

# Vorwort

CRM ist weiterhin durch ein immenses Wachstum und eine weltweite Akzeptanz geprägt. Als wir in eine neue Phase des Business Computing übergegangen sind, haben wir gesehen, wie komplexe, starre und inflexible CRM-Systeme in den Ruhestand geschickt wurden, um einfachen und agilen Lösungen den Vorzug zu geben, die von den modernen Informationsarbeitern geschätzt werden. Gerade auf diesem Gebiet kann Microsoft Dynamics CRM glänzen und führt Organisationen in eine neue Welt von Kompetenz und erweiterter Produktivität.

Und wir fangen gerade erst richtig an.

Betreten Sie die Welt von Microsoft Dynamics CRM 2011 – einer Lösung, die dafür konzipiert wurde, die Benutzerakzeptanz zu vergrößern, Organisationen dabei zu helfen, neue geschäftliche Erkenntnisse zu gewinnen, und die Geschäftsproduktivität in Ihrem gesamten Geschäftsnetzwerk anzutreiben. Microsoft Dynamics CRM 2011 zielt darauf ab, eine möglichst umfangreiche Menge von CRM-Bedürfnissen über die Cloud oder in Ihrer eigenen IT-Umgebung abzudecken. Das Produkt bietet unvergleichliche Flexibilität, Sicherheit und Skalierbarkeit, was unabdingbar ist, um wichtige Beziehungen zu verwalten, tagtägliche Interaktionen zu leiten, Geschäftsprozesse zu optimieren und Business Intelligence in Echtzeit für jeden Systembenutzer bereitzustellen.

Mike Snyder, Jim Steger und Kristie Reid legen erneut einen umfassenden Leitfaden für Administratoren und Entwickler von Microsoft Dynamics CRM 2011 vor, um neue Konzepte zu verstehen und erweiterte Systemfunktionalität zu beherrschen. Es scheint, dass jeder Kunde, den ich auf der ganzen Welt besucht habe, ein Exemplar dieser Ressource herangezogen hat, um den Erfolg seiner Bereitstellung abzusichern.

*Arbeiten mit Microsoft Dynamics CRM 2011* setzt diese herausragende Tradition fort.

Unabhängig davon, wo Sie sich selbst im Lebenszyklus der Systementwicklung befinden – von der Lösungsvorstellung über Planung und Entwicklung bis hin zur Stabilisierung – bietet Ihnen dieses Buch eine umfassende Referenz für jedes Mitglied im Projektteam:

*Benutzern von Microsoft Dynamics CRM 2011* bietet dieses Handbuch umfassende Beispiele, um die native Funktionalität und erweiterte Fähigkeiten meistern zu können.

*Systemimplementierer und -anpasser* erhalten einen zuverlässigen Leitfaden, um die volle Leistung des Lösungsframeworks freizulegen und individuell zugeschnittene Geschäftsanwendungen auf die Beine stellen zu können.

Für *IT-Administratoren* stellt dieses Buch schließlich ein großartiges Nachschlagewerk für das Planen, Implementieren, Verwalten und Warten von Microsoft Dynamics CRM in ihrem Unternehmen dar.

Mike, Jim und Kristie erläutern eindrucksvoll die entscheidenden Themen, helfen aber auch den Benutzern, wenn es darum geht, Microsoft Dynamics CRM für spezielle Systemansprüche anzupassen und zu erweitern. Die in diesem Buch behandelten Konzepte und Beispiele werden zweifellos dazu beitragen, dass Sie dieses neue Release schnell beherrschen. Dabei dürfte jede Bereitstellung von Microsoft Dynamics CRM 2011

– in der Cloud oder in Ihrer eigenen IT-Umgebung – erheblich von diesem Buch profitieren. Es war ein Vergnügen für mich, mit Mike und Jim an der Entwicklung dieses Buchs zu arbeiten, und ich werde – genau wie die Leser, die mir zustimmen – diese Ressource immer griffbereit haben, wenn es darum geht, neue Geschäftsherausforderungen mit Microsoft Dynamics CRM 2011 zu lösen.

Ich freue mich darauf, von Ihrem Erfolg bei der Arbeit mit diesem neuen Release zu hören.

Mit freundlichen Grüßen,

*Bill Patterson*

Director, Product Management Microsoft Dynamics CRM Microsoft Corporation

Wir lieben Microsoft Dynamics CRM 2011 und hoffen, dass Sie nach dem Studium dieses Buchs ebenfalls Gefallen an Microsoft Dynamics CRM gefunden haben. Wenn Sie an der Möglichkeit zweifeln, einem Stück Software verfallen zu können, haben wir vollstes Verständnis dafür, doch sollten Sie von Anfang an wissen, dass unser Ziel darin besteht, Ihnen all die wundervollen und erstaunlichen Vorzüge zu zeigen, die die Microsoft Dynamics CRM-Anwendung für Ihr Unternehmen bieten kann.

## Für wen ist dieses Buch konzipiert?

Wir haben dieses Buch für die Leute geschrieben, die verantwortlich dafür sind, Microsoft Dynamics CRM in ihrer Organisation zu implementieren. Wenn Sie die Person sind, die dafür verantwortlich ist, Microsoft Dynamics CRM-Software im Namen anderer Benutzer Ihrer Firma einzurichten oder zu konfigurieren, ist dieses Buch genau richtig für Sie. Vielleicht sind Sie auch IT-Experte oder einfach ein Power User aus der Vertriebs- oder Marketingabteilung. Sie sollten mit den technischen Konzepten vertraut sein und die Rolle der verschiedenen Microsoft-Technologien wie zum Beispiel Microsoft Exchange Server, Microsoft Active Directory und Microsoft SQL Server verstehen. Um von diesem Buch zu profitieren, müssen Sie kein Kodierexperte sein. Allerdings sollten Sie zumindest eine XML-Datei bearbeiten können und wissen, wie relationale Datenbanken funktionieren.

Dieses Buch kann auch Interessenten bei ihrem Softwareauswahlprozess helfen, wenn sie die Anpassungsoptionen evaluieren, die Microsoft Dynamics CRM zu bieten hat. Möchten Sie mehr über die Fähigkeiten der Software lernen, bevor Sie eine Kaufentscheidung treffen, hoffen wir, dass dieses Buch Ihnen einige der technischen Details liefert, nach denen Sie gesucht haben.

Für wen ist dieses Buch nicht gedacht? Es richtet sich *nicht* an Endbenutzer, die lernen möchten, wie sie Microsoft Dynamics CRM bei ihrer täglichen Arbeit einsetzen, weil ihre Firma gerade auf diese Software umgestiegen ist. Wenn Sie keine Systemadministratorrechte besitzen, können Sie die meisten in diesem Buch beschriebenen Schritte nicht nachvollziehen, sodass es Ihnen wahrscheinlich nicht viel bringt. Falls Sie nicht sicher sind, ob Sie Systemadministratorberechtigungen besitzen – nun, dann ist dieses Buch für Sie wahrscheinlich auch nicht geeignet. Wenn Sie an Endbenutzerthemen interessiert sind, empfehlen wir das Buch *Microsoft Dynamics CRM 2011 – Grundlagen* von Microsoft Press.

Außerdem sagt Ihnen dieses Buch *nichts* darüber, wie Sie die Microsoft Dynamics CRM-Software installieren und Probleme beheben, die bei der Installation auftreten. Auch auf das Upgrading einer vorhandenen Microsoft Dynamics CRM-Installation zu Microsoft Dynamics CRM 2011 wird nicht eingegangen. Das Microsoft Dynamics CRM 2011 Installationshandbuch gibt Ihnen ausgezeichnete und ausführliche Unterstützung für Installation und Upgrading, sodass es nicht notwendig ist, diese Informationen hier zu wiederholen.

## Wie ist dieses Buch aufgebaut?

Wir haben das Buch *Arbeiten mit Microsoft Dynamics CRM 2011* in 3 Teile und 15 Kapitel gegliedert. Den drei Teilen sind folgende Themen zugeordnet:

- **Teil A, Überblick und Konfiguration** Gibt einen kurzen Überblick über die verschiedenen Komponenten von Microsoft Dynamics CRM und erläutert, wie Sie einige der häufiger verwendeten Bereiche der Software konfigurieren

- **Teil B, Lösungen** Geht tiefer darauf ein, wie Sie Microsoft Dynamics CRM entsprechend der Arbeitsweise Ihres Unternehmens modifizieren können. Dabei erfahren Sie, wie Sie neue Datenfelder hinzufügen, die Benutzeroberfläche überarbeiten, Berichte und Dashboards erstellen sowie Geschäftsvorgänge mithilfe von Workflow automatisieren.
- **Teil C, Prozesse** Erläutert, wie Sie mithilfe von Workflow- und Dialogfeldprozessen die Abläufe in Microsoft Dynamics CRM automatisieren und die Arbeit Ihrer Benutzer mit Assistenten erleichtern können

In Quellen wie dem Installationshandbuch, dem SDK (Software Development Kit), dem User Interface Style Guide und der Onlinehilfe bringt Microsoft Dynamics CRM 2011 mehr als 1500 Seiten Produktdokumentation und Einsatzhinweise für die Software mit. Dieses Buch umfasst *nur* ca. 650 Seiten und kann damit sicherlich nicht alle Ecken und Winkel von Microsoft Dynamics CRM beleuchten. Vielmehr konzentrieren wir uns auf die Schlüsselbereiche, die die meisten Firmen benötigen, um die Software einzurichten, anzupassen und zu erweitern, und geben dazu viele Beispiele und praxisnahe Hinweise. In diesem Buch wird davon ausgegangen, dass Sie die Software installieren können und halbwegs wissen, wie Sie in der Benutzeroberfläche navigieren. Wenn Sie also mehr über den Einsatz (im Unterschied zum Anpassen) der Software lernen möchten, sollten Sie die vielen Microsoft-Trainingsoptionen nutzen, die für Microsoft Dynamics CRM verfügbar sind, wie zum Beispiel E-Kurse, Vor-Ort-Schulungen und die Foundation Library. Aufgrund des beschränkten Platzes im Buch haben wir uns dafür entschieden, keine Informationen oder Beispiele, die in der Produktdokumentation angegeben sind, hier zu wiederholen. Deshalb verweisen wir häufig auf das SDK und das Implementierungshandbuch.

Noch ein letzter Gedanke zur Organisation dieses Buchs: Wir haben versucht, jedwede Marketing-Aspekte zu eliminieren, um das Buch mit möglichst vielen Informationen vollstopfen zu können. In diesem Sinne lesen Sie nichts über die Gründe, warum CRM (Customer Relationship Management)-Projekte manchmal scheitern oder wie es um die Zukunft der CRM-Software steht. Als geradlinige und direkte Menschen schätzen wir es, wenn Bücher die Informationen in der gleichen Weise präsentieren. Wir hoffen, dass Ihnen dieses Format ebenfalls zusagt.

## Microsoft Dynamics CRM Online

Wie Sie in diesem Buch lernen, bietet Microsoft Dynamics CRM mehrere unterschiedliche Bereitstellungsoptionen, einschließlich einer von Microsoft gehosteten Version der Software namens Microsoft Dynamics CRM Online. In fast allen Bereichen arbeiten lokale und Online-Versionen der Software nahezu identisch, sodass die Inhalte und Beispiele für alle Versionen von Microsoft Dynamics CRM funktionieren, sofern nicht ausdrücklich auf Abweichungen hingewiesen wird. Wenn Sie an Microsoft Dynamics CRM Online interessiert sind, sollten Sie sich die neuesten Informationen über das Produkt unter <http://crm.dynamics.com> ansehen.

## Systemanforderungen

Für Details zu den Systemanforderungen verweisen wir auf das Microsoft Dynamics CRM Installationshandbuch. Prinzipiell brauchen Sie folgende Hardware und Software, um die Codebeispiele in diesem Buch ausführen zu können:

## Client

- Microsoft Windows 7 (64-Bit- oder 32-Bit-Version), Windows Vista (64- oder 32-Bit Version) oder Windows XP Professional mit Service Pack 3
- Microsoft Internet Explorer 7 oder eine neuere Version
- Microsoft Visual Studio 2008 (für die Codebeispiele) mit dem Add-In Business Intelligence Development Studio
- Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2007 mit SP2 oder Microsoft Office 2003 mit SP3 (wenn Sie Microsoft Dynamics CRM für Microsoft Office Outlook verwenden möchten)

## Server

- Microsoft Windows Server 2008 für x64-basierte Computer
- Microsoft SQL Server 2008
- Computer/Prozessor: Quad-Core-CPU mit x-64-Architektur und 2,0 GHz oder höher, wie zum Beispiel AMD Opteron- oder Intel Xeon-Systeme
- Speicher: minimal 8 GB RAM, mehr empfohlen
- Festplatte: 40 GB freier Platz
- Netzwerkkarte: minimal 10/100 Mbps, empfohlen Dual 10/100/1000 Mbps

## Codebeispiele

Zu diesem Buch gehört eine Companion-Website, über die Sie auf den gesamten Code zugreifen können, der im Buch verwendet wird. Die Codebeispiele sind nach Kapiteln geordnet und Sie können die Codedateien von der Companion-Site unter der Adresse <http://www.microsoft.com/mspress/companion/9780735648128/> (in Englisch) oder alternativ von <http://www.microsoft-press.de/support.asp> herunterladen.

## Support für dieses Buch

Wir haben uns um absolute Genauigkeit in diesem Buch bemüht. Microsoft Press bietet im World Wide Web unter der Adresse <http://www.microsoft-press.de/support.asp> Korrekturen und Support zu seinen Büchern.

Falls Sie Kommentare, Fragen oder Anregungen zu diesem Buch haben, senden Sie sie bitte an folgende Microsoft Press-Adresse:

[presscd@microsoft.com](mailto:presscd@microsoft.com)

Beachten Sie bitte, dass über diese Mailadresse kein Softwareservice angeboten wird. Für Supportinformationen bezüglich der Softwareprodukte besuchen Sie bitte die Microsoft-Website: <http://www.microsoft.com/germany/support>.