

## Microsoft Dynamics 365 Customer Insights

Mit **Customer Insights** können Sie Ihre KundInnen besser kennenlernen, da dieses Tool Ihnen einen kompletten Überblick über deren Interaktionen bietet. So können Sie daraus abgeleitete personalisierte Kundenerlebnisse in Echtzeit schaffen, die die Kundenbindung stärkt und ausbaut.

Diese gezielten 1:1 Interaktionen bieten Ihren Marketing-, Vertriebs-, und Serviceteams die Möglichkeit mit Ihren KundInnen und InteressentInnen in Echtzeit interagieren, genau auf deren Bedürfnisse zugeschnitten.

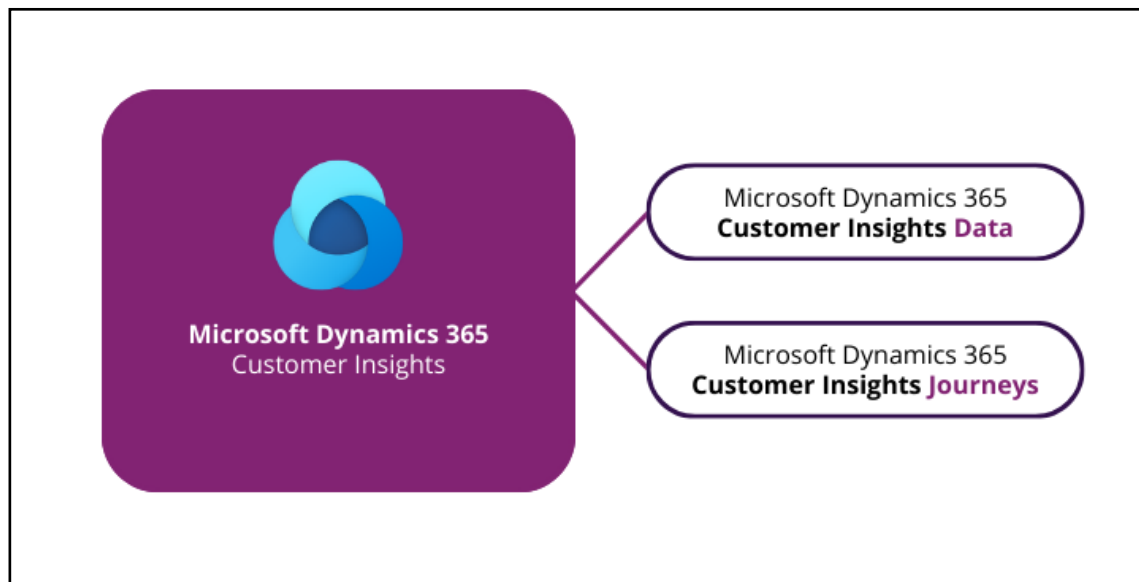
Customer Insights besteht dabei aus zwei Hauptteilen: **Customer Insights Data** und

**Customer Insights Journeys**. Zusammen helfen diese Tools Ihrem Unternehmen, sich einfacher und gezielter auf die Bedürfnisse Ihrer KundInnen zu konzentrieren und damit exzellenten Service zu bieten.

Dabei können die benötigten Kundendaten aus den verschiedensten Programmen, einschließlich solchen von Microsoft und anderen Anbietern, in Customer Insights zusammengeführt werden, um Daten an einem Ort zu vereinheitlichen, auszuwerten und daraus Echtzeit-Einsichten gewinnen. Durch diese Integration von Daten aus Transaktions-, Verhaltens- und demografischen Datenquellen gewinnen Sie eine 360-Grad-Kundensicht.

Mit Unterstützung von vorgefertigten KI-Modellen leiten Sie aus den Echtzeit-Einblicken, sinnvolle Maßnahmen ab, um Ihre KundInnen zielgerichtet zu kontaktieren. So wissen Sie besser, wie und wann Sie Ihre Kunden ansprechen sollten.

Diese Customer Data Platform baut auf Microsoft Azure auf. Dadurch behalten Sie die volle Kontrolle über Ihre Kundendaten. Integrierte Tools für Datenschutz, Sicherheit und Governance unterstützen Sie dabei Datenschutz-Gesetze und -Bestimmungen sowie andere gesetzliche Anforderungen und Branchenstandards einzuhalten.



## Microsoft Dynamics 365 Customer Insights Data



Customer Insights Data ist die Kundendatenplattform basierend auf Microsoft Azure aus dem Hause Microsoft. Eine Kundendatenplattform zentralisiert Kundendaten aus all Ihren verschiedenen Datensilos und bietet Ihnen die Möglichkeit umfassendere Erkenntnisse aus diesen Daten zu gewinnen. Darüber hinaus können Sie diese Daten anderen Systeme zur Verfügung stellen, um entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

Erstellen Sie mithilfe von Customer Insights Data vom ersten Tag an personalisierte Kundenkontaktverläufe, die präzise auf Ihre KundInnen zugeschnitten sind.

In nur 5 Schritten transformieren Sie die Kundendaten Ihres Unternehmens.

### 1. Vorbereitung

Identifizieren Sie die relevanten Datenquellen und binden Sie diese Datenquellen mit vorgefertigten Konnektoren an Dynamics 365 an.

### 2. Integration

Führen Sie diese Daten in Dynamics 365 Customer Insights Data zusammen und stellen Sie Ihren MitarbeiterInnen eine konsolidierte 360° Ansicht Ihrer KundInnen zur Verfügung.

### 3. Auswertung

Entwickeln Sie ein tiefes Verständnis für Ihre KundInnen in dem Sie die Kundendaten vereinheitlichen. Mithilfe von KI und maschinellem Lernen können Sie die Kundenprofile auswerten und Erkenntnisse ableiten.

### 4. Transfer

Stellen Sie individuelle Kundenerlebnisse bereit in dem Sie relevante Daten an Ihre Marketing- und Vertriebs-Abteilung weiterleiten.

### 5. Analyse

Mithilfe umfangreicher Analyse –Tools optimieren Sie die Customer Experience Ihre KundInnen.



Customer Insights Prozess

## Microsoft Dynamics 365 Customer Insights Journeys

Events, E-Mail-Marketing, Leadgenerierung, Paid-Advertising, Printanzeigen und vieles mehr: Die Möglichkeiten an Offline- und Online-Marketing-Aktivitäten sind nahezu grenzenlos und für den Erfolg von Unternehmen ein ausschlaggebender Faktor. Wie schaffen es also Marketingabteilungen, sich auf die richtigen Maßnahmen zu fokussieren und effizientes, zielgerichtetes Marketing zu betreiben?

Mithilfe von strategischem Lead-Management und Online-Marketing-Automatisierungen steigern Sie die Effizienz und den Erfolg Ihrer Marketing-Aktivitäten:

Entwickeln Sie gezielte Maßnahmen zur Leadgenerierung sowie Automatisierungsprozesse, um strategisch Ihre Leads weiterzuentwickeln und an den Vertrieb zu übergeben. Führen Sie erfolgreiche lokale oder Online-Events durch, um die Sichtbarkeit Ihres Unternehmens und Ihrer Produkte zu erhöhen.

Mithilfe der End-to-End Marketing-Lösung von Microsoft Dynamics 365 können maßgeschneiderte Customer Journeys mit gezielten Nachrichten und Aktivitäten geplant werden, die je nach gewünschtem Zeitraum oder als Reaktion auf

Kundeninteraktionen in den verschiedensten Phasen des Käuferzyklus gezielt ausgeführt werden. Diese personalisierten, automatisierten Interaktionen helfen dabei, Leads zu pflegen und entlang des Sales-Funnels zu entwickeln - bereit für den Vertrieb.

Die umfangreichen Features des Eventmanagements ermöglichen es Ihnen, von der Planung über die Einladung und Umsetzung bis hin zur abschließenden Teilnehmerbefragung alle Schritte in der Applikation zu verwalten.

**Personalisierte Marketingkommunikation –**  
Web-Formulare, Marketing E-Mails, Pushnachrichten, Textnachrichten – personalisierte und überzeugende Kundenansprachen schnell erstellt

**Mehr Leads und effizientes Leadscoring –**  
schnell und einfach Leads generieren und bestimmen, welche Leads verfolgt werden sollten.

**Marketing-Automatisierungsprozesse –**  
Zeit effizienter nutzen und Kampagnen auf Autopiloten schalten.



**360 Grad Überblick über Marketing-Aktivitäten –**  
Einfaches Reporting mit individuellen Dashboards. Alle relevanten Ziele, Zahlen und Kampagnen für die Analyse und Bewertung auf einem Blick.

**Vereinfachte Abstimmung zwischen Marketing und Vertrieb –**  
Gleiche Ziele, ein System, gemeinsamer Erfolg.

**Meetings und Events planen –**  
umfangreiche Eventmanagement-Features für Online- oder lokale Events. TeilnehmerInnen, ReferentInnen und Logistik – alles in einem Tool geplant.

## Microsoft Dynamics 365 Customer Insights Journeys

Microsoft Dynamics 365 **Customer Insights Journeys** ermöglicht Unternehmen einen umfassenden Blick über ihre Aktivitäten rund um den Kunden.

Vom ersten Klick bis nach dem ersten Kauf können alle Aktivitäten transparent festgehalten und analysiert werden. Durch Echtzeit-Marketing können KundInnen über diverse Kanäle (Webseite, E-Mail, Pushbenachrichtungen, SMS-Nachrichten) angesprochen werden. Jederzeit ist eine umfangreiche Bewertung aller Maßnahmen, Leads und KundInnen möglich, um weitere Aktivitäten zielgerichteter und effektiver zu planen.

Die skalierbare Software-Lösung wächst mit den Anforderungen von Unternehmen mit.

## Funktionen

Segmente	Kontakte	Firmen
Leads / Leadscoring	Zustimmungcenter	Marketing E-Mails
Formulare	Text-/ Push-Nachrichten	Co-Pilot (KI)
Eventmanagement	Teilnehmer-/ Referentenmanagement	Reporting

## Ihre Vorteile

- ✓ **All-in-one Lösung.** Umfassende kreative als auch datengesteuerte Werkzeuge für effektive Marketing-Kampagnen in einem Tool.
- ✓ Finden und fördern verkaufsbereiter Leads mithilfe von **Multichannel-Kampagnen** durch personalisierten Kundenkontaktverlauf.
- ✓ **E-Mail-Marketing mit System.** E-Mail-Designs ohne Coden, einfach per Drag & Drop. Detaillierte Übersicht über Ergebnisse zum Öffnen, Klicken und Weiterleiten jeder Nachricht.
- ✓ **Reporting mit 360 Grad Überblick.** Fundierte Entscheidungen treffen, mithilfe von KI, übersichtlichen Dashboards und Insights in Interaktionen, um Marketingergebnisse zu verbessern.
- ✓ Nahtlose **Zusammenarbeit mit dem Vertrieb** mithilfe gemeinsam genutzter Ressourcen, Informationen und verbundener Prozesse und der Verbindung der Microsoft Dynamics und Office 365 Tools.
- ✓ **Einfache Implementierung** durch vorkonfigurierten Marketing- und KI-Anwendungen und **benutzerfreundliche Anwendung** in der vertrauten Office-365-Umgebung.
- ✓ **Meetings und Webinare veranstalten.** Nahtlose Zusammenarbeit mit Microsoft Teams als Plattform für Online-Veranstaltungen. Webportal mit Funktionen zur Verwaltung von Anmeldungen, Sitzungen und Tickets. Integriertes Referentenmanagement und Logistik am Veranstaltungsort.
- ✓ **Individuell und einfach anpassbar** mithilfe der Power Plattform. Die Low-Code / No-Code Entwicklungsumgebung ermöglicht einfache Anpassungen. Weitere individuelle Anpassungen können mit Standardprogrammiersprachen vorgenommen werden.
- ✓ **Optimierung der täglichen Workflows** mit Power Automate. Ohne Programmierkenntnisse können applikationsübergreifende Workflows mithilfe von Standard-Connectoren einfach konfiguriert werden.
- ✓ Office 365 und Dynamics 365 – das **perfekte Zusammenspiel.** Vertraute Tools und Applikationen wie Outlook, Teams, Excel und SharePoint lassen sich nativ integrieren.

---

## 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.

---

## Kontaktieren Sie uns – Wir beraten Sie 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



Über 40 festangestellte Mitarbeiter



Microsoft Partner



Entwicklung und Implementierung von maßgeschneiderten CRM-Lösungen

---

## Unsere Leistungen



Beratung



Schulung



Implementierung



Support



Customizing



Integration