics CRM veröffentlichten APIs (Application Programming Interfaces) halten, lässt sich Ihr benutzerdefinierter Code problemlos auf zukünftige Versionen von Microsoft Dynamics CRM aktualisieren. Zwischen Microsoft Dynamics CRM und anderen Systemen wie zum Beispiel Ihrer Firmenwebsite oder Extranet können Sie mit den SDK-Integrationstools eine bidirektionale Integration einrichten.
- **Plug-Ins:** Erstellen Sie Geschäftslogik mit .NET-Assemblies, die Sie direkt mit der Anwendungslogik von Microsoft Dynamics CRM verknüpfen können. Kapitel 9 erläutert, wie Sie mit Plug-Ins arbeiten.
- **Clienterweiterungen und Skripting:** Nutzen Sie clientseitige Ereignisse wie *onLoad*, *onSave* und *onChange*. Diesen Clientereignissen können Sie benutzerdefinierte Skripts zuordnen – Microsoft Dynamics CRM löst sie für Sie aus. Clienterweiterungen können helfen, die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern, weil Sie erweiterte Datenprüfung und automatische Formatierung hinzufügen können, wenn Benutzer Daten auf Formularen eingeben. Ein Beispiel ist das automatische Formatieren einer Telefonnummer. Kapitel 10 geht näher auf Clienterweiterungen und Skripting ein.

### Unterstützte und nicht unterstützte Anpassungen

Obwohl Microsoft Dynamics CRM nahezu unbeschränkte Anpassungsoptionen bietet, werden Sie auch mit Szenarios zu tun haben, in denen Sie die Software in einer Weise anpassen möchten, die in diesem Buch oder in der Produktdokumentation nicht beschrieben wird. Vielleicht haben Sie schon gehört, dass derartige nicht dokumentierte Anpassungen »nicht unterstützt« werden, doch was bedeutet das im Klartext? Nicht unterstützte Anpassungen lassen sich in drei Kategorien gliedern:

- Microsoft hat die Änderung nicht getestet und kann nicht bestätigen, ob sie Probleme verursacht.
- Microsoft hat die Änderung getestet und weiß, dass sie Probleme verursacht.
- Die Änderung muss nicht sofort zu Problemen führen, kann aber Probleme verursachen, wenn Sie Ihre Software mit Hotfixes, Patches oder neuen Releases von Microsoft Dynamics CRM aktualisieren. ▶

Leider können Sie nicht wirklich wissen, in welche Kategorie eine bestimmte Anpassung fallen wird. Deshalb ist es durchaus möglich, dass Sie zwar eine nicht unterstützte Änderung vornehmen, aber keinerlei Probleme auftreten. Wahrscheinlicher ist aber, dass nicht unterstützte Anpassungen früher oder später zu Problemen führen, möglicherweise erst Monate nachdem Sie die Änderung vorgenommen haben. Wenn ein Problem mit einer nicht unterstützten Anpassung auftaucht und Sie den technischen Support von Microsoft anrufen, können Sie sich die Antwort sicherlich vorstellen: »Es handelt sich um eine nicht unterstützte Anpassung, sodass wir Ihnen nicht helfen können.« Natürlich sitzen am anderen Ende der Leitung freundliche Mitarbeiter, die Ihnen vielleicht auch einen oder zwei Tipps für Ihre Anfrage geben, doch sollten Sie keine Unterstützung durch den technischen Support von Microsoft erwarten, wenn Sie nicht unterstützte Anpassungen implementieren. Zu den nicht unterstützten Anpassungen gehören zweifellos folgende:

- Manuelle oder programmgesteuerte direkte Interaktion mit der SQL Server-Datenbank (d.h. nicht über gefilterte Ansichten)
- Modifizieren von *.aspx*- oder *.js*-Dateien
- Installieren oder Hinzufügen von Dateien zu den Microsoft Dynamics CRM-Ordern außer den explizit zugelassenen Ordnern, die im SDK definiert sind
- Referenzieren oder Dekompilieren irgendwelcher *.dll*-Dateien von Microsoft Dynamics CRM
- Auch wenn sich viele »nicht unterstützte« Anpassungen aus technischer Sicht implementieren lassen, sollten Sie genau den Risiko / Nutzen-Kompromiss eines derartigen Vorgehens abwägen. Rechnen Sie damit, dass Ihre nicht unterstützten Anpassungen möglicherweise zu Konflikten mit Hotfixes von Microsoft Dynamics CRM 4.0 oder zukünftigen Versionen führen.

## Zusammenfassung

CRM ist eine Strategie, die Unternehmen implementieren, um die Qualität ihrer gesamten Kundeninteraktionen zu verbessern. Für Firmen, die mit Branchenstandardtechnologien wie Active Directory, SQL Server und Exchange Server arbeiten, ist Microsoft Dynamics CRM eine ausgezeichnete Wahl als Technologieplattform für die Implementierung von CRM-Strategien. Microsoft hat Microsoft Dynamics CRM konzipiert, um Beschwerden des allgemeinen Benutzers und der IT in Bezug auf frühere CRM-Anwendungen Rechnung zu tragen. Insbesondere stützt sich Microsoft Dynamics CRM auf all die allgemeinen Tools, die Mitarbeiter bereits tagtäglich einsetzen, wie zum Beispiel Outlook, Internet Explorer, Word und Excel. Außerdem greift es auf Industriestandard-Netzwerktechnologien wie Active Directory, SQL Server und Exchange Server zurück, damit IT-Profis in möglichst kurzer Zeit die Software bereitstellen und administrieren können.

Microsoft Dynamics CRM bietet Kunden viele verschiedene Optionen, wie sie die Software erwerben und bereitstellen können. Kunden können unbefristete Lizenzen erwerben und die Software lokal bereitstellen, oder sie nutzen Microsoft Dynamics CRM über einen Web-gehosteten Dienst wie zum Beispiel Microsoft Dynamics CRM Live.

Microsoft Dynamics CRM verwendet Entitäten als Datenspeichermechanismus für die Datensatztypen in der Software. Dabei können Sie die Standardsystementitäten anpassen, einschließlich deren Formulare und Ansichten modifizieren. Außerdem können Sie vollkommen neue Entitäten erstellen, um Daten über neue Datensatztypen, die für Ihr Unternehmen einzigartig sind, zu erfassen. Neben der Anpassung von Entitäten bietet Microsoft Dynamics CRM ein breites Spektrum von Anpassungs- und Integrationsoptionen.