Microsoft Dynamics AX 2012

für Unternehmen in der Dienstleistungsbranche



Bessere Serviceprozesse und höhere Leistung dank durchgängiger Lösungen





„Für Omnicom ist einer der wesentlichen Vorteile von Microsoft Dynamics AX 2012 die nahtlose Microsoft Office-Integration. Unsere Anwender kennen das ‚Look and Feel' und sie wissen, wie Microsoft Excel und Word zu bedienen sind. Deshalb können sie die Funktionen von Microsoft Dynamics AX 2012 sehr schnell erfassen und nutzen."

Wayne Wilson, Director, Financial Systems Strategy & Deployment, Omnicom Group Inc.

Microsoft Dynamics® AX 2012: Leistungsstark. Agil. Einfach.

Kundenorientierter Service, das Übertreffen von Erwartungen, die Kunden an Ihre Organisation stellen, sowie Rentabilität und kontinuierliches Folgegeschäft – das sind die Herausforderungen, vor denen jedes Dienstleistungsunternehmen steht. Auch wenn die Anforderungen im Einzelnen je nach Teilbranche variieren – zum Beispiel für Professional Services, Architektur, Bauwesen und Immobilien oder Medien und Unterhaltung –, so gibt es doch zahlreiche Gemeinsamkeiten, die über Erfolg und Misserfolg von Dienstleistern entscheiden. Dazu zählen die globale Expansion, eine zunehmende Anzahl gesetzlicher und Compliance-bezogener Vorgaben, das richtige Risikomanagement und der derzeitige Wandel in der Arbeitnehmerdemografie. Kunden erwarten zudem eine maximale Transparenz in den Prozessen ihrer Dienstleister und eine engere Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Organisationen. Microsoft Dynamics AX 2012 hilft Dienstleistungsunternehmen dabei, diesen Herausforderungen zu begegnen: Die leistungsstarke Lösung für Enterprise Resource Planning (ERP) sorgt für eine durchgängige Unterstützung Ihrer Serviceabläufe und ein zuverlässiges Performancemanagement.

Die globale Expansion stellt hohe Anforderungen an Dienstleistungsunternehmen, die sich auf neue Märkte, andere Kostenstrukturen und Prozesse sowie auf neu hinzukommende Geschäftspartner einstellen müssen. Zugleich werden auch im heimischen Markt die Anforderungen komplexer, zum Beispiel durch Vorgaben seitens der Steuergesetzgebung und generell in Bezug auf Compliance. Darüber hinaus verlangen Kunden heute ein Höchstmaß an Transparenz bei Serviceerbringung und -abrechnung.

Um diese Herausforderungen in neue Geschäftschancen umzuwandeln, benötigen Ihre Mitarbeiter einen durchgängigen Echtzeitzugriff auf rollenspezifische Informationen und Werkzeuge, mit denen sie Geschäftsbeziehungen vertiefen sowie den Einsatz von globalen Ressourcen optimal steuern können. Geschäftsprozesse müssen transparent und sicher zugleich sein, um sowohl die Zusammenarbeit zu unterstützen als auch datenschutzrechtlichen Bestimmungen Folge zu leisten. Zudem müssen Dienstleistungsunternehmen auch den Wandel auf Arbeitnehmerseite begleiten und die richtigen Mitarbeiter mit den richtigen Qualifikationen an sich binden. Mit einer leistungsstarken Software, die diesen Anforderungen Rechnung trägt, lässt sich die Servicequalität insgesamt erhöhen – eine wesentliche Voraussetzung für solide Finanzergebnisse.

Nach der Vision von Microsoft erhalten Dienstleistungsunternehmen und ihre Mitarbeiter rund um den Globus einfachen und sicheren Zugriff auf spezifische Informationen und Werkzeuge, die sie bei ihren individuellen Aufgaben unterstützen. Microsoft Dynamics AX 2012 bietet genau so eine Systemumgebung, die stets den aktuellen Stand aller Geschäftsabläufe und -daten abbildet. Dieser Ansatz eines unternehmensweiten Performancemanagements legt den Grundstein für eine engere Verknüpfung von Kundenbeziehungen und globalen Ressourcen, eine konsistente Servicequalität und langfristigen Erfolg.

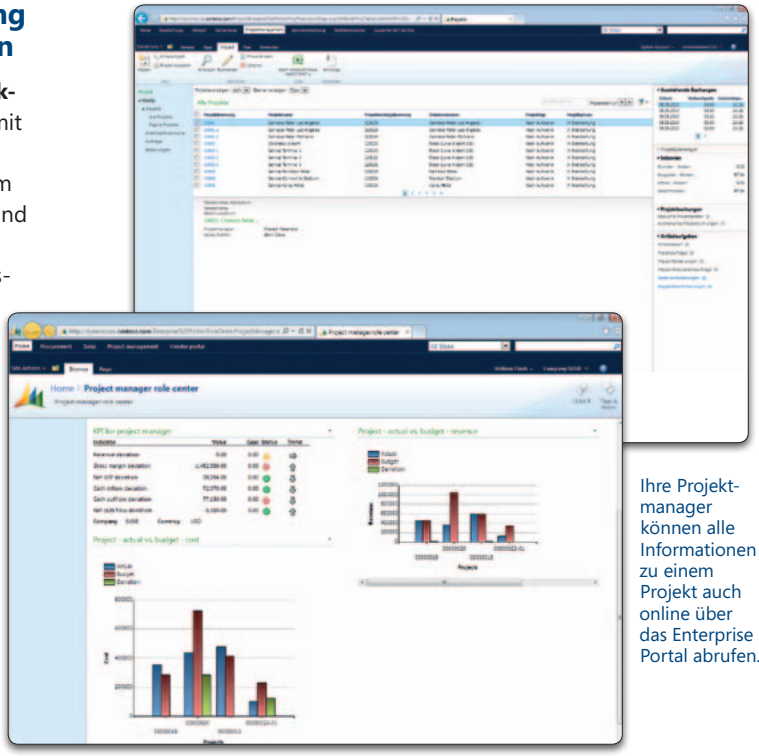
Microsoft Dynamics AX 2012

LEISTUNGSSTARK: Konzipiert für die Steigerung von Serviceeffizienz in global agierenden Firmen

Optimieren Sie Serviceprozesse mit projektspezifischen Funktionen: Verbessern Sie die Projektbudgetierung und -kontrolle mit Projektstrukturplänen, Meilensteinen und Zuordnungen. Sorgen Sie für einen verbesserten Einsatz qualifizierter Mitarbeiter, indem Sie die am besten geeigneten Ressourcen basierend auf Fähig- und Fertigkeiten identifizieren und Projekten zuordnen. Steuern Sie den Cashflow durch die Anwendung von verbindlichen Zahlungsbedingungen, Pay-when-Paid-Klauseln und verschiedenen Fakturierungsregeln.

Skalieren Sie Ihr Unternehmen auf jede neue Geschäftschance – mit einer von Grund auf globalen Lösung: Dehnen Sie mit den in einer zentralen Lösung enthaltenen vordefinierten Lokalisierungen für 36 Länder Ihre Geschäftstätigkeit einfach auf neue Märkte aus.* Erfüllen Sie die Anforderungen internationaler Kunden durch intelligente Ressourceneinsatzplanung. Fördern Sie die Effizienz mit gemeinsamen Prozessen auf Basis von Shared Services und Intercompany-Transaktionen.

Steigern Sie mit der rollenbasierten Benutzeroberfläche die Produktivität im Unternehmen: Führen Sie in den Rollencentern die wichtigsten Informationen und Aktivitäten für jeden Ihrer Mitarbeiter zusammen. Richten Sie für zentrale Workflows eingebettete Benachrichtigungen und Warnungen ein. Erfüllen Sie Compliance-Anforderungen und steigern Sie die Effizienz, indem Sie finanzbezogene Verantwortlichkeiten und Aktivitäten aufteilen (Beispiel: mehrstufiges Freigabeverfahren).



Ihre Projektmanager können alle Informationen zu einem Projekt auch online über das Enterprise Portal abrufen.

Dank der konsolidierten Ansicht wichtiger Informationen im Rollencenter kann jeder Mitarbeiter die richtigen Prioritäten setzen.

AGIL: Unterstützung für die Erfüllung geänderter Markt- und Kundenanforderungen

Passen Sie sich mithilfe modellgetriebener Konzepte rasch an geänderte Prozesse und gesetzliche Vorgaben an: Planen und implementieren Sie Änderungen für Geschäftsprozesse und Servicelinien mit leistungsfähigen Modellierungswerkzeugen. Nutzen Sie den grafischen Workflow-Editor und eine zentrale Geschäftsprozessbibliothek, um neue Abläufe einzurichten oder bestehende zu verändern. Greifen Sie auf bewährte Projektvorlagen und -strukturpläne zurück, um neue und geänderte Serviceanforderungen rasch zu erfüllen.

Reagieren Sie dank des integrierten Beziehungsmanagements flexibel auf individuelle Kundenanforderungen: Analysieren Sie mit dem integrierten CRM neue Verkaufschancen und fördern Sie Cross-Selling. Bieten Sie einen konsistenten Service und pflegen Sie Geschäftsbeziehungen mithilfe einer durchgängigen Transparenz in Kundendokumentation und Verträgen. Stellen Sie die Erfüllung von kundenspezifischen Anforderungen sicher – mit flexiblen Vertragsstrukturen und Service Level Agreements.

Ermöglichen Sie zeitgerechte Entscheidungen durch umfassende Transparenz in Finanz- und operativen Daten: Sorgen Sie mit einfach zu nutzenden Finanzdimensionen für eine verbesserte Transparenz Ihrer Geschäftstätigkeit. Identifizieren Sie mit Reporting via SQL Server® Abweichungen im Projektverlauf und -budget, handeln Sie zielgerichtet und verbessern Sie den Überblick über alle Projektportfolios. Nutzen Sie die richtigen Informationen mit Excel-basierten Berichten und Ad-hoc-Auswertungen, um sich wandelnde Geschäftsanforderungen zu erfüllen.

EINFACH: Leicht zu erlernen und zu bedienen – entlang der gesamten Wertschöpfungskette

Beschleunigen Sie mit einer vertrauten, intuitiven Benutzeroberfläche die Einarbeitung und Akzeptanz: Vereinfachen Sie die Benutzung durch das bekannte „Look and Feel" aus Microsoft Office und eine einheitliche Benutzeroberfläche in Webbrowser und Windows-Client. Steigern Sie die Produktivität mit verbesserten Einsatz- und Dienstplänen und einer breiten Palette an Self-Service-Werkzeugen. Binden Sie über die bidirektionale Integration von Microsoft Office 2010 Dokumente in Ihre vorhandenen Prozesse ein.

Verbinden Sie Serviceteams, Partner und Kunden durch die integrierten Kollaborationsfunktionen: Bilden Sie durchgängige Geschäftsprozesse mit projektspezifischen Teamsites und SharePoint®-Portalen ab, die Sie direkt aus Projektvorlagen im ERP-System erstellen können, und stärken Sie die Zusammenarbeit unter Kollegen und mit Geschäftspartnern. Beschleunigen Sie den Informationsaustausch in virtuellen Teams mit Anwesenheitsinformationen (Presence), integriertem Messaging und VoIP.

Erweitern Sie mit der durchgängigen Interoperabilität Ihre vorhandenen Geschäftsprozesse und Systeme: Verknüpfen Sie Finanzmanagement, Marketing und die operativen Abteilungen mithilfe vordefinierter Integrationslösungen in Microsoft Dynamics CRM und Project Server. Sorgen Sie für die gemeinsame Nutzung von Stamm- und Metadaten an unterschiedlichen Standorten. Senken Sie die TCO, indem Sie auf Ihren bisherigen Microsoft-Plattforminvestitionen aufbauen und einfach verschiedene Werkzeuge für Ihre Fachbereiche anbinden.

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

Microsoft Dynamics AX 2012: Highlights für Dienstleistungsunternehmen

Vertraute Benutzer-oberfläche	• Bieten Sie Ihren Benutzern einen rollenbasierten Zugriff auf konsolidierte Aufgabenlisten, visuelle Arbeitsstapel, Geschäftsprozesse und Berichte, Benachrichtigungen, Kennzahlen (KPIs) und weitere wichtige Informationen. Es stehen dienstleistungsspezifische Rollencenter „out of the box" zur Verfügung, beispielsweise für Key Account Manager, Projektleiter und Projektteammitglieder. • Vereinfachen Sie den Datenzugriff durch vertraute Microsoft-Werkzeuge, darunter Microsoft Word, Excel® und SharePoint. Finden Sie Informationen mit Suchfunktionen für Dokumentenbibliotheken in Microsoft SharePoint und Microsoft Dynamics AX schnell auf und stellen Sie sie Ihren Kollegen über Arbeitsbereiche zur Verfügung, die Sie direkt aus Projekten in Microsoft Dynamics AX erstellen und entsprechend verknüpfen können. • Greifen Sie mit der Projektleiterrolle im Enterprise Portal einfach auf Werkzeuge und Informationen für das Projektmanagement zu, einschließlich der Möglichkeit, Stunden über das Internet oder mit Microsoft Project zu erfassen.
Kunden-beziehungs-management	• Entwickeln und stärken Sie Ihre Geschäftsbeziehungen durch Kunden-, Interessenten- und Verkaufsmanagement, Vertriebs- und Marketingautomatisierung, Lead- und Verkaufschancensteuerung sowie Case-Management. • Erstellen Sie Kostenvoranschläge, die nach ihrer Freigabe einfach in Projekte konvertiert werden können. • Realisieren Sie einfach eine Anbindung an Microsoft Dynamics CRM 2011 (Online und On-Premise).
Personal-verwaltung	• Administrieren Sie den Einstellungs- und Auswahlprozess von neuen Mitarbeitern einschließlich Personalmarketing, Entwicklungsplänen und Bewerberkorrespondenz. • Vereinfachen Sie die Verwaltung von Mitarbeiterinformationen wie Adressen und Kontaktdaten, Lebensläufen, Fähig- und Fertigkeiten sowie Zertifizierungen. Steuern Sie Ihre Organisationsstrukturen, einschließlich formeller und informeller Hierarchien und Positionsverwaltung. • Analysieren Sie Qualifikationen basierend auf Stellenprofilen und machen Sie mithilfe des Kompetenzmanagements (über Filter und Gewichtungen) die richtigen Fähigkeiten ausfindig. • Optimieren Sie den Ressourceneinsatz durch qualifikations- und verfügbarkeitsbezogene Projektzuordnungen. • Steuern Sie die Weiterentwicklung und Leistung von Mitarbeitern, einschließlich Entwicklungsplänen und regelmäßigen Karrieregesprächen. Definieren, veröffentlichen und analysieren Sie Schulungen. • Verfolgen Sie per Zeiterfassung/BDE profilbasierte Kommt-/Geht-Daten von Mitarbeitern und generieren Sie Zahlungsinformationen für den Export an das Lohn- und Gehaltssystem. Definieren, kommunizieren und überwachen Sie Abwesenheitsrichtlinien.
Projekt-management	• Nutzen Sie Projektmanagementfunktionen, um Projekte für Ihre Organisation zu planen, zu erstellen, zu steuern, zu kontrollieren und abzuschließen – einschließlich unterschiedlicher Projekttypen, zum Beispiel Aufwands- oder Festpreisprojekte und interne Projekte. • Erstellen Sie Ihre eigenen hierarchischen Projektstrukturpläne, die durch individuelle Workflows und den rollenbasierten Zugang zu Informationen und Aufgaben erweitert werden. Ergänzen Sie spezifische Informationen pro Aktivität, einschließlich Planungsdaten, Kosten- und Umsatzschätzungen sowie Mitarbeiterkompetenzen. • Erstellen und verwalten Sie Projektverträge, die aus einem oder mehreren Projekten bestehen können. Definieren Sie die Projektfinanzierung, indem Sie mehrere Budgetquellen mit einem Projekt oder Auftrag verknüpfen. • Steuern Sie Projekte mit Forecasts (für Stunden, Ausgaben, Materialien, Gebühren, Teilzahlungen) und Budgets. Führen Sie das Projektcontrolling durch, indem Sie tatsächliche Kosten, veranschlagte Kosten und verbleibendes Budget aufsummieren, um die zu erwartenden Gesamtkosten zu ermitteln und dem ursprünglichen Budget gegenüberzustellen. • Nutzen Sie mit der bidirektionalen Integration in Microsoft Project Server 2010 leistungsstarke Planungs- und Trackingwerkzeuge für Projekte, Aktivitäten und Aufgaben, um Ressourcen effektiv zuzuordnen. • Messen Sie die Auslastungsquote, indem Sie tatsächliche und budgetierte Stunden gegenüberstellen. Vergleichen Sie den Status von fakturierten und abrechenbaren Transaktionen eines Projekts oder Vertrags mit dem Kostenvoranschlag.
Projekt-zeiterfassung und -abrechnung	• Erfassen Sie Projektzeiten. • Weisen Sie reisebezogene Aufwendungen mit der Reisekostenabrechnung bestimmten Projekten zu.
Service-management	• Optimieren Sie Ihre Serviceprozesse mit Service Level Agreements, Wartungsaufträgen, Serviceverträgen und einer Reparaturverwaltung.
Business Intelligence und Reporting	• Geben Sie Ihren Mitarbeitern direkten Zugriff auf Informationen – mit integrierten Berichten auf Basis von Microsoft SQL Server Reporting Services. Greifen Sie auf Standardberichte für die GuV-Rechnung, Verbrauchsrechnung, Teilzahlungen, Soll-Ist-Kostenvergleiche und Cashflowberechnungen zu. • Unterstützen Sie Self-Service Business Intelligence mit vordefinierten Cubes, die in den Rollencentern Ihrer Mitarbeiter als KPIs angezeigt und im Detail mit Microsoft Excel analysiert werden können.

Finanz-management, Compliance und interne Kontrollen	• Steuern Sie Ihr Finanzmanagement mit Sachkontenintegration, Zahlungsabwicklung, Anlagenbuchhaltung sowie Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung, Kostenrechnung, Budgetkontrollen, Intercompany-Abrechnung und Shared Services. • Optimieren Sie die Projektabrechnung durch die Erstellung und Bearbeitung von Rechnungsvorschlägen für Stunden, Ausgaben, Materialien, Verkaufsaufträge, Gebühren, Serviceverträge, Voraus- und Abschlagszahlungen oder Meilensteine. • Begleichen Sie Rechnungen von Projektzulieferern, wenn Sie Zahlungen von Kunden erhalten (Pay-when-Paid-Modell). Weisen Sie Zahlungen anteilsmäßig einem Lieferanten zu. • Gleichen Sie Kosten und Umsätze in regelmäßigen Abständen im Laufe Ihrer Buchhaltungsperiode ab. Realisieren Sie Umsätze und aktivieren Sie Kosten für Projekte, die nach Aufwand berechnet werden, und ermitteln Sie den Deckungsbeitrag entweder zum Zeitpunkt der angefallenen Kosten oder zum Rechnungsdatum. • Buchen Sie den Umsatz bei Festpreisprojekten zu einem Zeitpunkt anteiliger Fertigstellung oder bei erfülltem Vertrag. • Steuern Sie Ressourcen in Fertigung (RIF) für Investitionsprojekte im Laufe des Projekts, bevor der RIF-Wert auf einer Anlage bei Abschluss endgültig eliminiert wird. • Stellen Sie mit dem Compliance Center die Einhaltung von Gesetzen, Vorgaben, Richtlinien und Geschäftsregeln sicher, einschließlich interner Kontrollen. • Nutzen Sie die Audit Workbench, um Richtlinien für Ihre Organisation zu definieren und Auditprozesse zu automatisieren. • Nutzen Sie das Environmental Sustainability Dashboard, um Ihren Energieverbrauch und CO_2-Footprint zu überwachen.
Beschaffung und Einkauf	• Vereinfachen Sie die direkte und indirekte Beschaffung von Waren und Dienstleistungen. • Stellen Sie Ihren Mitarbeitern Self-Service-Funktionen zur Verfügung, mit denen sie Waren und Dienstleistungen für das Tagesgeschäft aus Onlinekatalogen bestellen können. • Verhelfen Sie Ihren Lieferanten zu effizienteren Abläufen, indem Sie ihnen ermöglichen, eine Vielzahl von Aufgaben selbst online zu erledigen, zum Beispiel Profildaten und Kataloginhalte zu aktualisieren, Rechnungen zu übermitteln und Zahlungen zu überprüfen. • Unterstützen Sie Ihre Einkäufer bei der Einhaltung von Beschaffungsrichtlinien und -prozessen. • Erweitern Sie Ihren Beschaffungsprozess durch einen Cloud-basierten Service, der Ausschreibungen vereinfacht (Sites Services).*
Mitarbeiterportal	• Nutzen Sie das Mitarbeiterportal und die Workflow-Werkzeuge, um Ausgabenlimits festzulegen, Freigaberichtlinien zu unterstützen und Mitarbeiter-Self-Service für die Zeiterfassung, projekt- und reisebezogene Ausgaben und das Performancemanagement zu ermöglichen.
Tools	• Automatisieren Sie Geschäftsprozesse mit einem grafischen Workflow-Editor, um Geschäftsregeln und benutzerdefinierte Workflows (auch anhand von Vorlagen) zu erstellen. • Optimieren Sie mit der rollenbasierten Security und Single Sign-on-Funktionen die eindeutige Zuordnung von Aufgaben und Verantwortungsbereichen und sorgen Sie für einen minimalen Einrichtungs- und Verwaltungsaufwand der Benutzerkonten. • Nehmen Sie organisationsspezifische Änderungen einfach in Microsoft Visual Studio® und X++ Entwicklungsumgebungen vor. • Erleichtern Sie Integrationsszenarien zwischen Anwendungen und Unternehmen mit einem flexiblen Service- und Application Integration Framework.
Interoperabilität mit der Microsoft-Plattform	• Maximieren Sie den Wert Ihrer bisherigen IT-Investitionen, senken Sie die TCO und erzielen Sie zusätzliche Produktivitätsgewinne durch die Interoperabilität von Microsoft Dynamics AX 2012 mit anderen Microsoft-Schlüsseltechnologien, z. B. Microsoft Office, Project, Lync, SharePoint, Windows® und Windows Server®, SQL Server, Microsoft .NET, Microsoft BizTalk® Server sowie Visual Studio.

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

Partnerschaften mit Experten in Ihrer Branche

Microsoft Dynamics AX 2012 wird durch ein internationales Netzwerk von Partnern mit tief greifender Branchenerfahrung im Dienstleistungssektor bereitgestellt, einschließlich Teilbranchen wie Professional Services, Architektur, Bauwesen und Immobilien oder Medien und Unterhaltung und weiteren Bereichen. 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 Dienstleistungsunternehmen: **http://dynamics.pinpoint.microsoft.com**

Jetzt mehr über Microsoft Dynamics AX 2012 erfahren:

- Für Deutschland: **www.microsoft.de/AX**
- Für Österreich: **www.microsoft.at/AX**
- Für die Schweiz: **www.microsoft.ch/AX**

© 2012 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. MICROSOFT GIBT FÜR DIE IN DIESEM DOKUMENT ENTHALTENEN INFORMATIONEN KEINE GARANTIEERKLÄRUNGEN AB, WEDER AUSDRÜCKLICH NOCH STILLSCHWEIGEND NOCH STATUARISCH.

Microsoft