

Microsoft Dynamics

Schlanke, effiziente Prozesse mit ERP- und CRM-Lösungen



ERP (Enterprise Resource Planning)

Die Steuerung von Fachverfahren, die lückenlose Verwaltung von Finanzen und öffentlichen Mitteln, die kontrollierte Abwicklung von Vorgängen und Bürgeranfragen – all dies ist in Einrichtungen des öffentlichen Dienstes ohne Software nicht mehr denkbar. Probleme bereiten heute gewachsene Insellösungen und Prozessbrüche. Mit ERP-Lösungen lässt sich jedoch Abhilfe schaffen: Die einzelnen Fachbereiche werden optimal verknüpft, und alle Daten stehen an zentraler Stelle zur Verfügung. So können alle Angestellten mit denselben aktuellen Informationen arbeiten und ihre Aufgaben effektiver erledigen.

CRM (Customer Relationship Management)

Vom Konzept des Customer Relationship Managements können gerade Einrichtungen im öffentlichen Dienst stark profitieren. CRM-Werkzeuge von Microsoft, die in der freien Wirtschaft vor allem für die Steuerung von Kundenbeziehungen eingesetzt werden, lassen sich dank ihrer Flexibilität so gestalten, dass zum Beispiel Einwohner erfasst und verwaltet sowie die Interaktionen mit ihnen gesteuert werden können (Citizen Relationship Management). Zudem unterstützen und beschleunigen sie die Zusammenarbeit und Kommunikation und ermöglichen die tagesaktuelle Auswertung aller verwaltungsbezogenen Vorgänge.

Bestens für die Zukunft gerüstet

Öffentliche Verwaltungen profitieren von Softwarelösungen, die die Verfahren und interne Abläufe unterstützen, die Zusammenarbeit mit Kollegen und Bürgern erleichtern und zuverlässige Auswertungen ermöglichen. Microsoft® bietet mit der Produktfamilie Microsoft Dynamics™ Lösungen für genau diese Anforderungen.

Microsoft Dynamics umfasst Produkte für ERP (Enterprise Resource Planning) und CRM (Customer Relationship Management), die Prozesse in Buchführung und Finanzmanagement, Warenwirtschaft sowie Bürger- beziehungsweise Klientenbetreuung automatisieren und optimieren. Die Microsoft Dynamics-Produkte fügen sich nahtlos in die vorhandene IT-Systemlandschaft bei Ämtern, Behörden und den zahlreichen unterschiedlichen Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung ein. Da alle relevanten Abläufe in einer zentralen Lösung zusammengeführt werden, können sich die einzelnen Fachbereiche und Abteilungen leichter abstimmen. So spart jede Institution Zeit – und Kosten.

Für jede Einrichtung die richtige Lösung

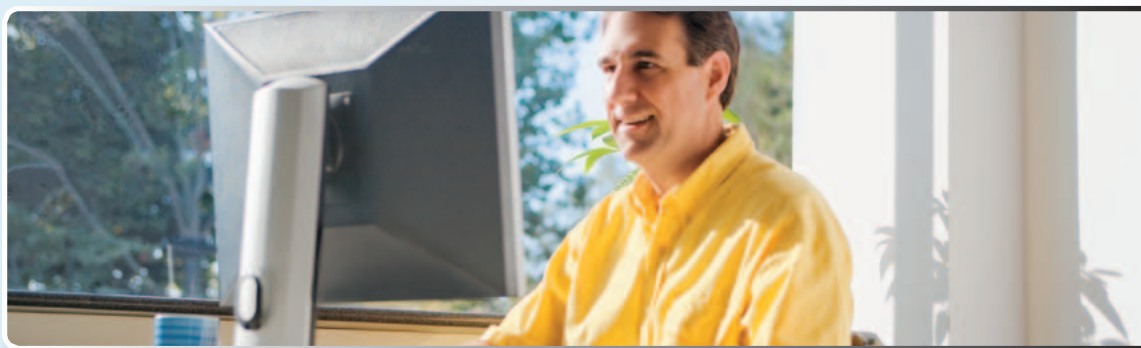
Für den Einsatz im öffentlichen Dienst bieten sich insbesondere zwei Microsoft Dynamics-Produkte an. Zertifizierte Microsoft-Partner übernehmen die Anpassung dieser Lösungen an die besonderen Voraussetzungen und Anforderungen, die in Einrichtungen des öffentlichen Dienstes zum Tragen kommen. Die ERP-Software Microsoft Dynamics NAV kann somit auf die täglichen Verfahrensanforderungen

von Institutionen zugeschnitten werden. Sie sorgt für eine durchgängige Prozessoptimierung und bildet alle Aspekte von Finanzbuchhaltung und Warenwirtschaft ab. Das Produkt für Customer Relationship Management, Microsoft Dynamics CRM, eignet sich für Einrichtungen mit intensivem Bürgerkontakt, da es die vielfältigen Interaktionen unterstützt und deren lückenlose Steuerung ermöglicht. Beide Produkte können sowohl einzeln als auch in Kombination eingesetzt werden.

Warum Microsoft Dynamics?

Die Produktlinie Microsoft Dynamics zeichnet sich durch eine Vielzahl von Vorteilen aus, von denen Einrichtungen der öffentlichen Hand profitieren. Die kostengünstigen ERP- und CRM-Lösungen sind:

- Ihren Mitarbeitern vertraut – durch die bekannte Benutzeroberfläche (wie Microsoft Office)
- leicht zu integrieren – für eine moderne und konsistente IT-Umgebung in Ihrer Institution, in der Verfahren ohne Prozess- und Medienbrüche gesteuert werden können
- Motor der Produktivität – dank Prozessautomatisierung und -optimierung sowie Workflows für eine bessere Zusammenarbeit
- die Basis sicherer Entscheidungen – durch die Bereitstellung von Berichten und aussagekräftigen Analysen, zum Beispiel zur internen Leistungsmessung



Sie möchten mehr darüber erfahren, wie Sie Ihre Einrichtung im öffentlichen Dienst mit ERP- oder CRM-Lösungen fit für die Zukunft machen? Dann besuchen Sie jetzt unsere Microsoft Dynamics-Seiten im Internet:

Informationen für den öffentlichen Dienst auf dem Microsoft Dynamics-Portal:

www.microsoft.de/dynamics/oeffentlicher-dienst

Mit nur wenigen Klicks zur richtigen Lösung – der Partner Solutionfinder:

www.microsoft.de/dynamics/solutionfinder

Praxisbericht: eine Stadt im Wandel mit Microsoft Dynamics

Die Stadt Salzgitter macht es vor: Seit einiger Zeit arbeitet die Verwaltung mit newsystem kommunal, einem Finanz- und Verwaltungssystem auf Basis der betriebswirtschaftlichen Standardsoftware Microsoft Dynamics NAV. Die moderne Lösung sorgt für mehr Transparenz in der kommunalen Vermögenssituation und für eine weitreichende Automatisierung von Buchungsvorgängen, da Schnittstellen zu mehr als 120 Fachverfahren geschaffen wurden.

Mit dem neuen System wurde außerdem ein wichtiger Meilenstein in den Verwaltungsreformen erreicht: Als bundesweit erste Großstadt konnte die Stadt Salzgitter bereits im Jahr 2005 eine Eröffnungsbilanz nach den Grundsätzen der doppelten Buchführung vorlegen; der erste doppische Jahresabschluss wurde im Sommer 2006 veröffentlicht. Inzwischen ist der Umstieg auf die Doppik abgeschlossen – für die aktive Stadtverwaltung aber noch lange kein Grund, die Hände in den Schoß zu legen. Sie hat mit ihrem Microsoft Dynamics-System noch viel vor, zum Beispiel den weiteren Ausbau des Management-informationssystems für Führungskräfte oder der via Internet bereitgestellten Selbstbedienungsfunktionen für Bürger.

„Durch Einführung der Doppik kann jede Kommune sachgerecht und sparsam mit den verfügbaren Steuermitteln wirtschaften.“

Ekkehard Grunwald, Stadtkämmerer der Stadt Salzgitter

Moderne Strukturen dank homogener IT-Infrastruktur

ERP- und CRM-Lösungen leisten einen wichtigen Beitrag zu einer bürgernahen und kosteneffizienten Verwaltung. Sie führen bisher unverbundene Abläufe und Verfahren zusammen, beschleunigen gängige Prozesse und gewährleisten einen konsistenten und jederzeit aktuellen Datenbestand. Insbesondere im Zusammenspiel mit anderen Microsoft-Produkten und -Technologien, zum Beispiel Betriebssystemen, Server- und Plattformlösungen sowie Werkzeugen für die Zusammenarbeit, sorgen die vollständig integrierten Produkte der Microsoft Dynamics-Familie für mehr Effizienz und Produktivität in der Verwaltung. Abteilungen werden vernetzt, und die Kommunikation mit Bürgern und Unternehmen wird verbessert.

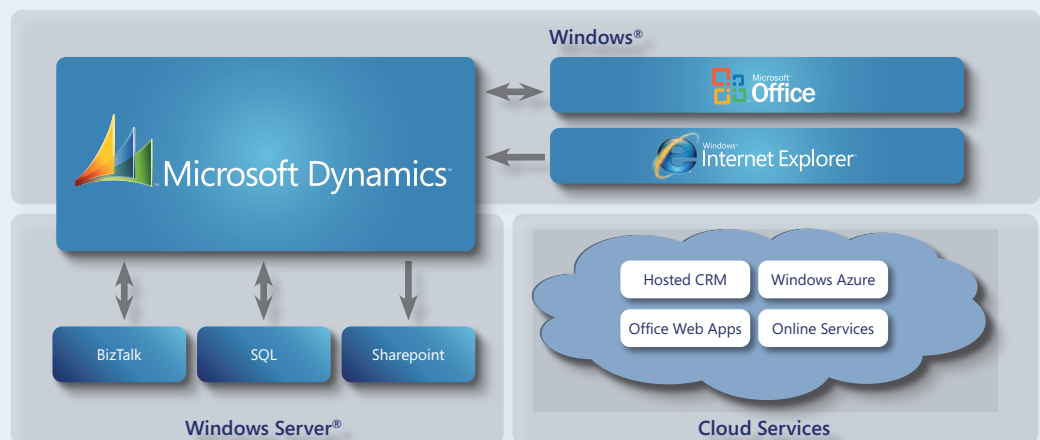
Kostengünstige Bereitstellung, Anpassung und Wartung

Zertifizierte Partner mit langjähriger Projekterfahrung im Bereich des öffentlichen Dienstes übernehmen die Bereitstellung einer Komplettlösung, die auf Microsoft Dynamics basiert und bis ins Detail an die individuellen Anforderungen der jeweiligen Einrichtung angepasst wird.

Die Partner begleiten das Implementierungsprojekt, schaffen das richtige Niveau an Integration, kümmern sich um die Schulung der Benutzer und liefern den First-Level-Support. Und das Beste: Sobald sich Anforderungen ändern oder neue Richtlinien umgesetzt werden müssen, wachsen die Lösungen auf der Basis von Microsoft Dynamics einfach mit. Das bedeutet: langfristige Investitionssicherheit und Kostenkontrolle.

Weitere Informationen

Sie haben Fragen oder möchten sich detailliert über den modernen Verwaltungsarbeitsplatz informieren? Laden Sie die Broschüre zum Thema unter www.moderner-verwaltungsarbeitsplatz.de herunter oder kontaktieren Sie uns per E-Mail unter egovinfo@microsoft.com



Einbindung von Microsoft Dynamics in das Microsoft Produktportfolio

www.moderner-verwaltungsarbeitsplatz.de

© 2010 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Rechteinhaber sein.

104538 BP 04/10