



Leistungsbeschreibung smart.run Microsoft Dynamics 365 Sales

Microsoft Dynamics 365 für zukunftsstarke Unternehmen

smart.run Microsoft Dynamics 365 Sales

smart.run ist ein Einführungsservice für die schnelle Produktivnahme des führenden Microsoft CRM-Systems (Dynamics 365 Enterprise Sales) zum Festpreis. Mithilfe von Checklisten, Templates und vorgefertigten, kunden-erprobten Lösungsbausteinen wird eine schnelle und risikominimierte Einführung des Systems sichergestellt. Der Ablauf ist dabei in 3 Phasen eingeteilt. Die Reihenfolge der einzelnen Termine/Aufgabenbearbeitung kann in Abstimmung mit dem Kunden angepasst bzw. auch zusammengelegt werden, sofern dies in der individuellen Kundensituation sinnvoll erscheint.

Im Rahmen des Leistungspakets smart.run wird eine sehr standardorientierte Einführung von Dynamics 365 CE Sales vorgenommen. Solange nicht unten anders beschrieben, werden keine weiterführenden Konfigurationen, Änderungen/Anpassungen oder Entwicklungsleistungen durchgeführt. Damit wird die Schnelligkeit bei der Einführung als auch die Zukunftsfähigkeit des Systems für Releasewechsel sichergestellt.

Auf den folgenden Seiten werden die einzelnen Teilschritte in den Umsetzungsphasen detailliert beschrieben. Dies dient zur klaren Definition der Leistungen und Abgrenzung der nicht enthaltenen Leistungen.

Phase / Inhalt / Details & Abgrenzung

Phase 1: Start Up	Bereitstellung Umsetzungsportal	Auf Basis von SharePoint & Teams wird ein Portal bereitgestellt, welches die Kommunikation & Kollaboration bei der Umsetzung erleichtert. Neben Aufgabenübersichten werden Dateien, Templates und Präsentationen zentral bereitgestellt. Dies erhöht die Transparenz und die Geschwindigkeit in der Zusammenarbeit.
	Briefing 1	Im ersten Briefing wird insbesondere der Verantwortliche auf Kundenseite hinsichtlich des Ablaufs, der Werkzeuge und Methoden geschult. Das Projektportal dient dabei als Basis. Dauer ca. 2 Stunden
	Readiness Check	Im Rahmen des Readiness Checks werden insbesondere die technischen Rahmenbedingungen im Detail abgeprüft, um ggf. Einführungshindernisse/Show Stopper frühzeitig zu lokalisieren. Folgende Bereiche sind Bestandteil des Readiness Checks: • Microsoft 365 Tenant-Einrichtung • Lizenzmanagement • Azure Active Directory • ggf. Exchange-Version • Endgeräte / Browser • IP Netz Azure / Lokal • Office 365 Domain • Admins / Ansprechpartner
	Briefing 2:	Das zweite Briefing dient der Vorbereitung der initialen Datenbereitstellung durch den Kunden. Der Kunde erhält hier Erläuterungen, Hinweise und Tipps zur Bereitstellung der Daten. Außerdem werden Templates bereitgestellt, die für die Bereitstellung nützlich sind. Für folgende Tabellen werden Templates für den Datenimport bereitgestellt: 1. Firmen 2. Ansprechpartner 3. Leads 4. Verkaufschancen 5. Mitbewerber Dauer ca. 2 Stunden
	Initiale Datenbereitstellung durch den Kunden	In dieser Phase hat der Kunde die Aufgabe, die in das System zu importierenden Daten bereitzustellen. Entsprechende Templates werden im zweiten Briefing übergeben und erläutert. Folgende Unterstützungsleistungen sind nicht Bestandteil des smart.run-Einführungsservices, können aber zusätzlich individuell beauftragt werden: • Unterstützung beim Einfügen der zu importierenden Daten in die bereitgestellten Templates • Bereinigung von Doubletten Generell ist der Kunde für die Datenqualität verantwortlich.

Phase / Inhalt / Details & Abgrenzung

Phase 2: Umsetzung	Basiseinrichtung	Das System wird im Microsoft Tenant des Kunden bereitgestellt und die Basiseinrichtung vorgenommen. Abhängig von der Rollen- und Rechtevergabe innerhalb des Tenants ist ein Administrator des Kunden hier mitwirkungspflichtig, um eine reibungslose Einrichtung sicherzustellen. Sofern Microsoft365 beim Kunden zum Einsatz kommt, wird die standardmäßige Integration von Dynamics 365 mit Microsoft Teams, Share-Point & Exchange Online aktiviert. Details zur Basiseinrichtung: • Eingerichtete Instanzen: 2 (Test & Produktiv) • Anzahl der modellgesteuerten App: 1 • Bing Maps: Aktivierung • Länder-/Regionscode-Präfixe: +49 • Systemsprache: Deutsch • Optional: zusätzliches Sprachpaket Englisch • Systemwährung: Euro (€) • E-Mails werden mit serverseitiger Synchronisierung verarbeitet. • Serverprofil Microsoft Exchange Online (andere Exchange Varianten beeinflussen ggf. grundsätzliche Funktionalität bzw. verursachen höhere Aufwände). • Serverseitige Synchronisierung für eingehende und ausgehende E-Mails sowie Termine, Kontakte und Aufgaben. • Es werden keine Unternehmenseinheiten und Teams erstellt. • Vergabe von Sicherheitsrollen: max. 3 (Innendienst, Außendienst, Manager) • Vertriebsgebiete: Maximal 10 • Benutzer-Einrichtung und -Zuordnung Sicherheitsrolle Konfiguration mobile Offline: 1 Profil
	Team-Kick-Off	Im Team-Kick-Off erhalten alle Mitarbeiter des Kunden, die bei den Systemanpassungen hinsichtlich Formulare/Datendarstellung, Prozesse und Reporting mitwirken sollen einen Überblick über die notwendigen Tätigkeiten. Neben den Hilfsmitteln und Templates wird auch Dynamics 365 vorgestellt und Tipps zu anstehenden Aufgaben gegeben. Dauer ca. 3 Stunden
	Anpassung Stammdaten	Stammdaten im System sind Firmen, Mitbewerber sowie Ansprechpartner. Mit Hilfe von Templates kann das Team des Kunden entscheiden, welche Stammdaten an welcher Position angezeigt werden sollen. Bis zu 10 zusätzliche Felder können definiert werden, um individuelle Informationen zu ergänzen.

Phase / Inhalt / Details & Abgrenzung

Phase 2: Umsetzung		Folgende Anpassungen sind beinhaltet: Firma: • Felder: 10 zusätzliche (kundenindividuell) • Formulare: 1 kundenindividuelles Formular • Ansichten: 1. Alle Firmen 2. Meine aktiven Firmen mit offenen Verkaufschancen 3. Meine aktiven Firmen mit offenen Angeboten 4. Inaktive Firmen 5. Meine Firmen 6. Meine inaktiven Firmen 7. Zusätzliche individuelle Ansicht • Geschäftsprozesse: kein Prozess • Business Rules: 4 Business Rules werden umgesetzt (z.B. Sichtbarkeit von Feldern) • Workflows: Es wird maximal ein Workflow umgesetzt, der z.B. bei der Erstellung oder Aktualisierung eines Datensatzes oder on-Demand ausgeführt wird. • Zusätzliche MODUS Consult-Erweiterungen (optional): Firmenscoring mit 5 definierbaren Kriterien, die manuell durch den Vertriebsmitarbeiter mit 0-5 bewertet werden können und beliebig gewichtet werden können, um einen Score zu errechnen. Verkaufschancen-Analyse im Firmenformular gibt einen schnellen Überblick über die bisherigen und aktuellen Verkaufschancen. Zusätzlich wird im Termin-Formular auf Basis von Power Apps eine Canvas-App bereitgestellt, die dem Vertriebsmitarbeiter seine Kunden auf einer Landkarte anzeigt. Mitbewerber: Bereitstellung im Microsoft Standard
		Ansprechpartner: • Felder: 10 zusätzliche (kundenindividuell) • Formulare: 1 kundenindividuelles Formular • Ansichten: 1. Alle Kontakte 2. Aktive Kontakte 3. Inaktive Kontakte 4. Meine Kontakte 5. Meine inaktiven Kontakte 6. Zusätzliche individuelle Ansicht • Geschäftsprozesse: kein Prozess • Business Rules: 4 Business Rules werden umgesetzt (z.B. Sichtbarkeit von Feldern) • Workflows: Es wird maximal ein Workflow umgesetzt, der z.B. bei der Erstellung oder Aktualisierung eines Datensatzes oder on-demand ausgeführt wird.

Phase / Inhalt / Details & Abgrenzung

Phase 2: Umsetzung	Anpassung Prozesse & Reporting	Im Rahmen der Prozessanpassungen werden Leads, Opportunities sowie Aktivitäten (Aufgaben, Notizen, E-Mail, Anrufe, Termine inklusive MODUS Consult-Besuchsberichte) berücksichtigt. Anpassungen sowohl in der Prozess-Steuerung als auch innerhalb der Formulare werden ebenfalls mit Hilfe von Templates durch das Kundenteam konzipiert und im Anschluss umgesetzt. Bis zu 10 zusätzliche Felder in Lead und Opportunity sowie bis zu 6 Prozessphasen können dabei definiert werden. Folgende Anpassungen sind beinhaltet: Leads: • Felder: 10 zusätzliche (kundenindividuell) • Formulare: 1 kundenindividuelles Formular • Ansichten: 1. Meine offenen Leads 2. Offene Leads 3. Alle Leads • Geschäftsprozesse: Es wird ein Geschäftsprozessfluss mit maximal 6 Phasen angelegt – dieser geht mit der Standardfunktion „Qualifizieren“ nahtlos in die Verkaufschance über. In welcher Phase die Verkaufschance einsetzt, kann der Kunde definieren. • Business Rules: 4 Business Rules werden umgesetzt (z.B. Sichtbarkeit von Feldern) • Workflows: Es wird maximal ein Workflow umgesetzt, der z.B. bei der Erstellung oder Aktualisierung eines Datensatzes oder on-Demand ausgeführt wird.
		Verkaufschance: • Felder: 10 zusätzliche (kundenindividuell) • Formulare: 1 kundenindividuelles Formular • Ansichten: Ansichten gemäß Microsoft-Standard • Geschäftsprozesse: Es wird ein Geschäftsprozessfluss mit maximal 6 Phasen angelegt – dieser startet mit der Lead-Erstellung und geht mit der Standardfunktion „Qualifizieren“ nahtlos in die Verkaufschance über. In welcher Phase die Verkaufschance einsetzt, kann der Kunde definieren. • Business Rules: 4 Business Rules werden umgesetzt (z.B. Sichtbarkeit von Feldern) • Workflows: Es wird maximal ein Workflow umgesetzt, der z.B. bei der Erstellung oder Aktualisierung eines Datensatzes oder on-Demand ausgeführt wird. Aktivitäten Das Aktivitäten-Management wird im Microsoft-Standard bereitgestellt und beinhaltet die folgenden Aktivitäten-Typen: - Notizen - Aufgaben - Termine - E-Mail

Phase / Inhalt / Details & Abgrenzung

Phase 2: Umsetzung		• Zusätzliche MODUS Consult-Erweiterungen: Termine werden mit dem MODUS M365-Besuchsbericht erweitert. Dieser beinhaltet ein Formular, welches 12 Fragestellungen enthält, um standardisiert einen Kundenbesuch zu protokollieren. Die 12 Fragen sind im Rahmen von smart.run auf Wunsch des Kunden individualisierbar. Zusätzlich wird im Termin-Formular auf Basis von PowerApps eine Canvas-App bereitgestellt, die dem Vertriebsmitarbeiter seine Kunden auf einer Landkarte anzeigt. Reporting Folgende Informationen werden im Rahmen von smart.run für Reportingzwecke bereitgestellt: 3 Dashboards zur Analyse des Vertriebsprozesses für Vertriebsleitung und Vertriebsmitarbeiter inkl. Pipeline und Abgleich mit Umsatzzielen. Außerdem sind die im Microsoft-Standard bereitgestellten Dashboards und Excel-Auswertungen nutzbar.
-----------------------	--	---

Phase / Inhalt / Details & Abgrenzung

Phase 3: Go-Live	Migration der Daten	Die in Phase 1 bereitgestellten Daten werden übernommen, sobald die notwendigen Anpassungen für die Datenaufnahme durchgeführt wurden. Folgende Unterstützungsleistungen sind nicht Bestandteil des smart.run-Einführungsservices, können aber zusätzlich individuell beauftragt werden: • Unterstützung beim Einfügen der zu importierenden Daten in die bereitgestellten Templates • Bereinigung von Doubletten Generell ist der Kunde für die Datenqualität verantwortlich.
	Test	Die Testphase umfasst Tests durch Kunden und wird von den Mitarbeitern von MODUS Consult unterstützt. Aus den Tests ergeben sich die entsprechenden Freigaben und finale Schulungskonzepte. Primäre Verantwortung für die Tests und die Go-Live-Freigabe obliegt dem Kunden.
	Schulung	Im Rahmen der Schulung werden ausgewählte Multiplikatoren des Kunden in der Bedienung des Systems anhand von typischen Anwendungsfällen geschult. Die Grundlagen des Systems werden erläutert. Außerdem wird bei Bedarf die Bedienung des Online-Hilfesystems geschult, damit für die End-User ein Hilfesystem jederzeit bereitsteht. Die Schulung wird in der Regel online durchgeführt und dauert ca. 6 Stunden.
	Migration Final	Nach entsprechenden Tests und Freigaben wird zum Zeitpunkt des Go-Live eine erneute Datenübernahme mit den aktuellen Daten durchgeführt, um ggf. einen CutOver von Systemen zu unterstützen.
	Go-Live / Review	Während des Go-Live stehen MODUS Consult-Mitarbeiter zur Unterstützung telefonisch bereit. Der Kunde kann über ein Kontingent von 8 Stunden verfügen und dieses bei Bedarf auf die ersten Tage des Go-Live verteilen.

Zusatzbeschreibung

Stammdaten	• Firmen, Ansprechpartner - Hierarchien - Konfigurierbares Firmen-Scoring und Firmen-Klassifizierung (5 Kriterien) - Verkaufschancen-Analyse pro Firma - Unterstützte Adresseingabe & Rufnummern-Normalisierung - Darstellung von Firmenlisten auf einer Landkarte im Termin (Kunden in der Nähe) - Anpassung von Formularen und Feldern nach vorgegeben Mustern (max. 10 zusätzliche Felder) • Mitbewerber-Beobachtung • Vertriebsgebiete • Doubletten-Prüfung • Schnellsuche über alle wichtigen Tabellen
Prozesse	• Lead- & Verkaufschancenmanagement • Anpassung des Vertriebsprozesses mit bis zu 6 Phasen und 10 zusätzlichen Feldern • Dashboards zur Analyse des Vertriebsprozesses für Vertriebsleitung und Vertriebsmitarbeiter inkl. Pipeline und Abgleich mit Umsatzzielen • Aktivitäten-Management inkl. Besuchsberichte (Anpassung des Berichtes gemäß mitgelieferter MODUS Consult-Vorlage)
Technik	• Rollen- und Berechtigungssystem für Vertriebsleitung, Innendienst, Außendienst • Standard-Integration in Microsoft Teams, SharePoint Online und Exchange Online • Bereitstellung als mobile Apps für iOS, Android, Dynamics App for Outlook

Optionale Erweiterungen

Optionale Erweiterungen im Anschluss an smart.run

Zusätzliche Wünsche und Erweiterungen am System werden im Rahmen des Einführungsservice aufgenommen, bewertet und entweder zur direkten Umsetzung oder für spätere Umsetzungsphasen angeboten, abhängig davon, ob sie den Einführungsablauf stören bzw. verzögern.

Beispiele für Erweiterungen in späteren Ausbaustufen – diese sind nicht in smart.run CE Sales enthalten	• Integration von Drittsystemen (ERP, fremdes Ticket-system, MS Office-OnPremise-Systemen) • CTI – Telefonie-Integration • Zusätzliche Tabellen, die in Verbindung mit Stammdaten oder Prozessen stehen • Spezielle Funktionen im Bereich Kalkulation / Preisfindung, die im Kontext des Vertriebsprozesses auftreten • Komplexe Zuordnungen von Vertriebsmitarbeitern zu Vertriebsprozessen, die nicht über ein einfaches Regelwerk abbildbar sind. • Routenoptimierung für Außendienst • Forecast-Funktionen / Vertriebsplanungsfunktionen, die über den Standard des Systems hinausgehen
---	---



Die 1995 gegründete MODUS Consult GmbH bietet integrative, ganzheitliche Business IT aus einer Hand. Von ERP und CRM über DMS und BI bis zu Systemberatung und -technik basieren unsere Lösungen und unser Know-how auf der Erfahrung von über 20 Jahren erfolgreicher Zusammenarbeit mit über 1.000 Kunden. Mit unseren zertifizierten Branchenlösungen auf Basis von Microsoft Dynamics setzen wir als Microsoft Gold Partner höchste Qualitätsansprüche an uns und an die gemeinsam mit unseren Partnern geschaffenen Lösungen.

Die MODUS Consult GmbH ist ein Unternehmen der Bechtle Gruppe.
Microsoft ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corp.



MODUS Consult GmbH
James-Watt-Straße 6
D-33334 Gütersloh
Telefon +49 5241 9217-0

Ihr Ansprechpartner:
Wernher von Schrader
Telefon +49 5241 9217-200
wernher.vonschrader@modusconsult.de