MICROSOFT DYNAMICS CRM

Roadmap

Release Preview Guide

Q2 2012 Service Update

Februar 2012

ÜBERBLICK

Microsoft liefert im Bereich Software für Customer Relationship Management, kurz CRM, mit Microsoft Dynamics® CRM kontinuierlich bedeutende Innovationen und Mehrwerte. Die produktive und flexible CRM-Lösung ermöglicht dynamischen Unternehmen, bei der Ansprache, Gewinnung und Bindung von Kunden völlig neue Wege zu gehen.

Dieser Release Preview Guide stellt die Innovationen für Microsoft Dynamics CRM vor, die Sie mit dem Q2 2012 Service Update erhalten. Dieses Update ist das Zweite in unserem dynamischen Freigabeplan, mit dem wir Ihnen in regelmäßigen Abständen Innovationen für Microsoft Dynamics CRM zur Verfügung stellen. Dank der verbesserten Agilität kann Microsoft Dynamics CRM Kundenanforderungen schnell erfüllen und neue Branchentrends direkt abbilden.

Nutzen Sie diesen Guide, um sich mit den neuen und verbesserten Funktionen von Microsoft Dynamics CRM vertraut zu machen, die die Produktivität in Ihrem Unternehmen noch erhöhen. Sie werden feststellen, dass Microsoft Dynamics CRM die richtige Basis liefert, auf der Organisationen jeder Größe und in jeder Branche ihre Weiterentwicklung vorantreiben können.

Das Microsoft Dynamics CRM-Team

HINWEIS: Die Informationen in diesem Dokument spiegeln den Planungsstand von Februar 2012 wider. Dieses Dokument ist nicht als detaillierte Spezifikation konzipiert worden. Einzelne Szenarien oder Funktionen können je nach Marktentwicklung und Kundenbedarf ergänzt, korrigiert oder umpriorisiert werden.

HINTERGRUND

Microsoft Dynamics CRM steht unseren Kunden über eine Vielzahl von Lizenzmodellen zur Verfügung und kann als On-Premise-Bereitstellung oder als Cloud-basierter Service genutzt werden.

Microsoft Dynamics CRM Online wurde erstmals im Mai 2008 in den USA auf den Markt gebracht. Service Updates wurden im September 2008, im März 2009, im November 2009, im März 2010, im Januar 2011 sowie im November 2011 veröffentlicht. Die aktuelle Version des On-Premise-Angebots, Microsoft Dynamics CRM 2011, ist das fünfte Major Release des Produktes.

VERBESSERTE AGILITÄT

Das Q2 2012 Service Update zeigt unser Commitment für eine verbesserte Agilität, in dessen Zuge Erweiterungen für Microsoft Dynamics CRM (sowohl Online als auch On-Premise) ungefähr in halbjährlichen Abständen bereitgestellt werden. Es ist für jedes Jahr ein Release im Frühjahr (Q2) und eines im Herbst (Q4) vorgesehen. Die neuen Funktionen sollen die Produktivität und den Anwendungskomfort in Unternehmen verbessern, die Microsoft Dynamics CRM einsetzen. Die Funktionalität, die in diesem Release Preview Guide vorgestellt wird, ist für alle Bestandskunden rein optional erhältlich – je nachdem, welche Geschäftsanforderungen sie haben.

NEUE FUNKTIONEN

Die folgende Abbildung zeigt überblicksartig die Investitionsbereiche, für die das Q2 2012 Service Update neue Funktionen für Microsoft Dynamics CRM zur Verfügung stellt.

Abb. 1: Investitionsbereiche für das Q2 2012 Service Update

CRM ÜBERALL

Heutzutage setzen Unternehmen an den unterschiedlichsten Standorten eine Vielzahl von Technologieplattformen und Formfaktoren ein. Microsoft verfolgt das Ziel, allen Benutzern – unabhängig von ihrem Aufenthaltsort – einen umfassenden Anwendungskomfort zu bieten. Das Microsoft Dynamics CRM Q2 2012 Service Update gibt Ihnen die Flexibilität, Microsoft Dynamics CRM über verschiedene bekannte Webbrowser, sowohl auf PC als auch auf Apple Macintosh-Computern, zu nutzen. Darüber hinaus liefert es mehrere gerätespezifische Applikationen für beliebte mobile Endgeräte, sodass Benutzer auch von unterwegs immer auf dem Laufenden bleiben und produktiv arbeiten können. Dieses Update demonstriert einmal mehr unsere Interoperabilität mit Plattformen von Drittanbietern und die konsequente Unterstützung von Branchenstandards, sodass Sie die größtmögliche Wahlfreiheit erhalten. Die Flexibilität bei der Geräte- und Browserwahl sorgt in Kombination mit den Produktivitätsfunktionen von Microsoft Dynamics CRM dafür, dass jeder Anwender zum richtigen Zeitpunkt über das richtige Endgerät auf die richtigen Informationen zugreifen kann.

MICROSOFT DYNAMICS CRM MOBILE

Mit dem Microsoft Dynamics CRM Q2 2012 Service Update können Kunden von Microsoft Dynamics CRM einen neuen Cloud-basierten mobilen CRM-Service nutzen („Microsoft Dynamics CRM Mobile“). Als Bestandteil dieser neuen mobilen Lösung stellt Microsoft für die beliebtesten Smartphones und Tablets auch mehrere umfassende native CRM-Applikationen (Apps) zur Verfügung. Diese neuen Applikationen erlauben Mitarbeitern in Vertrieb, Service oder Marketing den Zugriff sowohl auf die Online- als auch die On-Premise-Version von Microsoft Dynamics CRM. Dank dieser Applikationen können Unternehmen und Einzelpersonen mit einem Endgerät ihrer Wahl stets produktiv arbeiten und somit ihre Kundenbeziehungen von überall steuern.

Bei Mitarbeitern aus Vertrieb, Service und Marketing sind typischerweise täglich mehrere verschiedene Geräte im Einsatz. Ein Vertriebsmitarbeiter nutzt beispielsweise ein Telefon und einen Tablet-PC und muss über beide Geräte auf seine CRM-Daten und -Prozesse zugreifen können. Mit Microsoft Dynamics CRM Mobile kann jeder lizenzierte mobile Nutzer mit bis zu drei verschiedenen mobilen Endgeräten auf Microsoft Dynamics CRM zugreifen. Microsoft Dynamics CRM Mobile bietet zudem auf den meisten Endgeräten einen Offlinemodus, sodass Anwender auch ohne Internetverbindung mit Microsoft Dynamics CRM arbeiten können.

Native Apps für Endgeräte, die mit diesem Angebot unterstützt werden:

Formfaktor	Gerät	Betriebssystem
Smartphones		
	Windows Phone	7.5+
	Apple iPhone 3GS+	iOS 5+
	Google Android	2.2+
	RIM Blackberry	6.x und 7.x
Tablets		
	Apple iPad/iPad2	iOS 5+

Microsoft Dynamics CRM Mobile bietet Nutzern auf dem mobilen Endgerät ihrer Wahl die gesamte Bandbreite an Microsoft Dynamics CRM-Funktionalität, einschließlich Dashboard-Funktionen. Sie brauchen dafür nicht mehrere verschiedene Apps auf ihr Gerät zu laden – stattdessen bietet Microsoft Dynamics CRM Mobile eine zentrale, konsistente Anwendungsoberfläche.

Abb. 2: Microsoft Dynamics CRM Mobile-App für das iPad

Microsoft Dynamics CRM Mobile wird zentral verwaltet und gesteuert. Administratoren können die Datensatztypen, Formulare, Ansichten, Regeln für die Offlinesynchronisierung und die Navigationsstruktur für die mobile Anwendung einfach konfigurieren. Diese Konfigurationen werden nur einmal veröffentlicht, unabhängig vom individuell eingesetzten Gerätetyp. Dies vereinfacht und optimiert die Verwaltung von mobilem CRM für Ihr Unternehmen. Um den unterschiedlichen Anforderungen der einzelnen funktionalen Gruppen innerhalb Ihrer Organisation Rechnung zu tragen, können Administratoren mehrere Profile einrichten, die rollenspezifische Daten und Funktionalitäten bereitstellen. Das Ergebnis: eine maßgeschneiderte und für jeden Benutzer optimierte mobile Umgebung. Administratoren können die CRM-Daten außerdem im Falle eines Geräteverlusts oder -diebstahls oder bei Ausscheiden eines Mitarbeiters aus dem Unternehmen remote vom Endgerät entfernen.

Microsoft Dynamics CRM Mobile ist ab 30 US-Dollar pro Benutzer und Monat erhältlich. Dabei können Unternehmen flexibel je nach Anforderungs- und Budgetsituation entscheiden, ob alle Benutzer oder nur kleinere Benutzergruppen als mobile Anwender angelegt werden sollen. Heute ist Microsoft Dynamics CRM international in 40 Märkten und 41 Sprachen verfügbar. Microsoft Dynamics CRM Mobile wird zunächst in 24 Märkten und zehn Sprachen eingeführt. Weitere Sprachen und Länder für Microsoft Dynamics CRM Mobile werden nach und nach unterstützt werden.

Märkte	Sprachen
USA	Englisch
Vereinigtes Königreich, Irland	Englisch
Kanada	Englisch, Französisch
Australien, Neuseeland, Singapur	Englisch
Frankreich	Französisch
Brasilien	Portugiesisch (Brasilien)
Japan	Japanisch
Belgien	Niederländisch, Französisch
Schweiz	Deutsch, Französisch, Italienisch
Italien	Italienisch
Spanien, Mexiko, Chile, Kolumbien, Peru	Spanisch
Deutschland, Österreich	Deutsch
Niederlande	Niederländisch
Schweden	Schwedisch
Dänemark	Dänisch

BROWSERFLEXIBILITÄT

Zusätzlich zu Microsoft Dynamics CRM Mobile bietet das Microsoft Dynamics CRM Q2 2012 Service Update Endanwendern die Möglichkeit, den Microsoft Dynamics CRM-Webclient über alle modernen Internetbrowser auf verschiedenen Plattformen zu nutzen. Unterstützt werden Browser wie Internet Explorer, Firefox, Chrome und Safari auf PC, Apple Macintosh oder iPad. Im Folgenden finden Sie eine Übersicht der unterstützten Geräte und jeweiligen Browserversionen:

Plattform	Windows Internet Explorer	Firefox	chrome	Safari
Windows 7/Vista/XP	Version 7+	Version 6+	Version 13+	Nicht unterstützt
Apple Macintosh OS-X	Nicht unterstützt	Version 6+	Nicht unterstützt	Version 5.1.1+
iPad 2 (iOS 5.x)	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Version 5.1.1+

SCHNELLANSICHTSFORMULARE

In vielen Organisationen gibt es Gruppen von Benutzern, die zwar häufig das CRM-System nutzen, um wichtige Informationen zu ihren Kontakten, Kunden, Verkaufschancen und Fällen abzurufen, sie aber nicht notwendigerweise auch bearbeiten müssen. Zum Beispiel setzen viele Mitarbeiter oder Manager in Servicecentern Microsoft Dynamics CRM in erster Linie ein, um Geschäftsinformationen zu prüfen, bevor sie entscheiden, ob überhaupt eine Aktion erforderlich ist. Für diese Anwender ist es am wichtigsten, dass die gesuchten Informationen auf Knopfdruck bereitstehen, damit sie eine Situation sofort erfassen und daraus die richtigen Aktionen ableiten können. Um diese Art von Benutzerunterstützung bereitzustellen, werden so genannte Schnellansichtsformulare („Rapid View Forms“) eingeführt. Dabei handelt es sich um schreibgeschützte Formulare, die genau wie jedes andere Formular in Microsoft Dynamics CRM konfiguriert werden können, um die gewünschten Datensätze aus dem System anzuzeigen.

Bei der Betrachtung von Informationen in diesen Formularen kann der Benutzer mit nur einem Klick auch in den Bearbeitungsmodus wechseln. Administratoren von Microsoft Dynamics CRM haben bei entsprechenden Geschäftsanforderungen die Möglichkeit, alle Formulare so einzustellen, dass sie in der Schnellansicht geladen werden. Einzelne Benutzer können selbst wählen, welchen Formularmodus sie bevorzugen (Schnellansichts- oder Standardbearbeitungsmodus).

ERWEITERTE SOCIAL-FUNKTIONEN

Organisationen suchen kontinuierlich nach neuen Wegen, um eine einfache und effektive Kommunikation und Zusammenarbeit unter ihren Mitarbeitern zu fördern. Soziale Netzwerke wie Twitter und Facebook bieten eine

sehr einfache Mikroblogging-Umgebung, um Beobachtungen und Informationen zu teilen sowie um Fragen zu stellen und Expertenrat einzuholen. Immer mehr Benutzer wünschen sich diese Art von Social-Funktionen auch in Unternehmenslösungen wie CRM. Das Microsoft Dynamics CRM November 2011 Service Update stellte solche Funktionen bereits über Aktivitätsfeeds zur Verfügung, um für Microsoft Dynamics CRM Mikroblogging- und Social-Collaboration-Funktionen zu ermöglichen. Mit dem Q2 2012 Service Update werden die Aktivitätsfeeds deutlich erweitert, um zusätzliche Funktionalitäten zu bieten und den Zugriff auf relevante Feeds zu vereinfachen.

Für die Aktivitätsfeeds werden Bewertungen wie „Gefällt mir" und „Gefällt mir nicht" eingeführt, die dem Konzept in Facebook ähneln. Zudem gibt es für die Aktivitätsfeeds verbesserte Filterfunktionen. Ein Benutzer kann beispielsweise eine Chronik mit allen Statusmeldungen anzeigen lassen, in denen er genannt wird (der @Me-Filter). Auch können Statusmeldungen nach den Datensatztypen gefiltert werden, denen sie folgen. So kann ein Benutzer zum Beispiel einen Filter erstellen, mit dem nur solche Statusmeldungen angezeigt werden, die sich auf seine Kunden beziehen. Außerdem können Filter auch auf Datenansichten basieren, die in Microsoft Dynamics CRM konfiguriert worden sind. So zeigt beispielsweise die Ansicht „My Direct Reports" alle Statusmeldungen, die sich auf an Sie berichtende Personen beziehen – unabhängig davon, ob Sie diesen Teammitgliedern folgen oder nicht. Diese neuen Filterfunktionen bieten Ihnen eine noch größere Flexibilität in Bezug auf die Informationen, die Sie auf Ihrer Pinnwand sehen möchten. Die Abbildung 3 illustriert die neuen Filterfunktionen.

Zudem wird es ein Update für die Applikation der mobilen Aktivitätsfeeds für Windows Phone 7.5 geben, damit Sie auch dort von den neuen Funktionen, die für die Aktivitätsfeeds bereitgestellt werden, profitieren können.

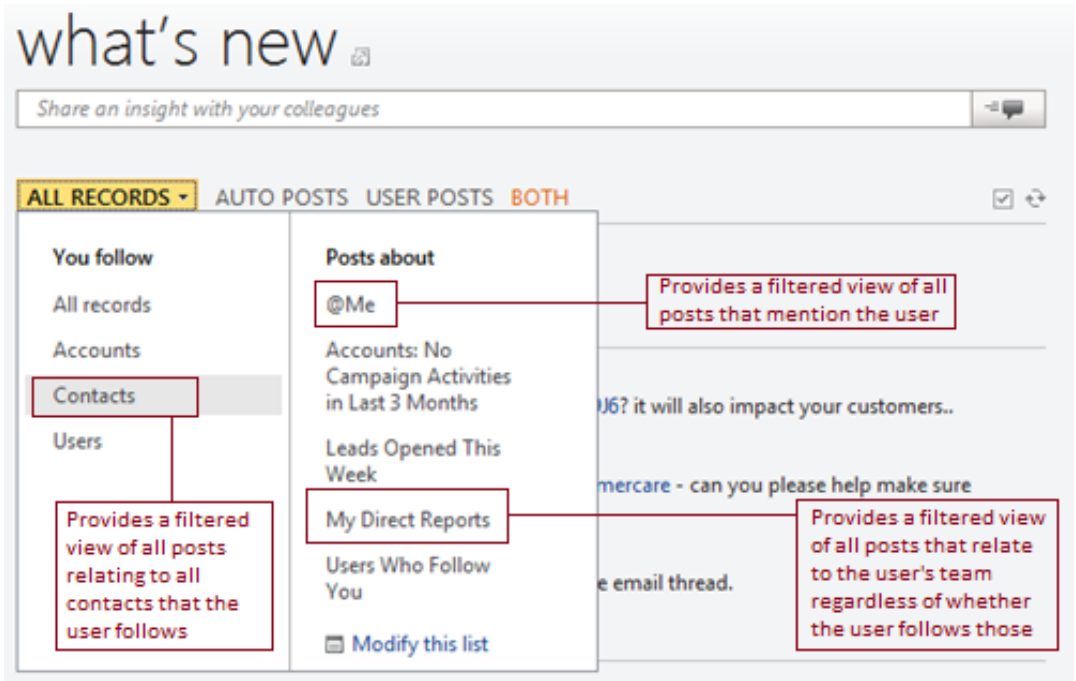

Abb. 3: Filter für Aktivitätsfeeds

BRANCHENTEMPLATES

Microsoft Dynamics bietet in seinem gesamten Produktportfolio eine Fülle spezifischer Funktionen und Lösungen für eine Vielzahl von Branchen – unter anderem für Großhandel/Distribution, Fertigung, die öffentliche Verwaltung, den Einzelhandel und die Dienstleistungsbranche. Unser Ziel ist es, die Branchenfunktionen und Relevanz von Microsoft Dynamics CRM sowohl durch unser Kernprodukt als auch mithilfe unseres großen internationalen Partnernetzwerks zu erweitern. Mit dem Q2 2012 Service Update stellen wir verschiedene Templates zur Verfügung, die die Passgenauigkeit und Flexibilität von Microsoft Dynamics CRM für bestimmte Branchenanforderungen belegen. Branchenlösungstemplates von Microsoft können aus mehreren Komponenten – wie einem Datenmodell, vorkonfigurierten Dashboards, Workflow-Prozessen und Beispieldaten – bestehen. Sie werden von Microsoft Dynamics Labs auf dem Microsoft Dynamics Marketplace veröffentlicht.

Microsoft Dynamics Labs ist die Bezeichnung für eine Initiative, mit der Kunden und Partnern von Microsoft Dynamics CRM Innovationen und Erweiterungen zur Verfügung gestellt werden sollen. Beachten Sie bitte, dass es sich bei diesen Lösungen nicht um Microsoft Dynamics CRM-Kernfunktionalität handelt. Microsoft Dynamics Labs-Lösungen werden nicht von Microsoft unterstützt, doch es gibt eine globale Community auf der Plattform von Microsoft Dynamics Marketplace, wo Sie diskutieren, Ideen austauschen und Antworten auf Fragen finden können. Alle Branchentemplates sind für den Einsatz mit Microsoft Dynamics CRM Online und den On-Premise-Versionen konzipiert. Den Microsoft Dynamics Marketplace finden Sie hier: http://dynamics.pinpoint.microsoft.com/de-de

Zu den Branchentemplates, die mit dem Q2 2012 Service Update bereitgestellt werden, zählen:

Life Annuity Insurance Sales	Präsentiert Vertriebs-, Marketing- und Kundenserviceszenarien, die speziell für Versicherungsagenturen, Makler, Sachbearbeiter, Underwriter und Mitarbeiter im Kundenservice konzipiert worden sind. Dies ermöglicht Versicherungsmitarbeitern, ihre Produktivität und Unterstützung für Kunden zu verbessern, die Servicequalität zu erhöhen und die Marketingperformance durch die Identifizierung und Nutzung von Chancen für organisches Wachstum zu steigern.
Non-Profit	Unterstützt Non-Profit-Organisationen dabei, Interaktionen mit Spendern und ehrenamtlichen Helfern zu steuern und zu verbessern. Das Template nutzt die Funktionen von Microsoft Dynamics CRM, um Auftraggeber und Spender zu verwalten sowie Spenden, Bürgschaften und Stunden von Ehrenamtlichen zu verfolgen.
Health Plan Sales	Zeigt, wie Krankenversicherungen/Versicherungen einfach ihre Marketing- und Vertriebsprozesse online steuern und den Kundenlebenszyklus optimieren können.
Wealth Management	Präsentiert Optionen, wie Finanzorganisationen eine größere Transparenz in ihrem Vermögensbestand schaffen, die Interaktionen mit Kunden verbessern und das Produktportfolio effektiver verwalten können.

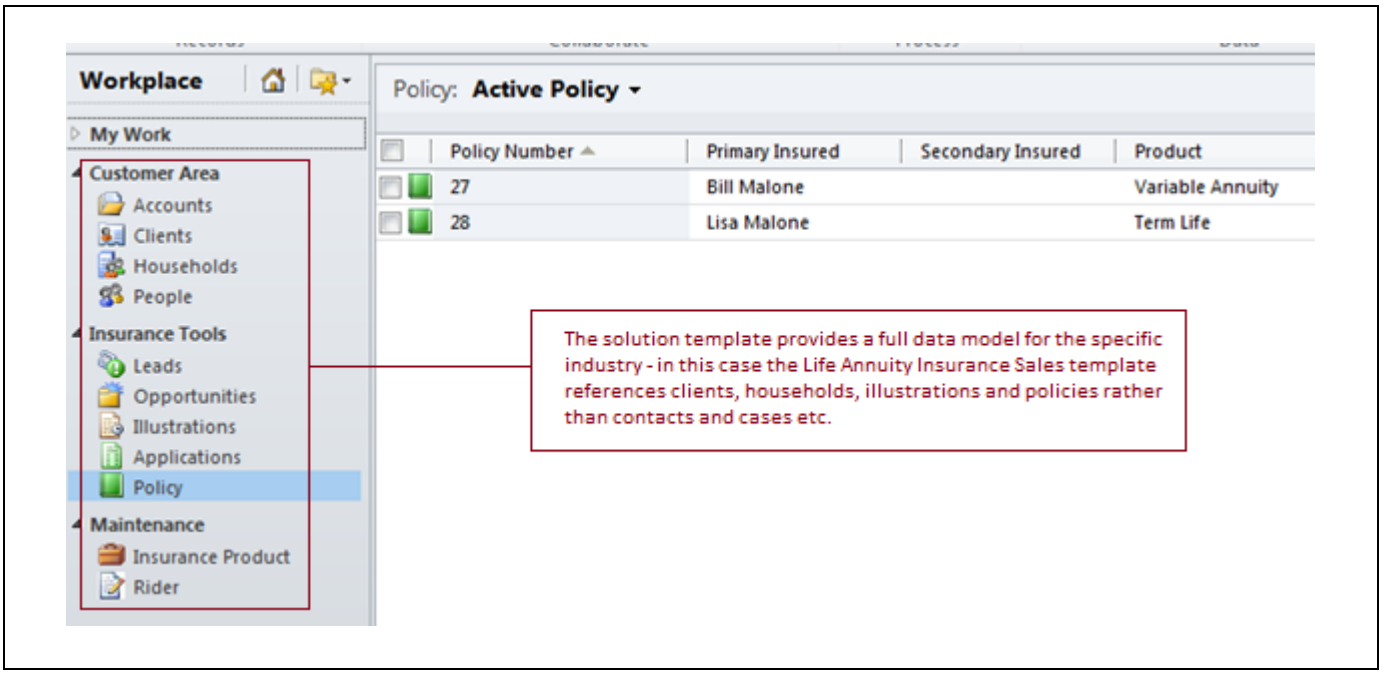

Abb. 4: Life Annuity Insurance Sales Template für Microsoft Dynamics CRM

MICROSOFT SQL SERVER 2012

Microsoft Dynamics CRM basiert auf der bewährten Plattform von .NET und Microsoft SQL Server, die dauerhaft die branchenrelevanten Performance-Benchmarks TPC-E und TPC-H anführt. Microsoft wird in Kürze die Version SQL Server 2012 freigeben, die ein neues Niveau in Bezug auf Performance, Skalierbarkeit und Business Intelligence bietet. SQL Server wird Release für Release durch Softwareanbieter wie SAP als Plattform für die anspruchsvollsten Workloads im Markt zertifiziert. Microsoft-Kunden werden von einer Vielzahl neuer Funktionen profitieren, darunter:

- Signifikante Erhöhung der Query-Performance mit dem ColumnStore Index – um bis zu 100-fache Steigerung bei Star Join- und ähnlichen Abfragen
- Unterstützung schnellerer Abfragen mit deutlichen Verbesserungen bei der Volltextsuche, die wichtige Performance- und Skalierungsvorteile bieten
- Performancesteigerung bei I/O-intensiven Workloads, indem Datenvolumina durch Komprimierungsfunktionen um 50 bis 60 % reduziert werden können
- Konsistente Performance für Concurrent und Mixed Workloads durch die Definition des Ressourceneinsatzes über verschiedene Anwendungen mit dem Resource Governor
- Vertraute, einfach zu bedienende Verwaltungstools für die Analyse von Abfrage-Exekutionsplänen, die Erfassung der Datenbankaktivität, die Optimierung von Indizes und Strukturen und die Gewährleistung einer konsistenten Query-Performance
- Unterstützung neuer Szenarien mit SQL Azure Data Sync, einem Cloud Service, der eine bidirektionale Datensynchronisierung zwischen Datenbanken in Rechenzentren und der Cloud ermöglicht
- Hohe Skalierung mit Unterstützung für bis zu 256 Cores – für Hochperformance bei sehr großen Workloads oder Konsolidierungsszenarien

Mit dem Microsoft Dynamics CRM Q2 2012 Service Update bieten wir Kunden die Möglichkeit, sich die zentralen Database-Engine-Funktionen von Microsoft SQL Server 2012 zunutze zu machen und so von den zahlreichen Performance- und Skalierbarkeitsverbesserungen zu profitieren. Die Innovationen aus dem SQL Server-Team tragen auch zur kontinuierlichen Erweiterung und Weiterentwicklung unserer marktführenden Funktionen bei. Derzeit wird SQL Server 2012 in allen Rechenzentren von Microsoft Dynamics CRM Online bereitgestellt, damit wir die Performance und Zuverlässigkeit für Ihre geschäftskritischen Kundendaten noch weiter erhöhen können. Kunden, die die On-Premise-Version von Microsoft Dynamics CRM implementieren, können ebenfalls von den Verbesserungen und neuen Funktionen von SQL Server 2012 profitieren. Weitere Informationen zu Microsoft SQL Server 2012 finden Sie hier. Neben den Kernfunktionen können Kunden auch von den leistungsstarken neuen Self-Service-Funktionen für Business Intelligence profitieren, die mit SQL Server 2012 Power View bereitgestellt werden.

BUSINESS INTELLIGENCE (BI) MIT POWER VIEW

Mit Microsoft SQL Server 2012 wird ein neues Reporting Services Add-in für Microsoft SharePoint Server 2010 eingeführt, die so genannte Power View (früherer Codename: Project Crescent). Power View ist ein BI-Werkzeug der neuen Generation, das eine interaktive Datenauswertung, -visualisierung und -darstellung ermöglicht. Es bietet intuitives Ad-hoc-Reporting für Geschäftsanwender wie Datenanalysten, kaufmännische Entscheider und Information Worker. Kurz gesagt: Power View bietet sowohl gelegentlichen als auch erfahrenen Anwendern gleichermaßen eine verbesserte Transparenz in Unternehmensdaten und unterstützt eine bessere Zusammenarbeit. Power View ermöglicht die Konfiguration von Berichten, die mit PowerPivot aus Microsoft Excel oder SQL Server Analysis Services (SSAS) verbunden werden können. Power View bietet dabei weit mehr als nur Analysevisualisierungen und -werkzeuge für Endanwender – vielmehr definiert es den Datenanalyseprozess sowohl für kaufmännische als auch für technisch versierte Anwender vollkommen neu.

Mit dem Microsoft Dynamics CRM Q2 2012 Service Update stellen wir ein Set von Microsoft Excel-Arbeitsmappen mit vordefinierten PowerPivot-Modellen und Power View-Berichtsvorlagen zur Verfügung. Diese Vorlagen sind über Microsoft Dynamics Marketplace als Microsoft Dynamics Labs-Lösung erhältlich. Dieses Release umfasst die folgenden vier Vorlagen:

Produktverkaufsanalyse (Product Sales Analysis)	Kundenservicetrends (Customer Care Trends)
Vertriebspipelineanalyse (Sales Pipeline Analysis)	Kundendemografieanalyse (Customer Demographics Analysis)

Mit den Berichten können Sie Daten in den PowerPivot-Modellen filtern sowie Muster und Trends einfach mit animierten Diagrammen visualisieren. Zudem können Datenmodelle und Berichte basierend auf diesen Vorlagen modifiziert, erweitert und neu erstellt werden. Mit Power View lösen wir einmal mehr unser Versprechen ein, in Microsoft Dynamics CRM einfache und zugleich leistungsstarke BI-Funktionen für Endanwender bereitzustellen,

die eine tief greifende Transparenz im gesamten Unternehmen ermöglichen – ohne dass Sie dafür auf IT-Ressourcen zurückgreifen müssten, die die Informationen für Sie aus dem System extrahieren. Diese Freigabe markiert den Startpunkt weiterer Investitionen, mit denen wir in mehreren kommenden Releases die Funktionen von Power View nutzen werden, um jedem Mitarbeiter in Ihrer Organisation eine umfassende Transparenz und eine produktive Zusammenarbeit zu ermöglichen.

Bitte beachten Sie, dass die Power View-Berichte mit dem Microsoft Dynamics CRM Q2 2012 Service Update nur für On-Premise-Kunden bereitgestellt werden. In zukünftigen Service Updates wird die Verfügbarkeit von Power View auch auf Microsoft Dynamics CRM Online-Kunden ausgedehnt werden.

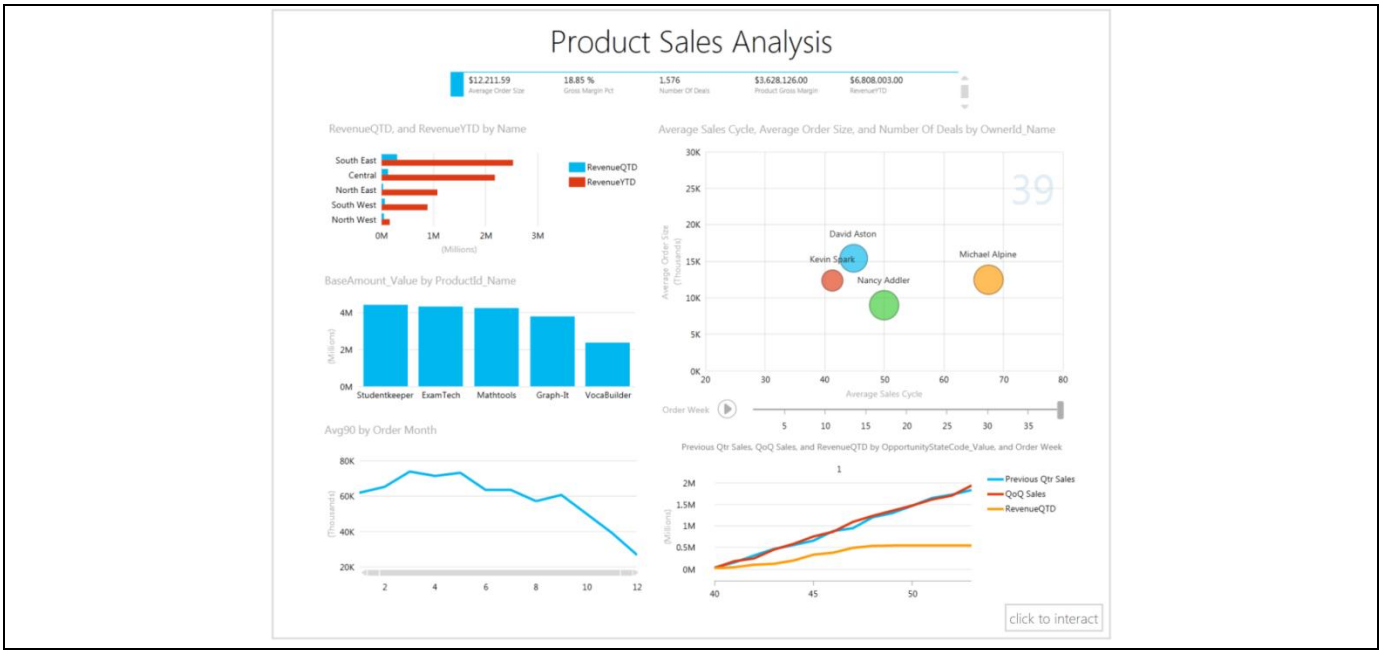

Abb. 5: Beispiel-Screenshot mit Power View

ZERTIFIZIERUNGEN

Microsoft hat massiv in Cloud Computing und Services als zentrale Strategie für die Zukunft unseres Unternehmens investiert. Kurz gesagt: Microsoft ist derzeit international der Anbieter mit den umfassendsten Lösungen für die Cloud. Unsere Cloud-Investitionen erstrecken sich von Produktivitätsplattformen wie Office 365 über Cloud-Computing-Plattformen wie Windows Azure bis hin zu Unternehmenslösungen wie Microsoft Dynamics CRM Online. Damit wir diese Tiefe an Funktionen einer möglichst großen Bandbreite an Organisationen in unterschiedlichen Branchen und Ländern zur Verfügung stellen können, wird erheblich in die Zertifizierung unserer Rechenzentren und unserer Softwareservices investiert. Dies bietet Kunden aus Privatwirtschaft und öffentlichem Sektor international die höchstmögliche Sicherheit bei der Verwaltung und Sicherung ihrer wichtigen Daten. Ob Ihre Anforderungen geschäftlich oder gesetzlich bestimmt sind – Microsoft Dynamics CRM wendet

technische und organisatorische Datenschutz- und Security-Maßnahmen an, die die Best Practices im Cloud-Computing-Markt übertreffen und weit über diese hinausgehen.

Mit dem Microsoft Dynamics CRM November 2011 Service Update haben wir bereits unsere Compliance-Entwicklungsziele für eine Vielzahl von Zertifizierungen erfüllt. Seitdem hat es fortlaufende Audits und Ratifizierungen der Rechenzentrums- und Servicezertifizierungen gegeben. Für das Q2 2012 Service Update sind folgende Zertifizierungen vorgesehen:

Microsoft-Rechenzentren	Zertifizierung
	ISO 27001
	SAS70 Type II
	Sarbanes-Oxley
Microsoft Dynamics CRM Online Service	Safe Harbor
	ISO 27001
	SSAE 16 SOC1 (Type II)
	Data Processing Agreement (DPA)
	EU Model Clauses
	Business Associates Agreement – ermöglicht Compliance mit Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) für Unternehmen

Die Bandbreite der Zertifizierungen wird für Microsoft Dynamics CRM Online-Kunden mit zukünftigen Service Updates noch erweitert werden.

VERBESSERUNGEN AM PORTAL-FRAMEWORK

Das Microsoft Dynamics CRM Q2 Service Update umfasst Verbesserungen und Erweiterungen am Portal-Framework, die die Anbindung von Kunden- und Partnerportalen an Microsoft Dynamics CRM (sowohl Online als auch On-Premise) unterstützen. Diese Portale können in Ihrem Rechenzentrum oder über Windows Azure geführt werden. Das Q2 2012 Service Update ermöglicht die Nutzung von Microsoft Windows Azure Access Control Service (ACS) für die Authentifizierung an einem Portal. So können Unternehmen für Portale, die eine authentifizierte Sign-on-Sicherheit erfordern, mehrere standardbasierte Identitätsanbieter wie Facebook, Google, Yahoo, Windows Live ID und ADFS 2.0 definieren. Portaladministratoren erhalten so die volle Kontrolle über ihr Identitätsmanagement, und gleichzeitig brauchen sich Unternehmen nicht um ein gewöhnliches Passwort-

Management zu kümmern. Portale unterstützen jetzt auch den Einsatz von Office 365 und eine föderierte Identitätseinrichtung für Microsoft Dynamics CRM Online. Microsoft Dynamics CRM bietet ein flexibles Webportal-Framework, das zu Ihren Kunden, Ihren Geschäftsprozessen und Ihrer Infrastruktur passt. Alle Portallösungen für Microsoft Dynamics CRM können über Microsoft Dynamics Marketplace bezogen werden.

INDIVIDUELLE WORKFLOW-AKTIVITÄTEN IN CRM ONLINE

Mit dem Microsoft Dynamics CRM Q2 Service Update können Entwickler individuelle .NET Workflow-Aktivitäten-Assemblies für Microsoft Dynamics CRM Online erstellen. Diese individuellen Assemblies können als Bestandteil von Microsoft Dynamics CRM-Lösungspaketen entwickelt und bereitgestellt werden. Direkt nach der Bereitstellung einer individuellen Workflow-Aktivität kann diese innerhalb der Workflow Engine für die Geschäftsprozesssteuerung verwendet werden. Diese neuen Funktionen sichern eine identische Entwicklererfahrung zwischen Microsoft Dynamics CRM Online und On-Premise. Auch ermöglichen sie Unternehmen, externe Daten, individuelle Aktionen und Integrationen in ihre Standard-CRM-Geschäftsprozesse einzubinden.

ZUSAMMENFASSUNG

In diesem Dokument wurden die überlegenen neuen Funktionen vorgestellt, die Microsoft Dynamics CRM mit dem jüngsten Service Update bietet. Die nächste und allen künftigen Versionen von Microsoft Dynamics CRM sind für uns mit dem Anspruch verbunden, Sie auf Ihrem Weg zu einem „Dynamic Business" bestmöglich zu unterstützen. Wir investieren langfristig in die Bereitstellung einer Lösung, die:

- für eine Steigerung der Benutzerproduktivität sorgt,
- mehr Transparenz im Unternehmen schafft und eine bessere Zusammenarbeit unterstützt – ganz unabhängig von der jeweiligen Position des Anwenders,
- die zentralen Marketing-, Vertriebs- und Servicefunktionen für Ihr Unternehmen noch erweitert und die
- ein flexibles und skalierbares Framework für Unternehmenssoftware liefert.

Sie dürfen auf die weiteren Entwicklungen für Microsoft Dynamics CRM gespannt sein! Wir freuen uns darauf, Sie kontinuierlich über die Innovationen und Funktionen zu informieren, die Sie in den kommenden Monaten und Jahren mit Microsoft Dynamics CRM erhalten.

Das Microsoft Dynamics CRM-Team

Microsoft Dynamics steht für integrierte, flexible Unternehmenssoftware, die zur langfristigen Sicherung Ihres Erfolgs beiträgt und es Ihnen ermöglicht, schnell fundierte Geschäftsentscheidungen zu treffen. Microsoft Dynamics folgt in Design und Funktion den bekannten Microsoft-Standards, was die Produkte intuitiv und einfach bedienbar macht. Die enge Verzahnung mit anderen Microsoft-Produkten ermöglicht ein nahtloses Zusammenspiel mit bereits vorhandenen Systemen. Microsoft Dynamics automatisiert und optimiert Abläufe aus den Bereichen Finanzmanagement, Customer Relationship Management und Supply Chain Management. Da Ihre Mitarbeiter direkten Zugriff auf alle benötigten Daten und Prozesse erhalten, die sie für ihre tägliche Arbeit benötigen, steigt die Produktivität und somit auch die Effizienz im gesamten Unternehmen.

Hotline Microsoft Dynamics Deutschland: 01805 - 672330

(0,14 Euro/Min. aus dem dt. Festnetz, Preise aus dem Mobilfunknetz können abweichen)

www.microsoft.de/dynamics

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen stellen die behandelten Themen aus der Sicht der Microsoft Corporation zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dar. Da Microsoft auf sich ändernde Marktanforderungen reagieren muss, stellt dieses Dokument keine Verpflichtung seitens Microsoft dar, und Microsoft kann die Richtigkeit der hier dargelegten Informationen nach dem Zeitpunkt der Veröffentlichung nicht garantieren.

Dieses Dokument dient nur zu Informationszwecken. MICROSOFT SCHLIESST FÜR DIESES DOKUMENT JEDE GEWÄHRLEISTUNG AUS, SEI SIE AUSDRÜCKLICH ODER KONKLUDENT.

Die Benutzer/innen sind verpflichtet, sich an alle anwendbaren Urheberrechtsgesetze zu halten. Unabhängig von der Anwendbarkeit der entsprechenden Urheberrechtsgesetze darf ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis der Microsoft Corporation kein Teil dieses Dokuments für irgendwelche Zwecke vervielfältigt oder in einem Datenempfangssystem gespeichert oder darin eingelesen bzw. übertragen werden, unabhängig davon, auf welche Art und Weise oder mit welchen Mitteln (elektronisch, mechanisch, durch Fotokopieren, Aufzeichnen usw.) dies geschieht.

Es ist möglich, dass Microsoft Rechte an Patenten bzw. patentierten Anwendungen, Marken, Urheberrechten oder sonstigem geistigen Eigentum besitzt, die sich auf den Inhalt dieses Dokuments beziehen. Das Bereitstellen dieses Dokuments gibt Ihnen jedoch keinen Anspruch auf diese Patente, Marken, Urheberrechte oder auf sonstiges geistiges Eigentum, es sei denn, dies wird ausdrücklich in den schriftlichen Lizenzverträgen von Microsoft eingeräumt.

© 2012 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

Microsoft, Microsoft Dynamics, das Microsoft Dynamics-Logo, BizTalk, Outlook, SharePoint, SQL Server, Visual Studio, Windows, Windows Mobile und Windows Server sind Markenzeichen der Microsoft-Unternehmensgruppe. Alle anderen in diesem Dokument genannten Firmennamen und Produktnamen sind möglicherweise Markenzeichen der jeweiligen Rechtsinhaber.