

# PARTNER-SERVICE-PORTALE

Viele Unternehmen managen nicht nur Beziehungen zu ihren Kunden, sondern auch zu Partnern und Vermittlern. Partner-Service-Portale sind skalierbare und sichere Lösungen für den indirekten Vertrieb.



# INHALTE

Einführung	05-06
Was ist Partner Relationship Management?	07
Vorteile von Partner-Relationship-Management-Systemen	08-10
Funktionen von PRM-Systemen und Partner-Service-Portalen	11-15
Zusammenfassung	16

# EINFÜHRUNG

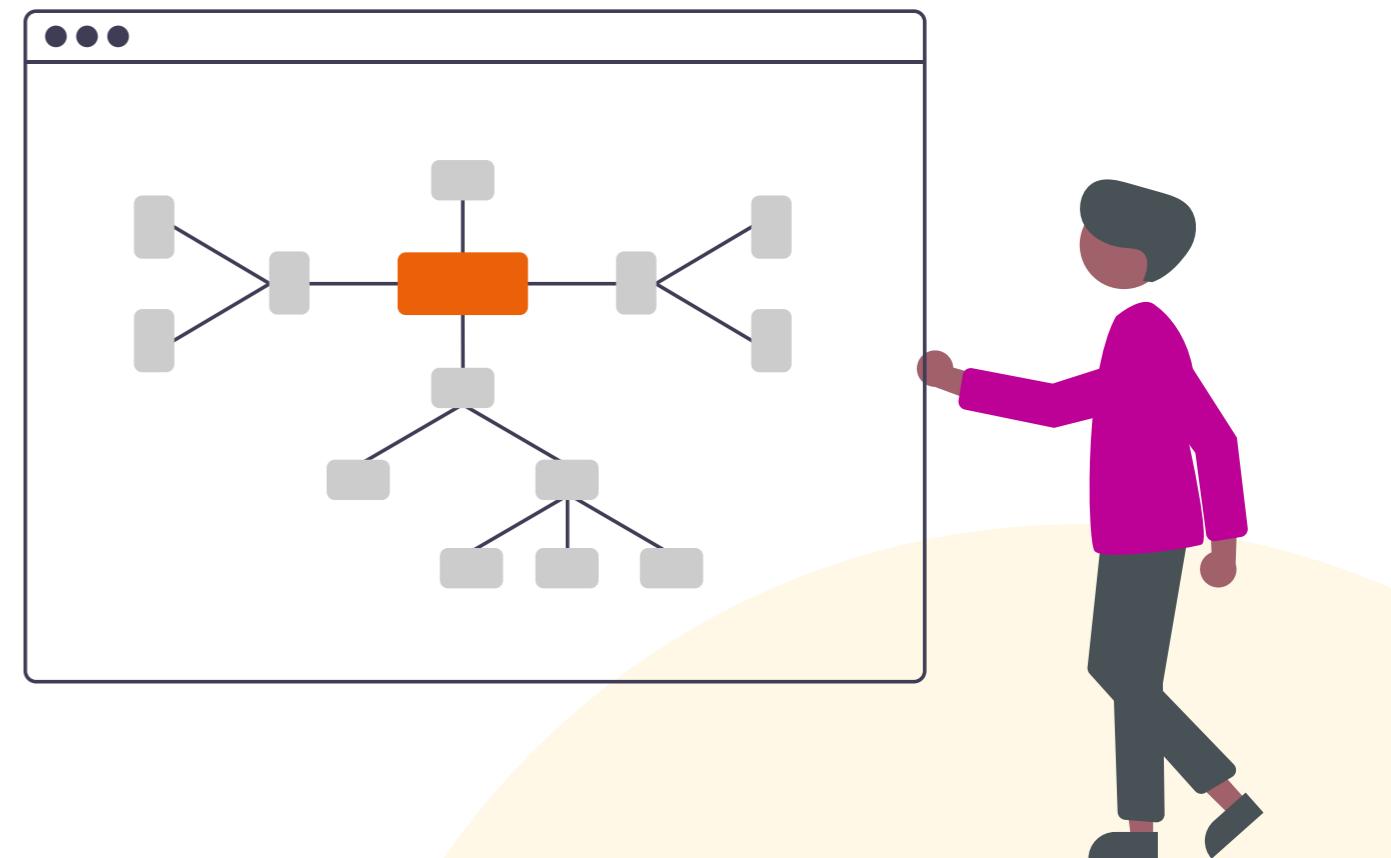
Klassische CRM-Systeme bilden die Beziehung zwischen Unternehmen und ihren Kunden ab. Viele Unternehmen managen aber nicht nur diese Beziehung – sondern auch die mit Partnern und Vermittlern.

Die Anforderung an Software-Lösungen, indirekten Vertrieb abzubilden, stellt viele Unternehmen in der täglichen Arbeit vor Herausforderungen. Wie lässt sich in einem klassischen CRM abbilden, dass Vertriebsteams mit Partnern und Vermittlern zusammenarbeiten, die wiederum an Endkunden verkaufen?

Die Anforderungen an eine Lösung sind klar definiert: Damit Partner und Vermittler Leads und Opportunitys effizient managen können, bedarf es eines Nutzer- und Rechtekonzepts speziell für den indirekten Vertrieb. Kommen im Vertriebsprozess Fragen auf, müssen Partner und Vermittler außerdem schnell Antworten erhalten können. Im Vertrieb zählt schließlich jede Minute. Diese Anforderungen lassen sich in klassischen CRM-Systemen kaum oder nur mit sehr hohen Lizenzkosten abbilden.

Für das Management von Partnern gibt es spezielle Software-Lösungen. Diese sogenannten Partner-Relationship-Management-Systeme und Partner-Service-Portale sind für viele Unternehmen bereits zugänglich. Mithilfe von Plattformen für Geschäftsanwendungen können Vertriebsteams solche Systeme mit geringem Aufwand konzipieren und bereitstellen.

In diesem Whitepaper erfahren Sie mehr über den Funktionsumfang dieser Lösungen und wie künstliche Intelligenz (KI) das Partner-Management optimiert – und können so selbst beurteilen, welche Vorteile sich für Ihr Unternehmen ergeben würden.

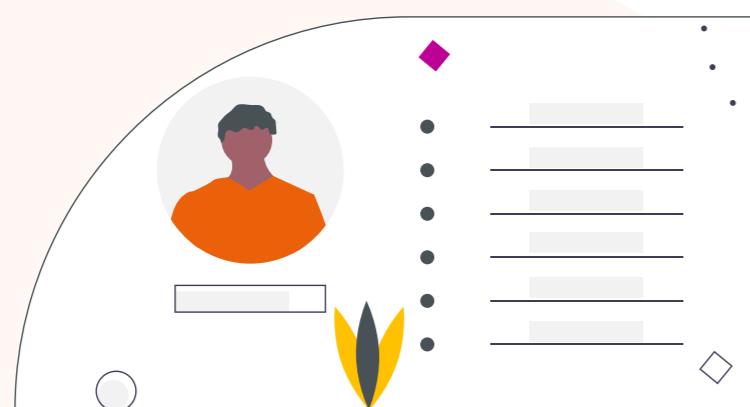


# WAS IST PARTNER RELATIONSHIP MANAGEMENT?

Partner Relationship Management (PRM) bezeichnet das Management von Geschäftsbeziehungen zu Partnern. Partner werden in diesem Zusammenhang auch oft als Vertriebspartner, Geschäftspartner, Vermittler oder Makler bezeichnet.

Der Begriff „Partner Relationship Management“ vereint in sich Methoden, Strategien und Software-Lösungen, die einem Unternehmen helfen, diese Vertriebskanäle mit Partnern zu verwalten. Dazu gehört die Bereitstellung von Tools, Ressourcen und Services – mit dem Ziel, die Partner in ihren Vertriebsprozessen zu unterstützen und deren Effizienz zu steigern.

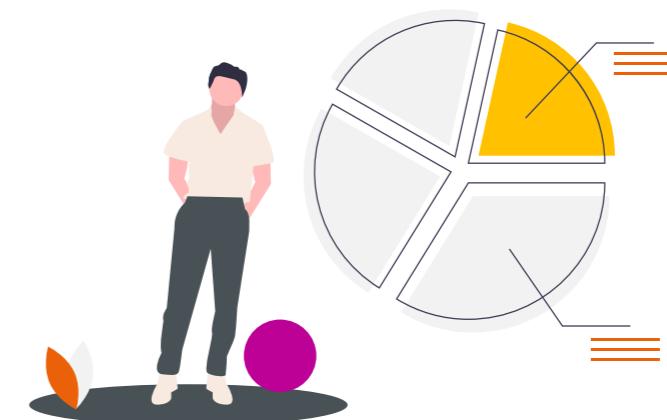
Die für das PRM erforderlichen Software-Lösungen werden als PRM-Systeme bezeichnet. Hier können Vermittlerbetreuer und Channel Account Manager die Aktivität ihrer Partner nachverfolgen. Der für Partner zugängliche Teil dieser Systeme ist das Partner-Service-Portal: Partner verwalten hier ihre Leads und Opportunitys. Über die Funktionen dieser Web-basierten Anwendungen erfahren Sie im Folgenden mehr.



# VORTEILE VON PARTNER-RELATIONSHIP-MANAGEMENT-SYSTEMEN

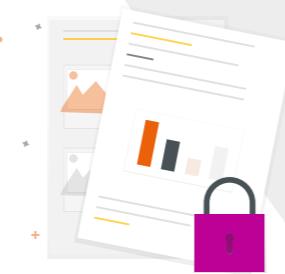
Wie CRM-Systeme bieten PRM-Systeme in erster Linie Transparenz und die Möglichkeit, Erkenntnisse zu gewinnen. Wie verhalten sich Partner und Kunden, lässt sich zukünftiges Verhalten vorhersagen und in die Geschäftsplanung einbeziehen?

Zahlreiche Unternehmen managen Geschäftsbeziehungen immer noch mit Tabellen in Microsoft Excel. Diese eindimensionale Abbildung verhindert oft den Blick auf, sogenannte Customer und Partner Insights.



Systeme, die nicht speziell für das Management von Geschäftsbeziehungen entwickelt wurden, haben oft noch weitere Nachteile. In den wenigsten Fällen sind sie kollaborativ und als Cloud-Lösung angelegt – mit dem Resultat, dass Daten unfreiwillig überschrieben oder nicht gespeichert werden. Diese Lösungen sind ungeeignet, um komplexe Beziehungen abzubilden und sie skalieren oft nicht mit dem Unternehmenswachstum.

PRM-Systeme bieten eine Reihe von Vorteilen, die zu einem verbesserten indirekten Vertrieb beitragen.

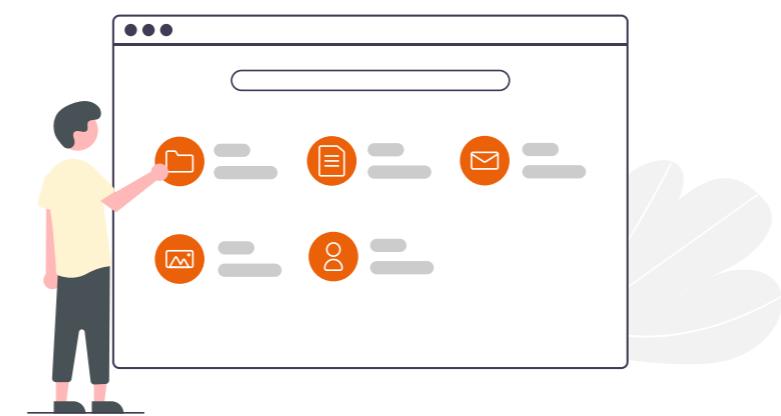


### EINHEITLICHE PARTNERERFAHRUNG

PRM-Systeme sind ganzheitliche Lösungen. Statt zerstreuter Dokumente und Systeme haben Partner eine Anlaufstelle, das Partner-Service-Portal, in dem sie ihre Leads und Opportunities verwalten, auf Ressourcen zugreifen und Anfragen stellen können. Diese einheitliche Partnererfahrung minimiert Missverständnisse, das Risiko veralteter Daten und lässt weniger Spielraum für ineffiziente Prozesse.

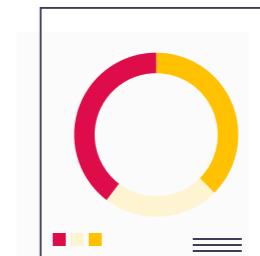
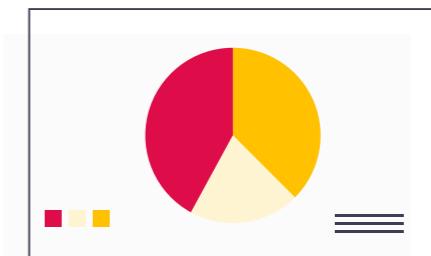
### GESTÄRKTE PARTNERBINDUNG

Die Arbeit von Geschäftspartnern ist dann einfacher, wenn die Tools und Prozesse, die sie nutzen, benutzerfreundlich sind. Genau das leisten PRM-Systeme. Darüber hinaus haben Partner- und Vermittlerbetreuer die Möglichkeit, gezielt Anreize für Partner zu setzen, Feedback einzuholen, Ressourcen bereitzustellen und die Gesamtzufriedenheit zu beobachten. Diese Erkenntnisse helfen dabei, das Partnerprogramm strategisch auszubauen und weiterzuentwickeln – ein entscheidender Vorteil gegenüber Wettbewerbern.



### CUSTOMER INSIGHTS UND BUSINESS INTELLIGENCE

Aktuelle Software-Lösungen erlauben umfangreiche Analysen für Vermittlerbetreuer und Channel Account Manager. Partnerportale generieren Partner Insights und Customer Insights. Vertriebsprozesse und Renditen lassen sich so leicht analysieren und auswerten.



### WAS SPRICHT DAGEGEN, EIN CRM-SYSTEM FÜR DAS PARTNER-RELATIONSHIP-MANAGEMENT ZU NUTZEN?

- ✓ CRM-Zugänge sind mit hohen Lizenzkosten verbunden. Zugänge zu einem Partner-Service-Portal sind oft günstiger, insbesondere bei einer großen Zahl von Geschäftspartnern.
- ✓ Zugriffsrechte auf personenbezogene Daten in CRM-Systemen sind oft auf die unternehmensinterne Nutzung ausgelegt – nicht auf den Zugriff durch externe Partner. PRM-Systeme liefern umfassende Optionen, um Zugriffsrechte abstimmen.
- ✓ CRM-Systeme sind oft nur innerhalb von Unternehmensnetzwerken, mit einer VPN-Lösung, erreichbar. PRM-Systeme können mit einem Website-Portal angelegt werden, auf das Partner von überall zugreifen können.



# FUNKTIONEN VON PRM-SYSTEMEN UND PARTNER-SERVICE-PORTALEN



## Partner-Management

Die von den Partnern gepflegten Leads und Opportunitys werden in Echtzeit in das PRM synchronisiert. Partner- oder Channel-Account-Manager haben so zu jedem Zeitpunkt den kompletten Überblick über die Aktivität ihrer Partner. Zu jedem Zeitpunkt ist klar, wer gerade in Kontakt mit potenziellen Kunden steht.

## Lead- und Opportunity-Management

Vertriebspartner können im Partner-Service-Portal ihre Leads und Opportunitys managen, deren Status nachverfolgen und dokumentieren. Dank der direkten Anbindung an das PRM erhalten Partner unmittelbare Rückmeldung, ob eine Lead-Registrierung erfolgreich ist. Sie haben außerdem die Gewissheit, dass die Daten sicher hinterlegt sind.



## Partner-Marketing und -Enablement

Im PRM-System können Partner- oder Channel-Account-Manager Marketing- und Vertriebsmaterialien hinterlegen. Im Dateisystem ist klar ersichtlich, für wen Materialien bestimmt und ob sie aktuell sind.

## Zugriff auf Partner-Ressourcen

Im Partner-Service-Portal haben Vertriebspartner Zugriff auf Marketing- und Vertriebsmaterialien. Partner haben so die Gewissheit, immer mit den aktuellsten Versionen von Materialien zu arbeiten.



Service-Automatisierung	Service-Optionen
<p>Aktuelle PRM-Systeme bieten vielfältige Möglichkeiten, um Service-Anfragen von Partnern zu beantworten. Self-Service-Optionen, also die Klärung von Anfragen ohne Beteiligung eines Partner-Managers, wird möglich dank Chatbots, die Anfragen erkennen und passende Ressourcen bereitstellen. Eine Wissensdatenbank kann in diesem Zusammenhang ebenfalls aufgebaut und verbunden werden.</p>	<p>Für Partner bedeutet diese Service-Automatisierung, dass sie schneller Antworten auf Fragen und Anfragen erhalten. Der Support für komplexe Anfragen erfolgt immer noch durch Menschen und ist auf verschiedenen Kanälen möglich (Omnichannel-Partnerservice) – zum Beispiel per Chat, SMS, Facebook Messenger oder WhatsApp.</p>



Zugriffs- und Nutzerrechte	Nutzerverwaltung
<p>PRM-Systeme bieten die Möglichkeit, benutzerdefinierte Zugriffs- und Nutzerrechte für Vertriebspartner einzustellen und so auch Datenschutz- und Geheimhaltungsanforderungen gerecht werden zu können.</p>	<p>Vertriebspartner können – falls freigegeben – weiter Nutzer zum Partner-Service-Portal hinzufügen. Hierfür ist es nicht nötig, dass jeder zusätzliche Nutzer einzeln freigegeben werden muss.</p>



Antragsverwaltung	Antragsoberfläche
<p>Partner- und Channel-Account-Manager verwalten im PRM-System die Antragsunterlagen ihrer Partner und können entsprechende Freigaben erteilen.</p>	<p>Im Partner-Service-Portal haben Partner die Möglichkeit, die Antrags- oder Vertragsunterlagen ihrer Kunden hochzuladen und entsprechende Freigabeprozesse zu starten.</p>

## KI-GESTÜTZTER PARTNER-SERVICE

Aktuelle Partner-Service-Lösungen bieten die Möglichkeit, künstliche Intelligenz (KI) einzusetzen, um Anfragen besser und schneller bearbeiten zu können – so auch Microsoft Dynamics 365 Customer Service.

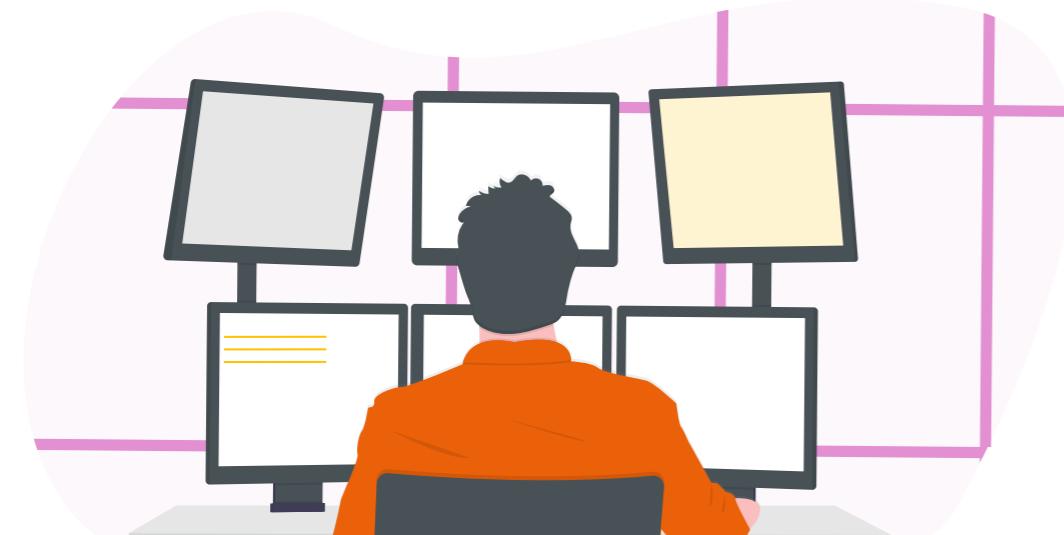
Dynamics 365 Customer Service bietet KI-gestützte Chats an. Diese sogenannten Virtual Agents helfen dabei, einfache Anfragen schnell zu bearbeiten, damit sich die menschlichen Agents komplexeren Themen widmen können.

Customer Service ermittelt außerdem im Betrieb, ob es Themengebiete gibt, zu denen regelmäßig Anfragen eingehen, aber keine Beiträge in der Wissensdatenbank vorhanden sind.

## PARTNER-SERVICE-PORTALE MIT ODER OHNE TECHNOLOGIEPARTNER AUFSETZEN?

Die Funktionen von PRM-Systemen und Partner-Service-Portalen gehen dabei weit über die herkömmlicher CRM-Systeme oder gar Microsoft-Excel-Tabellen hinaus. Als Cloud-Lösungen erlauben sie ortsunabhängige, sichere Zusammenarbeit und generieren laufend Erkenntnisse. Partnerprogramme und Vertriebsprozesse lassen sich so durchgehend analysieren und optimieren.

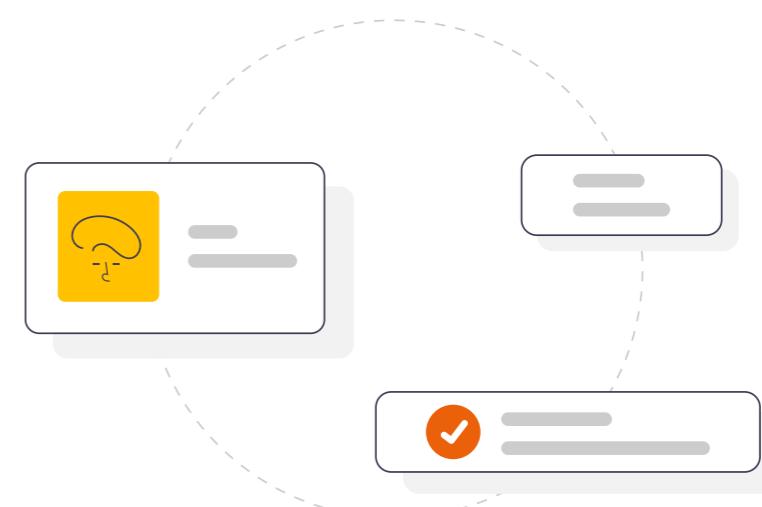
Die typischen Anforderungen an Partner-Service-Portale werden von Microsoft-Lösungen erfüllt. Die Microsoft Power Plattform ermöglicht die Bereitstellung eines webbasierten Portals. In Microsoft Dynamics 365 können Partner Leads und Opportunitys managen. Service-Anfragen, die im Rahmen des Partnervertriebs auftreten, können mit den Dynamics 365 Customer Service Funktionen KI-gestützt und effizient bearbeitet werden.



# ZUSAMMENFASSUNG

Die Einrichtung von Partner-Service-Portalen ist dank modularer Plattform-Ansätze weit weniger aufwändig als noch vor einigen Jahren. Innerhalb kurzer Zeit können Unternehmen ihre mehrstufigen, indirekten Vertriebsprozesse in einem System abbilden – und Partnern so eine einheitliche, benutzerfreundliche Erfahrung bieten.

Die Einrichtung von PRM-Systemen und Partner-Service-Portalen erfolgt üblicherweise durch die unternehmenseigene IT-Abteilung. Sie kann das IT-Projekt ohne externe Unterstützung vorantreiben oder auf Technologie-Partner zurückgreifen. Diese Option kann – bei sorgfältiger Evaluierung – viele Vorteile mit sich bringen. Technologie-Partner verfügen nicht nur über hohe Anwendungskompetenz der Software-Lösungen, sondern auch über Erfahrung aus ähnlichen, branchenspezifischen IT-Projekten. Cluster Reply ist einer dieser Technologie-Partner. Sprechen Sie uns an, wenn Sie ein Partner-Service-Portal bereitstellen wollen – wir informieren Sie gern über Ihre Optionen bei der technischen Umsetzung, Integration mit bestehenden Systemen, Entwicklung neuer Lösungen dem laufenden Betrieb.





**CLUSTER REPLY** ist das Unternehmen der Reply Gruppe, das sich auf die Beratung und Systemintegration von Microsoft-Technologien spezialisiert hat. Cluster Reply ist unter anderem in Deutschland tätig und arbeitet mit anderen Unternehmen der Reply-Gruppe zusammen, die Microsoft-Partner in Brasilien, Italien, Großbritannien und den USA sind. Das Unternehmen legt den Schwerpunkt auf Innovationen und unterstützt die Entwicklung des Microsoft-Angebots von On-Premises- hin zu Cloud-Anwendungen in den Bereichen Modern Workplace, Geschäftsanwendungen, Applikationen und Infrastruktur, Daten und Künstliche Intelligenz.