






## Microsoft Dynamics 365 – Support und Weiterentwicklung

Stehst Du vor der Herausforderung, Dein Microsoft Dynamics 365 CRM-System mehr als nur ein digitales Adressbuch zu nutzen? Suchst Du nach einem Partner, der nicht nur schnell und zuverlässig reagiert, sondern auch proaktiv Optimierungsvorschläge macht und konkrete Mehrwerte schafft?

Mit über 25 Jahren Erfahrung sorgen wir dafür, dass Dein CRM-System nicht nur reibungslos funktioniert, sondern Du alle Möglichkeiten für den Erfolg Deines Unternehmens voll ausschöpfen kannst.

Wir bieten Support für folgende Microsoft Dynamics 365 Applikationen:



-  **Kompetent:** Profitiere von hochqualifizierten Beratern auf der Basis von über 25 Jahren Erfahrung.
-  **Verbindlich:** Zügige, transparente Bearbeitung Deiner Supportfälle über ein Ticketsystem.
-  **Individuell:** Sicher Dir Deine Support-Lösung, die für die spezifischen Anforderungen Deines Business konzipiert ist.
-  **Flexibel:** Justiere bei Bedarf die Inhalte und den Umfang Deiner Support-Lösung nach.
-  **Simplel:** Nach einer Einweisung kannst Du ganz einfach ein Ticket auf unserer Support Plattform erstellen.

## Umfassender Support für Dein Business

Deine Möglichkeiten zur Optimierung Deines Microsoft Dynamics 365 CRM:

**Basic-Support:** Erlebe erstklassigen technischen Support für Microsoft Dynamics 365. Unser Experten-Team steht Dir zur Seite, um jegliche Probleme zu lösen, Fragen zu klären und sicherzustellen, dass Deine Anwendungen ohne Unterbrechungen funktionieren.

**Advanced-Support:** Wir stehen Dir bei der Implementierung von Anpassungen und Erweiterungen in Microsoft Dynamics 365 zur Seite. Ob kleinere Änderungen, Erweiterungen oder wichtige Aktualisierungen – wir sorgen dafür, dass Deine Lösung perfekt auf Deine Geschäftsanforderungen zugeschnitten ist und stets auf dem neuesten Stand bleibt.

**Projekte:** Wir setzen für Dich maßgeschneiderte Projekte für Microsoft Dynamics 365 um. Von der Feinjustierung vorhandener Funktionen bis hin zur Entwicklung innovativer Module oder der Anbindung von Schnittstellen – unser erfahrenes Team realisiert Deine spezifischen Anforderungen mit Präzision.

Dabei legen wir größten Wert auf Qualität, Sicherheit und Transparenz, um Dein Unternehmen und Dich zuverlässig zu unterstützen.

## Microsoft Dynamics 365 Support Basic, Advanced & Project



### Microsoft Dynamics 365 Basic-Support

Zuverlässige Unterstützung Deines Key Users durch unser Support-Team.

- Bugfixing: Umfassende Fehleranalyse und -behebung, inklusive Testing und Bereitstellung der Lösungen.
- Administration: Benutzer- und Lizenzverwaltung.
- Releasemanagement: Überwachung und Anpassung an neue Microsoft Dynamics 365 Releases.
- Systemnutzung: Laufende Hilfestellung.

**Preis: 145,00 € pro Std.\*;**  
**Abrechnung nach Aufwand**



### Microsoft Dynamics 365 Advanced-Support

Enge Betreuung Deines Key Users durch unser Support-Team für einfache Anpassungen und Weiterentwicklungen.

- Schnelle und effiziente Anpassungen und Erweiterungen nach Systemstandards.
- Anforderungsspezifikation und Umsetzung; inklusive Testing und Bereitstellung der Lösungen.
- Schulungen: Einführung in neue Funktionalitäten für Anwender und Administratoren.

**Preis: 150,00 € pro Std.\*;**  
**Abrechnung nach Aufwand**



### Microsoft Dynamics 365 Projekte

Enge Betreuung des Product Owners durch ein infinitas-Projekt-Team inkl. Projektleitung.

- Für umfassende oder komplexe Anpassungen und Erweiterungen.
- Gemeinsame Definition des Projektziels (in/out of scope & Projektstart); inklusive Aufwandschätzung und Budgetplanung
- Agiles Projektmanagement mit SCRUM-Meetings
- Schulungen: Vermittlung der erweiterten Funktionen an Dein Team.






**Preis: 160,00 € pro Std.\*;**  
**Abrechnung nach Aufwand**

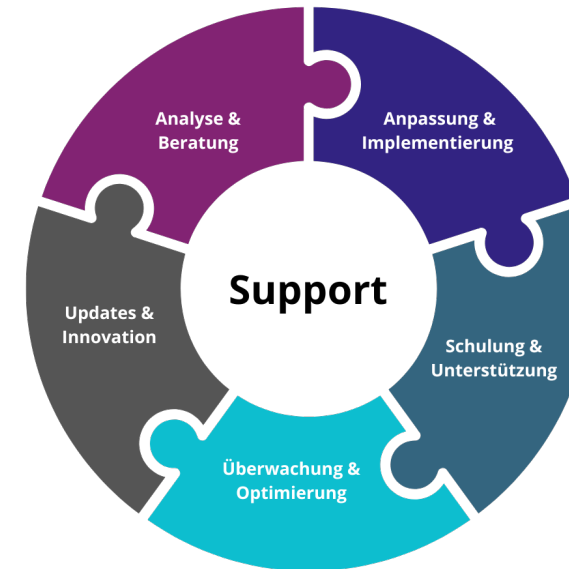
\*Alle Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.






## Unser Leistungsversprechen

- ✓ **Proaktive Beratung:** Wir identifizieren konkrete Vorschläge zur Verbesserung und Weiterentwicklung Deines CRM-Systems.
- ✓ **Schnelle Umsetzung:** Wir arbeiten effizient und zuverlässig, um schnell sichtbare Ergebnisse zu erzielen.
- ✓ **End-to-End Betreuung:** Von der Fehlerbehebung bis zur Weiterentwicklung Deines CRMS bieten wir umfassende Unterstützung.
- ✓ **Benutzerakzeptanz:** Mit praxisnahen Schulungen und sinnvolle Anpassungen sorgen wir für höhere Akzeptanz bei Usern.
- ✓ **Sicherheitsfokus:** Bei allen Aktivitäten achten wir auf höchste Sicherheitsstandards.

## Dein Gewinn

-  **Zukunftsorientierter Support:** Du erhältst schnelle Reaktionen auf Probleme und proaktive Vorschläge zur Optimierung.
-  **Schnelligkeit und Zuverlässigkeit:** Wir setzen um. Verlässlich, schnell und pragmatisch.
-  **Spürbarer Mehrwert:** Der Mehrwert unserer Zusammenarbeit ist schnell erkennbar und messbar, aber vor allem nachhaltig.
-  **Erhöhte Benutzerakzeptanz:** Dein Team arbeitet effizienter, nutzt die Datenqualität optimal aus und steigert so seine Produktivität.
-  **Datensicherheit:** Maximale Datensicherheit, Compliance mit gesetzlichen Vorgaben und absolute Vertraulichkeit.



-  **Analyse und Beratung:** Ausgangspunkt der Zusammenarbeit ist unser Workshop Service Enabling.
-  **Implementierung und Anpassung:** Umsetzung und Anpassung der vorgeschlagenen Verbesserungen.
-  **Schulung und Unterstützung:** Schulung der Mitarbeiter und kontinuierliche Unterstützung.
-  **Überwachung und Optimierung:** Kontinuierliche Überwachung und Optimierung des Systems.
-  **Proaktive Updates und Innovation:** Regelmäßige Updates und Integration neuer Technologien.

## Unser Leistungsversprechen

### Der erste Schritt zum Erfolg.

Bevor Du eines unserer Support-Produkte – Basic, Advanced oder Project Support – in Anspruch nimmst, führen wir gemeinsam mit Dir unseren Service Enabling Workshop durch.

Dieser Workshop gibt uns Einblick in Dein CRM-System und stellt sicher, dass wir den passenden Support für Deine spezifische Systemkonfiguration anbieten können. So garantieren wir optimalen Support, abgestimmt auf Deine individuellen Bedürfnisse.

### Chancen entdecken.

Mit unserem optionalen Envisioning Workshop bieten wir die Möglichkeit, das volle Potenzial Deines CRM-Systems zu erschließen. Wir führen eine strukturierte Systemanalyse durch und prüfen Deine bestehende CRM-Lösung, um deren Performance und Nutzerakzeptanz zu maximieren.

Dabei schauen wir genau hin, welche Chancen und Erweiterungsmöglichkeiten für Dein System bestehen.

### Ganz individuell.

Mit unserem Microsoft Dynamics 365 Flex Support buchst Du ein festes Kontingent an Stunden für individuellen Support. Dieses Angebot kombiniert die Vorteile unserer Support-Produkte Basic, Advanced und Project, sodass Du flexibel und bedarfsgerecht auf unsere Unterstützung zugreifen kannst.

Durch die Buchung von Flex Support sicherst Du Dir priorisierte Betreuung und schnellere Reaktionszeiten, damit Dein CRM-System stets optimal läuft.



#### Workshop Service Enabling

- KickOff inkl. Vorbereitung: Ist-Analyse der aktuellen Arbeitsweise, Einarbeiten in die System-Strukturen und -Anpassungen des CRM-Systems.
- Einrichtung und Analyse: Einrichtung der Systemzugänge, Prüfung der System-Dokumentation, Vertiefung in die System-Strukturen.

**Pauschalpreis: ab 1.200,00 €\***



#### Workshop CRM Envisioning

- Strukturierte Systemanalyse und Optimierung: Einmalige Prüfung Deiner bestehenden CRM-Lösung zur Maximierung der Performance und Nutzerakzeptanz.
- Als Ergebnis erhältst Du eine individuelle Empfehlung in Form eines Konzepts zur eigenständigen oder gemeinsamen Umsetzung.

**Pauschalpreis: ab 2.500,00 €\***



#### Microsoft Dynamics 365 Flex Support

Dein reserviertes Dienstleistungs-Kontingent für Support Basic & Advanced

- Priorisierung & schnelle Reaktionszeiten
- Kürzere Vorlauf- und Umsetzungszeiten im Rahmen der reservierten Ressourcen
- Einheitlicher Stundensatz für die Leistungsarten Basic & Advanced

**Pauschal: ab 1.200,00 €\***

Alle Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.

## Microsoft Dynamics 365 Support Individuelle Anforderungen

### Transparenz und Klarheit bei Deinen Support-Anfragen & -Tickets

Wir bei infinitas stehen für Offenheit und Transparenz bei all unseren Aktivitäten. Damit Du als potenzieller Kunde genau weißt, was der Unterschied zwischen einfachen und umfassenden Anpassungen sowie einfachen oder komplexen Erweiterungen ist, haben wir diese Tabelle erstellt.

Kategorie	Beschreibung	Beispiel
<b>Einfache Anpassungen und Erweiterungen</b>	Kleinere Änderungen, die keine tiefgehenden Systemkenntnisse erfordern und schnell umgesetzt werden können.	<p><b>Anpassen von Spalten und /-Eigenschaften:</b> Anlegen und löschen von Spalten. Änderungen der Eigenschaften wie Optionssätze oder Zeichenbegrenzung.</p> <p><b>Anpassung von Formularen und Ansichten:</b> Spalten, Abschnitte und Reiter anpassen.</p> <p><b>Dashboard- und Berichterstellung:</b> Dashboards und Berichte anpassen.</p> <p><b>Sicherheitsrollen und Berechtigungen:</b> Rollen und Berechtigungen definieren oder anpassen.</p> <p><b>Geschäftsregeln und -Prozesse:</b> Geschäftsregeln und -Prozesse implementieren.</p>
<b>Umfassende oder komplexe Anpassungen und Erweiterungen</b>	Erweiterungen und Anpassungen, die tiefere Eingriffe in das System erfordern, umfangreiche Tests beinhalten und häufig spezialisierte Kenntnisse voraussetzen.	<p><b>Entitätserweiterungen und -anpassungen:</b> Neue Entitäten erstellen und bestehende anpassen.</p> <p><b>Workflows und Automatisierungen:</b> Komplexe Workflows automatisieren.</p> <p><b>Integration und Datenmigration:</b> CRM mit anderen Systemen integrieren und Daten migrieren.</p> <p><b>Komplexe Geschäftsregeln und Logik:</b> Benutzerdefinierte Plug-Ins und Skripte entwickeln.</p> <p><b>Benutzerdefinierte Plug-Ins und Module:</b> Spezielle Plug-Ins und Module entwickeln.</p>

## Die infinitas GmbH

Die infinitas GmbH entwickelt und implementiert für große sowie mittelständische Unternehmen maßgeschneiderte CRM-Lösungen. Als zertifizierter Microsoft Partner mit den Kompetenzen für Customer-Relationship-Management und Cloud Business Applications von Microsoft begleiten wir seit Jahren erfolgreich Kunden mit den unterschiedlichsten Anforderungen durch die komplette IT-Prozesskette und stehen ihnen mit individueller Beratung, Implementierung und Customizing zur Seite.

Mit unserem 360°-Ansatz entwickeln wir für unsere Kunden intelligente End-to-End Prozesse für eine erfolgreiche und digitalisierte Customer Journey von der ersten Leadgenerierung bis zur nachhaltigen Kundenzufriedenheit.

## Wir beraten Dich gerne!



### Andreas Rosenbauer

Vertriebsleitung

Mobil: +49 151 162 370 01

E-Mail: [andreas.rosenbauer@infinitas.de](mailto:andreas.rosenbauer@infinitas.de)

[Book a Meeting →](#)



### Frauke Müller

Beratung CRM

Mobil: +49 176 116 515 62

E-Mail: [frauke.mueller@infinitas.de](mailto:frauke.mueller@infinitas.de)

## Kurzüberblick



1999 gegründet



Standort Hannover, deutschlandweit tätig



Geschäftsführung Kerstin und Jens Wemheuer



Microsoft Partner



Entwicklung und Implementierung von maßgeschneiderten CRM-Lösungen

## Unsere Leistungen



Beratung



Schulung



Implementierung



Support



Customizing



Integration