



Microsoft Dynamics for Retail

Lösungsüberblick



Die Zukunft des Handels ... jetzt erleben!

Leistungsstarke Lösungen für agile Einzelhandelsunternehmen

Einführung

Das heutige Wirtschaftsumfeld hält für Einzelhändler nicht nur eine Vielzahl neuer Chancen bereit, sondern birgt auch einige Herausforderungen. Ökonomische Faktoren, eine immer größere Produktvielfalt und der Zuwachs neuer Einkaufsformen sowie die allgegenwärtige Verfügbarkeit von Informationen sorgen dafür, dass Käufer von ihren Händlern immer mehr erwarten.

Gleichzeitig hat sich auch der Fokus über den stationären Handel hinaus erweitert und erstreckt sich nun auf die unterschiedlichsten Bereiche einer virtuellen Welt – von der Webseite eines Händlers und seinem Servicecenter bis hin zu Onlinemarktplätzen und sozialen Netzwerken –, die zu einem ganzheitlichen Erlebnis verschmilzt. Mit anderen Worten: Der Omni-Channel-Handel ist längst Wirklichkeit geworden.



Verbraucher wünschen sich ganzheitliche Einkaufserlebnisse, was für Händler zu neuen Anforderungen im Wettbewerb führt.

Auch Marktanalysen zeigen die Wichtigkeit dieser facettenreichen Interaktionsmöglichkeiten mit Kunden: Auf der einen Seite kaufen immer mehr Verbraucher mindestens einmal im Monat online ein und suchen immer häufiger vor einem Kauf im Internet nach Informationen über ihren bevorzugten Händler. Auf der anderen Seite wollen Handelsunternehmen weitere Expansionsmöglichkeiten erschließen und die Kundenansprache im stationären Handel neu definieren, um ein direkteres und persönliches Markenerlebnis zu fördern.

Mit dieser explosionsartigen Zunahme an möglichen Kundeninteraktionen ist eine der wichtigsten Herausforderungen im heutigen Marktgeschehen verbunden: Verbraucher wünschen sich von ihren Händlern bei jeder Form des Kontakts vernetzte, transparente und konsistente Interaktionen. Tatsächlich ist dies ein zentraler Aspekt der Kundenerwartung – nämlich ein ganzheitliches Einkaufserlebnis.

Welche Ansprüche sind für Verbraucher heute mit einem ganzheitlichen Einkaufserlebnis verbunden?

Persönliche Ansprache: „Der Händler weiß, wer ich bin, und behandelt mich als individuelle Person. Sein Produktangebot ist genau das, wonach ich suche, und ich bekomme persönliche Aufmerksamkeit sowie spezielle, auf mich zugeschnittene Angebote. Der Händler hilft mir, das Optimum aus meiner Zeit und meinem Budget herauszuholen.“

Direkter Kontakt: „Ich kann mich immer und von überall über jedes von mir gewünschte Gerät mit dem Händler in Verbindung setzen. Ob in der Filiale oder online, ich genieße immer ein herausragendes Einkaufserlebnis bei einem Händler, der mich kennt. Angebote, die ich über mein bevorzugtes soziales Netzwerk erhalte, kann ich auf meinem mobilen Endgerät mitnehmen und einfach später einlösen.“

Differenziertes Angebot: „Der Händler macht es mir leicht, das Gesuchte zu einem guten Preis zu finden. Seine Mitarbeiter sind hilfsbereit und effizient – sie bieten einen exzellenten Kundenservice. Sie sind einfach immer besser als in anderen Geschäften, in denen ich einkaufe. Hier erhalte ich in allen Aspekten stets das beste Einkaufserlebnis.“



Das ganzheitliche Einkaufserlebnis

Eins ist sicher: Der Einzelhandel hat sich deutlich gewandelt.

Das dynamische Einzelhandelsunternehmen

Um in dieser neuen Welt des Einzelhandels Erfolg zu haben, müssen die Unternehmen noch vernetzter, noch agiler und noch aktiver auftreten als je zuvor. Mit einem Wort: Sie müssen dynamischer sein. Die Anforderungen im Einzelnen:

- **Vernetzt** mit Kunden in allen Vertriebskanälen, um Meinungen aufzufangen („zuhören“), ihr Wissen zu erweitern („lernen“) und mit konsistenten, komfortablen Interaktionen zu reagieren („antworten“). So bieten sie Kunden genau das an, was diese kaufen wollen – wann, wo und wie sie wollen.
- **Individuell**, um die Produktivität des Personals zu steigern und den Kundenservice zu verbessern. So helfen Händler ihren wertvollsten Ressourcen – ihren Mitarbeitern – dabei, ihr Potenzial voll auszuschöpfen.
- **Agil und proaktiv** durch den Echtzeitzugriff auf alle wichtigen Informationen, sodass das Handelsgeschäft noch besser geführt werden kann. Die Vorteile aus einer 360-Grad-Ansicht der Geschäftstätigkeit: Performanceoptimierung, frühzeitiges Erkennen von Trends und sofortiges Ergreifen von Chancen.



Das dynamische Handelsunternehmen

Dynamische Händler machen sich neue Marktchancen so rasch wie möglich zunutze. Und das bedeutet, dass sie die Fähigkeit haben, ihr Geschäft ohne Einschränkungen oder Begrenzungen von außen zu verändern und zu entwickeln, beispielsweise durch die einfache Einführung neuer Geschäftsmodelle oder die Erstellung und Durchführung von Workflows auf Knopfdruck.

Von der Vision zur Wirklichkeit

Microsoft blickt bei der internationalen Bereitstellung von Softwarelösungen für Einzelhändler auf eine langjährige Erfahrung zurück. Im Laufe der letzten Jahre hat sich unser Fokus in der Handelsbranche deutlich ausgeweitet und unser Erfahrungsschatz entsprechend vergrößert, unter anderem dank unserer signifikanten Investitionen in Unternehmenslösungen und auch dank unserer eigenen Erfahrung als Einzelhändler durch die Eröffnung der Microsoft Stores.

Mit einem jährlichen Investitionsbudget für Forschung und Entwicklung von zehn Milliarden US-Dollar werden im gesamten Microsoft-Portfolio bedeutende Technologie-Innovationen vorangetrieben, von denen Einzelhändler in vollem Umfang profitieren:

- **Anwendungen:** Microsoft Dynamics (POS, Merchandising, Omni-Channel- & Filialmanagement, Omni-Channel Order Management, Supply Chain Management, Finanzmanagement, CRM), Microsoft SharePoint, Microsoft Office, Windows, Microsoft SQL Server, Microsoft Tag
- **Devices:** Windows Mobile, Surface, Kinect, Windows-PCs und Tablets/Slates
- **Implementierung:** Microsoft Services

Für Softwareanforderungen im Einzelhandel bietet Microsoft alles aus einer Hand.

Nirgends wird dies so deutlich wie bei Microsoft Dynamics. Hier wurde – zusätzlich zu den verfügbaren leistungsstarken CRM-Funktionen – mit Microsoft Dynamics for Retail eine umfassende Lösung entwickelt, die zentrale Szenarien im heutigen Einzelhandel abbildet. Zugleich schafft diese Lösung die Grundlage, um auch innovative Szenarien von morgen zu realisieren.

Microsoft Dynamics for Retail ist ein modernes, ganzheitliches Technologieangebot, das die Komplexität im Einzelhandel verringert. Die Lösung ermöglicht Ihnen, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren – also auf Verbindungen zu Ihren Kunden, die Steigerung der Mitarbeiterproduktivität und die Einlösung Ihres Markenversprechens durch exzellenten Service.

Zusammengefasst heißt das: Microsoft Dynamics for Retail unterstützt Einzelhändler dabei, dynamisch zu agieren.

Ihre Vorteile mit Microsoft Dynamics for Retail:

Vernetzung mit Kunden: Omni-Channel-Funktionen, die „out of the box“ für Onlineshop, Filiale und den mobilen POS bereitgestellt werden, bieten einen personalisierten Komfort und Transparenz in allen Vertriebskanälen und auf jedem Endgerät, sodass Kunden Waren ganz nach Wunsch kaufen, abholen, zurückgeben oder umtauschen können. Dank der integrierten Unterstützung für Social- und Mobile-Commerce können Sie Promotion-, Rabatt- oder Coupon-Aktionen maßgeschneidert für bestimmte Endgeräte oder soziale Netzwerke anbieten und so neue Chancen für Kundeninteraktionen schaffen.

Produktive Mitarbeiter: Liefern Sie am POS umfassende Produktinformationen und individuelle Inhalte sowie erstellen und verwalten Sie hier gleichzeitig alle Aufträge. So erhält Ihr Verkaufspersonal auf Knopfdruck alle Informationen, die es benötigt, um das Optimum aus direkten Interaktionen mit Kunden herauszuholen. Stellen Sie Ihren Mitarbeitern wichtige Informationen in personalisierbaren Rollencentern zur Verfügung, in denen alle relevanten Daten und Prozesse automatisch pro Aufgabenbereich aufbereitet werden. Dies erleichtert ihnen, die richtigen Entscheidungen zum richtigen Zeitpunkt zu treffen.

Leistung dank Transparenz: Das integrierte Omni-Channel-Management verringert die Komplexität und liefert Ihnen umfassende Transparenz, um beispielsweise neue Trends zu entdecken und proaktiv anzugehen. Gleichzeitig profitieren Sie von umfangreicher Merchandising-Funktionalität. Die unbegrenzten Kategorien und Hierarchien unterstützen die richtige Strategie in Sortimentsplanung und Replenishment, um den Kundenbedarf stets präzise und effizient zu erfüllen.

Mit Microsoft Dynamics for Retail erhalten Sie als dynamischer Einzelhändler Technologien und Funktionen, mit denen Sie Ihre Unternehmensziele auf nationaler oder globaler Ebene über die verschiedenen Vertriebskanäle umsetzen. Durch die Zusammenführung von POS, Omni-Channel-Management, Filialbetrieb, Merchandising, Supply Chain Management und vielen weiteren Funktionen in einer End-to-End-Lösung erhalten Sie die volle Transparenz in all Ihren Geschäftsabläufen und ein Höchstmaß an Kontrolle.



Microsoft Dynamics bietet eine End-to-End-Lösung für den Handel

Microsoft Dynamics for Retail: Highlights

Omni-Channel-Management | Filialbetrieb | Merchandising

Omni-Channel-Management

- Die zentrale Commerce Run-Time Engine sorgt für volle Transparenz und Kontrolle, um alle Channels zu steuern – vom stationären Handel über E-Commerce-Sites bis zu Mobile- und Social-Commerce.
- Cross-Channel-Szenarien wie „Onlinekauf/Filialabholung“ verbessern den Komfort für Kunden
- Die Integration von Vertriebskanälen in Onlinemarktplätze und -shops bringt neue Chancen hervor, um den Absatz zu steigern, Kundeninteraktionen zu intensivieren und Feedback zu sammeln.*
- Mit Sites Services können Sie die Cloud effizient für Ihre Produkt- oder Dienstleistungsangebote und Online-Promotions nutzen.*
- Integrieren Sie Ihr Sortiments- und Category-Management in Online-Channels.

Flexibler POS

- Artikeldetailseiten bieten umfassende Informationen aus verschiedenen Channels und Quellen. Zudem können individuelle Inhalte direkt in die POS-Oberfläche eingebunden werden, um Kunden noch bessere Einkaufserlebnisse zu bieten.
- Die eigens entwickelten POS-Komponenten sind vollständig in Microsoft Dynamics for Retail integriert, sodass die Kasse auch dann verwendet werden kann, wenn die Verbindung zur Zentrale unterbrochen sein sollte.
- Der „Drag-and-Drop“-Designer ermöglicht die Oberflächenanpassung am POS je nach Rolle, um die Qualität im Kundenservice zu steigern und die Einarbeitungszeit für neue Kollegen zu verkürzen.
- Zu den leistungsstarken Funktionen zählen Zahlung auf Rechnung, Gutscheine, Retourenverwaltung, Infocodes, Rücknahmen/Erstattungen/Preisnachlässe, Lagerbelege/Bestandsabfragen/Inventuren sowie Echtzeitaktualisierungen von Kundendatensätzen und Treueprogrammen.

Zentralisiertes Filialmanagement

- Das zentralisierte Management von POS-Terminals umfasst visuelle und funktionale Profile, Layouts für Benutzeroberflächen und Mitarbeiterberechtigungen.
- Konsistente Datenmodelle und Geschäftslogiken sorgen für präzise, aktuelle Daten.
- Die leistungsstarke Datenreplizierung gewährleistet einheitliche Aktualisierungen in der gesamten Organisation, beispielsweise konfigurierbare, flexible Lager- und Finanzaktualisierungen, Zahlungen zu Verkaufsaufträgen, Einsatz von Gutscheinkarten und Buchung/Einlösung von Treuepunkten.
- Bieten Sie Ihrem Personal in allen Filialen einheitliche Arbeitsumgebungen – national wie international.

Leistungsstarkes Merchandising

- Optimieren Sie mit flexibler Preisgestaltung Ihre Rentabilität: Preisnachlässe, Coupons, Gruppen-, Artikel- und Kundenrabatte, Baukastensysteme (Mix-and-Match) sowie verschiedene Bonusszenarien.
- Nutzen Sie die leistungsstarke Sortimentsgestaltung – einschließlich Erstellung, Planung, Verfolgung und Nutzung von Artikelhierarchien mit beliebig vielen Ebenen und Category-Management.

Microsoft Dynamics for Retail: Highlights (Fortsetzung)

E-Commerce

Onlineshop und Content Management

- Voll integrierter Onlineshop mit Content Management über Standardwerkzeuge
- Einzigartige suchbasierte Technologie zum Aufbau der Onlineumgebung – mit Managed Content, Authored Content, Katalogen und mehr –, um Benutzern ein responsives, aktuelles und konsistentes Erlebnis zu bieten
- Die Wiedererkennung von historischen Klickmustern und Gerätenutzungen sorgt dafür, dass die Inhalte persönlich und relevant sind.

Zentralisiertes E-Commerce-Management

- Alle Aspekte der Shopverwaltung, wie Hierarchien, Kategorien, Suchwerkzeuge, Zahlungen, Warenkorb, Bestellabwicklung, Lieferungen und mehr, lassen sich in Microsoft Dynamics zentral verwalten – vollständig integriert, „out of the box“.
- Die vollständige Katalogverwaltung in Microsoft Dynamics sorgt für eine signifikante Verringerung der Komplexität beim Coding.
- Eliminierung von Middleware, nicht standardgemäßer Integration und Problemen bei der Übernahme von Daten in den Bestellvorgängen

Kundenbetreuung und Social Commerce

Kundenbetreuung

- Identifizieren Sie Trends und sichern Sie einen personalisierten Service dank Zugriff auf aussagekräftige Echtzeitdaten.
- Gemeinsame Nutzung von Dokumentenbibliotheken, um eine ganzheitliche Kundenhistorie zu pflegen und unternehmensweit nutzen zu können – vom Erstkontakt über alle nachfolgenden Interaktionen

Social Commerce

- Einbettung von Promotion-, Rabatt-, Coupon- und weiteren Aktionen in sozialen Netzwerken; Rückrufe und/oder Einlösung über andere Channels
- Verfolgen Sie relevante demografische Details aus eingelösten Promotions über Marktplätze und soziale Netzwerke zu Data-Mining- und Analysezielen.

Omni-Channel Order Management | Replenishment

Order Management

- Erstellen Sie mit den POS-basierten Order-Management-Funktionen Aufträge und Angebote direkt vor den Augen der Kunden.
- Bearbeiten und verfolgen Sie Standard- und Spezialaufträge mit einer 360°-Ansicht.
- Verwalten und nutzen Sie die jeweils anwendbaren steuerlichen Vorschriften.
- Führen Sie Preis- und Bestandsabfragen auf Knopfdruck durch und unterstützen Sie Bestandsreservierungen.

Replenishment	<ul style="list-style-type: none"> • Steuern Sie eine nahtlose Wiederbeschaffung anhand von Strategien oder Bedarfen über alle Kanäle hinweg. • Steuern Sie Warentransfers und Intercompany-Warenflüsse mit einer durchgängigen Ansicht der Geschäftstätigkeit. • Sorgen Sie für eine ganzheitliche Steuerung von Einkaufs-, Bestellanforderungs- und Replenishment-Prozessen. • Optimieren Sie Beschaffung und Disposition: Unterteilen Sie Bestellmengen nach Größe, Farbe und Schnitt und nutzen Sie Replenishment-Prozesse einschließlich Cross-Docking, um die Warenverteilung zwischen den Filialen zu steuern – mit sofortiger Aktualisierung der Umlagerungserfassungen.
----------------------	--

Übergeordnete Funktionalitäten

Globale Reichweite und Skalierbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Passen Sie den Point-of-Sale und die Back-End-Funktionalität schnell an geänderte Geschäftsanforderungen an. • Modellieren und steuern Sie Ihre komplexe Organisation – so einfach wie möglich, so flexibel wie nötig. • Skalieren Sie Ihre Lösung, wenn Ihr Unternehmen wächst, und binden Sie neue nationale und internationale Filialen und Distributionszentren ein. Steuern Sie das Hinzufügen von Benutzern und Standorten über die 3-Tier-Architektur und die nahtlose Integration in andere Microsoft-Produkte. • Steuern Sie Ihre Geschäftstätigkeit für verschiedene Länder und Standorte mit flexiblen Bereitstellungsoptionen und der integrierten Unterstützung für 36 Länder und 40 Sprachen. • Behalten Sie alle Aktivitäten im Blick, die dem Ruf Ihres Unternehmens schaden könnten, indem Sie die Funktionen für Workflows, Richtlinien und Audit-Regeln nutzen. • Ergreifen Sie neue Geschäftschancen, indem Sie mit dem Webservices-Framework rentable Partnerbeziehungen einfach und kostengünstig einbinden, aufbauen und erweitern.
--	---

Hardware- und Payment-Compliance	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützen Sie die Branchenstandards im Einzelhandel wie OPOS, um die Auswahl möglicher POS-Hardware und Peripheriegeräte zu vergrößern. • Gewährleisten Sie Compliance mit und fortlaufende Unterstützung von PCI-Datensicherheitsstandards.*
---	---

Investitions-optimierung	<ul style="list-style-type: none"> • Realisieren Sie Produktivitätszuwachs und eine höhere Datenintegration durch die Interoperabilität mit Microsoft Office und weiteren Microsoft-Produkten. • Profitieren Sie vom Unified Natural Model, der 3-Tier-Architektur und der integrierten Visual Studio 2010-Entwicklungsumgebung, um Erweiterungen für Geschäftsprozesse effektiv zu entwickeln und End-to-End-Prozesse zu steuern.
---------------------------------	--

* Bitte informieren Sie sich bei Ihrer Microsoft-Landesniederlassung oder bei Ihrem Microsoft Dynamics-Partner über die Verfügbarkeit in Ihrem Land.

Darüber hinaus ermöglicht die flexible Architektur von Microsoft Dynamics die Anbindung vorhandener Systeme, sodass Sie eine vollständig integrierte Lösung erhalten, die Ihr Wachstum fördert und Kundenbeziehungen in den Mittelpunkt stellt.

Moderne Unternehmenslösungen verbinden Menschen in und außerhalb von Unternehmen und liefern ihnen den Geschäftskontext und die Transparenz, die für bessere Entscheidungen und eine höhere Produktivität sorgen.

Deshalb ermöglichen Microsoft-Lösungen dynamischen Einzelhändlern in allen Vertriebskanälen die richtigen Verbindungen mit den richtigen Menschen zum richtigen Zeitpunkt und am richtigen Ort.

Durchgängig vernetzt

Mit Microsoft Dynamics for Retail profitieren Sie von einer nahtlosen Interoperabilität aller zentralen Microsoft-Technologien, sodass Sie einen noch größeren Mehrwert und eine noch bessere Unterstützung für Ihre Geschäftsabläufe realisieren können. Durch die hohe Integrationsfähigkeit werden Sie künftig weder durch Technologien noch durch Software eingeschränkt.

Dank unseres Anspruchs einer End-to-End-Integration profitieren Sie schon jetzt von eindrucksvollen neuen dynamischen Funktionen. Ob Sie Ihre Lager, Filialen, den Onlinehandel, POS und Zentrale eng verknüpfen möchten, um Betriebsabläufe in Echtzeit umzusetzen, oder ob es um die nahtlose Multi-Channel-Steuerung geht, um eine völlig neue Kundenzentrierung und damit ein optimales Serviceniveau zu erzielen – Microsoft Dynamics for Retail ist genau die richtige Lösung.

Sehen wir uns drei Beispiele für die integrierten Konnektivitätsfunktionen von Microsoft Dynamics for Retail an:

- **Interoperabilität:** Der Nutzen eines ERP-Systems ist schon lange nicht mehr nur auf die Kernanwendungen beschränkt. Nutzen Sie die Leistungsstärke von ...
 - Microsoft Office für individuelle Produktivität, Unified Communications und mehr.
 - Visual Studio als vollständig integrierte Umgebung für eigene Entwicklungen, die Ihrer IT-Abteilung eine völlig neue Flexibilität verschafft.
 - SharePoint Business Connectivity Services für Enterprise Search, um die Komplexität zu verringern, die Performance zu steigern und die Reaktionsfähigkeit Ihres Unternehmens zu verbessern.

Zugleich erhalten Sie die Sicherheit, dass die Anwendungen, die Ihre Mitarbeiter Tag für Tag nutzen, vertraut und einfach zu bedienen sind.

- **Konnektivität:** Mit Microsoft Dynamics for Retail basieren Ihr POS, Omni-Channel-Management, E-Commerce, Filialmanagement, Merchandising und ERP auf einem zentralen Datenmodell und gemeinsamen Geschäftsregeln. Dies ist einzigartig im Markt und gibt Ihnen eine unvergleichlich hohe Kontrolle über Ihren Filialbetrieb:
 - Commerce Data Exchange Scheduler unterstützt den Datenabgleich zwischen Filiale und Zentrale. Sie definieren einfach, wie und wann die Übertragung erfolgen soll.
 - Commerce Data Exchange Real-Time sorgt für Aktualisierungen von Kundendaten und Treuepunkten in Echtzeit – und verschafft Ihnen eine sofortige Transparenz in den unternehmensweiten Lagerbeständen.
 - Dank vollständigem Channel-Management und vertriebskanalübergreifender Sicht auf die Daten mit der Commerce Runtime Engine werden Kundeninformationen, Aufträge, Verkäufe, Retouren und weitere Prozesse transparent und konsistent geführt.
- **Integrierbarkeit:** Dank vollständigem Channel-Management und vertriebskanalübergreifender Sicht auf die Daten werden Kundeninformationen, Aufträge, Verkäufe, Retouren und weitere Prozesse transparent und konsistent geführt.

Keine andere Lösung im Markt bietet diese Form einer „Connected Experience“, die eine vollständige Abbildung Ihres gesamten Unternehmensnetzwerks, eine 360-Grad-Ansicht Ihrer Geschäftstätigkeit, eine Verknüpfung aller Aspekte aus dem Filialmanagement mit dem Merchandising, der Supply Chain und dem Finanzmanagement und somit eine durchgängige Transparenz in Echtzeit ermöglicht.

Power of Choice: Mehr Wahlmöglichkeiten für Sie

Microsoft Dynamics for Retail bietet Funktionen für POS, Merchandising, Multi-Channel-Management, Order und Supply Chain Management, Finanzmanagement und CRM. Einzelhändler bestimmen das Tempo selbst, mit dem sie diese Funktionen implementieren.

Zu den spezifischen Workloads und den damit verbundenen Produkten zählen:

- **Omni-Channel Management | Filialbetrieb | Merchandising**
 - Microsoft Dynamics AX
 - Microsoft Dynamics AX POS: Für Kunden, die Funktionen für Transaktionsverarbeitung, Treueprogramme, Kundendatenbanken und mehr am Point of Sale benötigen
- **E-Commerce**
 - Microsoft Dynamics AX
 - Microsoft SharePoint
- **Cross-Channel-Kundenbetreuung | Social Commerce**
 - Microsoft Dynamics CRM für die Cross-Channel-Kundenbetreuung
 - Microsoft Dynamics AX und Microsoft Dynamics Sites Services für Social Commerce
- **Order Management | Replenishment**
 - Microsoft Dynamics AX
- **Finanzmanagement**
 - Microsoft Dynamics AX

Die Microsoft-Plattform spielt eine wichtige Rolle für Microsoft Dynamics for Retail und kann ihren Mehrwert noch durch zentrale Komponenten steigern, zum Beispiel:

- **Windows Mobile für Smartphone- oder Handheld-POS**
- **Microsoft SharePoint für browserbasierten, anpassbaren Portalzugriff**
- **Interoperabilität mit Microsoft Word und Excel**
- **Microsoft Visual Studio-Entwicklungsumgebung**
- **Microsoft SQL Server für Reportingdienste und Datenbank**

Unabhängig davon, ob Sie sich für die vollständige Suite an Funktionen oder für modulare Optionen entscheiden, die im Zuge Ihrer Weiterentwicklung schrittweise bereitgestellt werden können, sind Sie dank des nahtlosen Zusammenspiels unserer Technologien stets auf der sicheren Seite, dass alles ‚einfach nur funktioniert‘.

Beginnen Sie dort mit der Bereitstellung, wo Sie möchten

Omni-Channel Management, Filialbetrieb und Merchandising

- Das neue Omni-Channel Management von Microsoft Dynamics for Retail bietet eine zentrale Commerce Engine, mit der sich alle Channels im Einzelhandel durchgängig steuern lassen (beispielsweise Filiale, Website oder Onlinemarktplatz) – einschließlich Cross-Channel-Warenflüssen, Transparenz und Analysen.
- Führen Sie moderne Filialsysteme mit einer rollenbasierten, individuell gestaltbaren Oberfläche für die Kundenauftragsverwaltung am POS.
- Profitieren Sie von den leistungsstarken Merchandising-Funktionen – mit globaler und lokaler Verwaltung von Produkten und individuellen Eigenschaften, unbegrenzten Kategorien für ein umfassendes Category- und Sortimentsmanagement sowie mit Funktionen für die Steuerung verschiedener Lagertypen.

E-Commerce

- Vollständig integrierter, für Unternehmen konzipierter Onlineshop: Der Onlineshop ist nahtlos und „out of the box“ in die einheitliche End-to-End-Plattform von Microsoft Dynamics for Retail integriert und bietet eine völlig neue Commerce Run-Time Engine, mit der Sie alle Vertriebskanäle simultan und zentral steuern können.
- Suchfunktionen aus SharePoint: Während andere Lösungen die Erstellung von Webseiten durch Coding mit anschließender Suche auf diesen Seiten ermöglichen („E-Commerce *mit* Suche“), handelt es sich bei der Erstellung von Webseiten mithilfe der SharePoint-Technologie um „E-Commerce *durch* Suche“.
- Vollständige Lösungsintegration „out of the box“ und Verwaltung auf Ebene der Zentrale, einschließlich Katalogen, Aufträgen, Lieferungen, Zahlungen, Warenkörben, Verfeinerungswerkzeugen und mehr.

Kundenbetreuung und Social Commerce

- Implementieren Sie Promotion-, Rabatt-, Coupon- und weitere Aktionen in sozialen Netzwerken; unterstützen Sie Rückrufmöglichkeit, Chat und Coupon-Einlösung über andere Channels.
- Identifizieren Sie Trends und bieten Sie einen personalisierten Service – mit direktem Zugriff auf aussagekräftige Echtzeitdaten.
- Nutzen Sie den Zugriff auf gemeinsame Daten, um vollständige Kundenhistorien – vom ersten Kontakt über alle nachfolgenden Interaktionen – zu pflegen, und stellen Sie diese für die gesamte Organisation zur Verfügung.

Omni-Channel Order Management, Replenishment, Logistik

- Optimieren Sie Beschaffung und Disposition: Unterteilen Sie Bestellmengen nach Größe, Farbe und Schnitt und nutzen Sie Replenishment-Prozesse einschließlich Cross-Docking, um die Warenverteilung zwischen den Filialen zu steuern – mit sofortiger Aktualisierung der Umlagerungserfassungen.
- Steuern Sie Warentransfers und Intercompany-Warenflüsse mit einer durchgängigen Ansicht der Geschäftstätigkeit.
- Sorgen Sie für eine ganzheitliche Steuerung von Einkaufs-, Bestellanforderungs- und Replenishment-Prozessen.
- Überwachen Sie die Performance Ihrer Lieferanten, um das Risiko von Unterbrechungen der Lieferkette zu minimieren.

Finanzmanagement (Sach-, Kreditoren-, Debitorenbuchhaltung)

- Richten Sie unbegrenzte Finanzdimensionen ein, die von mehreren rechtlichen Einheiten gemeinsam genutzt werden können, sodass Sie eine vollständige Unternehmensansicht, Transparenz bei Audits und detaillierte Analysen erhalten, beispielsweise für Rentabilitätsbetrachtungen je Filiale.
- Wandeln Sie Budgetinformationen in präzise, Workflow-gesteuerte Managementtools um – mit mehreren variablen und hierarchischen Ebenen der Budgetkontrolle. So können Sie festlegen, wie Ausgaben verwaltet werden sollen, und erhalten mehr Kontrolle über die Beschaffung.
- Bieten Sie allen Beteiligten Zugriff auf aktuellste Informationen, sodass sie die Abschlussbuchungen beschleunigen können. Die Vorteile liegen in der Erfassung und Validierung von Daten direkt zum Zeitpunkt ihrer Eingabe und in der Nutzung von standardisierten Prozessen und Shared Services.*
- Richten Sie in der Finanzbuchhaltung alle laufenden Verbindlichkeiten ein, beispielsweise aus Rahmenbestellungen. Aktivieren Sie zugehörige Workflowelemente, um Jahresabschlussbuchungen und Zahlungen an Lieferanten zu beschleunigen.

Die Zukunft des Einzelhandels ... jetzt erleben!

Mit Microsoft Dynamics for Retail können Händler die Kosten und die Komplexität verringern, die üblicherweise mit der Realisierung überlegener Konzepte einhergehen würden.

- **Sie möchten die Gestaltung Ihres POS ändern – unmittelbar und ohne Programmieraufwand?** Solche Änderungen können Sie jetzt zentral per POS-Editor und einfachem „Drag and Drop“ durchführen. Sie erhalten ein POS mit optimalem „Look and Feel“ und optimaler Funktionsweise. Einige Beispiele:
 - Sie möchten in Kürze ein neues Produkt einführen und müssen jeden POS aktualisieren, um den Artikel mit Bildern und Werbebotschaften darzustellen? Bereiten Sie einfach die neue Oberfläche vor, planen Sie die Änderung im Voraus ein und lassen Sie sie am festgelegten Markteinführungsdatum einfach auf jedem Endgerät erscheinen.
 - Sie möchten den Verkaufserfolg Ihrer Angestellten in der Filiale verbessern, indem Sie Ihnen direkten Zugriff auf Informationen wie Kundenhistorie, Produktdetails, Produktbewertungen, empfohlene Accessoires und Servicepläne geben? Konfigurieren Sie einfach die Bereiche am POS, in denen Artikeldetails und/oder individuelle Inhalte angezeigt werden. Diese umfassenden Daten stehen anschließend auf Knopfdruck überall zur Verfügung.
 - Sie möchten Ihre mobilen POS-Geräte optimieren, um die Benutzerproduktivität zu steigern und den Kundenservice zu beschleunigen? Jetzt können Sie sie mit links- und rechtshändiger Bedienung sowie verschiedenen Sprachen und Sicherheitsfunktionen ausstatten. Die Einstellungen werden je nach Rolle oder bei individueller Anmeldung aktiviert.
 - Erstellen Sie Angebote und Aufträge mit vollständig integrierten POS-basierten Verkaufsprozessen, um wertvolle Customer-Face-Time zu nutzen.
- **Sie möchten eine umfassende Ansicht über die Leistung einzelner Filialen erhalten und intuitives Omni-Channel-Merchandising realisieren?** Nutzen Sie folgende Optionen:
 - Mit der zentralen Commerce Run-Time Engine steuern Sie all Ihre Channels. Sie brauchen eine Promotion- oder Rabattaktion oder eine beliebige andere strategische Initiative nur einmal zentral einzurichten, und schon steht sie in all Ihren Vertriebskanälen zur Verfügung. Die Redundanz und Komplexität, die durch mehrere Engines und nicht miteinander verbundene Architekturen verschiedener Lösung entstehen,

gehören somit endgültig der Vergangenheit an.

- Rollcenter und präzise Kennzahlen bieten Transparenz in Echtzeit. Nutzen Sie eine Hierarchie für Sortimente und eine separate Hierarchie für das Replenishment, damit Sie eine maximale Flexibilität für Saisonartikel, Filialarten und mehr erhalten und zugleich die Lagerkosten minimieren können.
- **Profitieren Sie von neuen Verkaufschancen, um Kunden mit zielgerichteten Promotion-Aktionen am richtigen Ort und zur richtigen Zeit zu erreichen und so das Einkaufserlebnis in allen Vertriebskanälen zu beflügeln.**
 - Ziehen Sie maximalen Nutzen aus dem Dynamic Web, einem vollständig integrierten Onlineshop, der auf einer einzigartigen Suchtechnologie basiert und in derselben leistungsstarken Lösung verwaltet wird, mit der Sie auch Ihr POS, Merchandising, Order Management und weitere Bereiche steuern.
 - Nutzen Sie Sites Services, um Promotion-, Coupon- oder Rabattangebote auf Webseiten, Marktplätzen oder in sozialen Netzwerken zu veröffentlichen – mit Einlösoption in der Filiale, um das durchschnittliche Transaktionsvolumen zu erhöhen.*
 - Bieten Sie Ihren Kunden die Möglichkeit, Einkäufe, Lieferungen, Retouren usw. komfortabel über jeden Channel abzuwickeln.
- **Setzen Sie Umstrukturierungen Ihrer Organisation auf Knopfdruck um.**
 - Vielleicht eröffnen Sie gerade eine neue Filiale, möchten neu übernommene Geschäfte integrieren oder Ihre Supply Chain um neue Distributionszentren erweitern. Nutzen Sie die leistungsstarken visuellen Modellierungsfunktionen, um das gesamte Unternehmensnetzwerk anzuzeigen, neue Einheiten und Standorte zu verknüpfen und Änderungen mit leistungsstarken Metadaten und einer ebensolchen Architektur unmittelbar umzusetzen – ohne das Schreiben von Code, ohne Komplexität.
- **Sie möchten sich die Vorteile der Cloud zunutze machen – aber in Ihrem eigenen Tempo und auf eine Weise, die genau zu Ihrem Unternehmen passt?**
 - Stellen Sie Ihre Lösung im eigenen Rechenzentrum (On-Premise) oder mit abonnementbasierten Preismodellen in der Private Cloud bereit.
 - Nutzen Sie Cloud-basierte Services für den Handel, Lieferantenangebote, die Erfassung von Garantiedaten und vieles mehr – mit ganz einfacher Bereitstellung.*

Maßgeschneiderte Bereitstellung

Partnerschaften mit Experten in Ihrer Branche

Microsoft Dynamics for Retail wird durch ein internationales Netzwerk von Partnern mit tief greifender Branchenerfahrung in der Handelsbranche bereitgestellt. Diese Microsoft-Partner können Ihnen maßgeschneiderte Dienstleistungen vor Ort anbieten, um Ihre spezifischen Anforderungen zu erfüllen – von Lösungsauswahl, Planung und Design über Anpassung und Konfiguration bis hin zu Implementierung, Training und kontinuierlichem Support. Finden Sie jetzt einen Microsoft Dynamics-Partner in Ihrer Nähe und Lösungen für Ihr Handelsunternehmen:

<http://dynamics.pinpoint.microsoft.com>

* Bitte informieren Sie sich bei Ihrer Microsoft-Landesniederlassung oder bei Ihrem Microsoft Dynamics-Partner über die Verfügbarkeit in Ihrem Land.

Zusammenfassung

Der Retail-Bereich bei Microsoft entwickelt sich kontinuierlich weiter. In den vergangenen zwei Jahren ist Microsoft mit den Microsoft Stores selbst in den Einzelhandel eingestiegen und hat gleichzeitig das Firmen- und Privatanwendergeschäft mit spannenden Produkten wie Surface, Kinect und Windows Phone ausgebaut. Ein weiterer wichtiger Meilenstein war die Freigabe von Microsoft Dynamics for Retail, das in der Branche sehr positiv aufgenommen worden ist und von Kunden in fast 40 Ländern eingesetzt wird. Zudem ist Microsoft der führende Anbieter von Systemen für die Filialinfrastruktur – mit Lösungen, die auf Windows 8, Windows Embedded POSReady (Point of Sale), SQL Server, System Center und Windows Server basieren.

Darüber hinaus zeichnen sich bereits weitere spannende Innovationen am Horizont ab, insbesondere in Bezug auf neue Bedienkonzepte mit virtuellem Shopping und Gestensteuerung über Kinect, die Cloud via Microsoft Azure und vieles mehr. Dank ihrer Investitionen in Microsoft Dynamics werden Einzelhändler in der Lage sein, die Leistungsstärke dieser Innovationen nahtlos und unmittelbar für ihre Unternehmen zu nutzen – heute und in Zukunft.

Microsoft Deutschland GmbH

Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Deutschland
Tel.: 0221 8010 2555
(0,14 Euro/Min., deutschlandweit; Mobilfunkgebühren können abweichen)
E-Mail-Kontakt: askmsdynamics@microsoft.com
www.microsoft.de

Microsoft Österreich GmbH

Am Euro Platz 3
1120 Wien
Österreich
Tel.: +43 8000 123345
E-Mail-Kontakt: dyn-at@microsoft.com
www.microsoft.at

Microsoft Schweiz GmbH

Richtstrasse 3
8304 Wallisellen
Schweiz
Tel.: +41 848 22 44 88
E-Mail-Kontakt: custserv@microsoft.com
www.microsoft.ch

Erfahren Sie mehr über Microsoft Dynamics for Retail: <http://www.microsoft.com/de-de/dynamics/retail.aspx>

© 2013 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.
Dieses Dokument dient nur zu Informationszwecken. Jegliche Informationen können bei Bedarf ohne vorherige Ankündigung geändert werden. MICROSOFT SCHLIESST FÜR DIESES DOKUMENT JEDE GEWÄHRLEISTUNG AUS, SEI SIE AUSDRÜCKLICH ODER KONKLUDENT.

 Microsoft Dynamics