

Microsoft Dynamics CRM 2016

Przewodnik po nowej wersji systemu

Informacje na temat produktów:

- Microsoft Dynamics CRM 2016
- Microsoft Dynamics CRM Online (aktualizacja 2016)
- Microsoft Dynamics Marketing (aktualizacja 2016)
- Microsoft Social Engagement (aktualizacja 2016)

UWAGA:

Informacje zawarte w niniejszym dokumencie odzwierciedlają aktualny stan omawianej wersji systemu z września 2015 r. Dokument ten nie stanowi szczegółowej specyfikacji. W zależności od dynamiki rynkowej i potrzeb klientów w ostatecznej wersji oprogramowania poszczególne scenariusze lub funkcje mogą zostać poprawione, dodane lub potraktowane jako mniej istotne.

Więcej informacji na temat cen i licencjonowania rozwiązań zawartych w niniejszym przewodniku można uzyskać od lokalnego sprzedawcy.



Microsoft Dynamics

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	3
Przegląd najważniejszych rozszerzeń	4
Marketing	5
Sprzedaż	6
Obsługa klienta	9
Narzędzia społecznościowe	13
Mobilność	16
Przejrzystość i kontrola online	19
Platforma	21
Zakończenie	23

Przewodnik po nowej wersji systemu

Wrzesień 2015

Wprowadzenie

Obsługa klienta staje się dla przedsiębiorstw coraz ważniejsza. Istnieje jednak spora rozbieżność między tym, jak firmy oceniają swoje działania w zakresie obsługi klienta, a tym, co sądzą o niej sami klienci. Z naszych obserwacji wynika, że we współczesnym świecie przedsiębiorstwa muszą inaczej spojrzeć na swoje relacje z klientami i modele budowania ich zaangażowania.

Rozwiązania Microsoft Dynamics wspierające zaangażowanie klientów mają pomóc firmom w zapewnieniu doskonałej obsługi klienta poprzez właściwy rozwój relacji z nimi. Microsoft oferuje przedsiębiorstwom kompleksowe narzędzia, dzięki którym mogą one obsługiwać klientów w sposób spersonalizowany, proaktywny i przewidujący. Dzięki aplikacjom Microsoft Dynamics firmy mogą:

- **Spersonalizować obsługę klienta** poprzez tworzenie kompleksowych i ukierunkowanych na wyniki działań, które przykuwają uwagę klienta we właściwym miejscu i czasie za pomocą odpowiedniego przekazu.
- **Aktywnie kształtować relację** poprzez określanie najlepszej kolejnej interakcji z klientem na podstawie kontekstu.
- **Zaangażować klienta w przewidujący sposób** poprzez wykorzystanie analiz danych wewnętrznych i zewnętrznych do identyfikacji wzorców i prognozowania wyników.

W niniejszym dokumencie przedstawiono możliwości systemu Dynamics CRM 2016, obejmującego aktualizacje wszystkich usług online, w tym Microsoft Dynamics CRM 2016, Microsoft Dynamics CRM Online (aktualizacja 2016), Microsoft Dynamics Marketing (aktualizacja 2016) i Microsoft Social Engagement (aktualizacja 2016), które ułatwią korzystającym z nich firmom wypracowanie obsługi klienta na najwyższym poziomie. Microsoft Dynamics CRM to rozwiązanie główne, które zostanie udostępnione klientom korzystającym z systemu w modelu online i on-premise. Usługi online — Microsoft Dynamics CRM Online (aktualizacja 2016), Microsoft Dynamics Marketing (aktualizacja 2016) i Microsoft Social Engagement (aktualizacja 2016) — będą dostępne dla klientów jako aktualizacje sterowane przez nich samych. Możliwości rozwiązania Microsoft Dynamics CRM 2016 przedstawione w niniejszym dokumencie zostaną udostępnione zarówno w wersji online, jak i on-premise (z wyjątkami oznaczonymi w przypisach dolnych).

Przegląd najważniejszych rozszerzeń

Microsoft Dynamics CRM 2016 to rozwiązanie, które oferuje narzędzia do inteligentnego budowania lojalności klienta, a zarazem wspiera przedsiębiorstwa w obsłudze klientów w sposób spersonalizowany, proaktywny i oparty na prognozach. Aktualizacja na rok 2016 obejmuje wszystkie usługi CRM — Microsoft Dynamics CRM, Microsoft Parature, Microsoft Dynamics Marketing i Microsoft Social Engagement – oraz koncentruje się na 4 głównych obszarach: **produktywności, inteligencji, mobilności i zintegrowanej obsłudze.**

Produktywność — Microsoft dąży do przededefiniowania sposobu, w jaki przedsiębiorstwa myślą o produktywności i procesach biznesowych. Budujemy nasze rozwiązania CRM w taki sposób, aby można było bezproblemowo włączyć je w narzędzia zwiększające produktywność takie jak pakiet Office 365. Dzięki temu specjaliści ds. sprzedaży, obsługi klienta i marketingu mogą korzystać w jednym miejscu ze znanych i lubianych rozwiązań.

W wersji CRM 2016 zostanie udoskonalona aplikacja CRM dla programu Outlook. Wykorzystamy również potencjał grup w usłudze Office 365, udostępniemy szablony Excel oraz umożliwimy błyskawiczne wyszukiwanie popularnych dokumentów za pomocą aplikacji Delve. Nowa wersja rozwiązania umożliwi łatwiejsze tworzenie spersonalizowanych dokumentów sprzedażowych w programie Word i sprawniejsze uzyskiwanie dostępu do kontekstowych dokumentów CRM na platformie SharePoint, w grupach Office 365 i w usłudze OneDrive dla Firm.

Inteligencja — w wydaniu Dynamics CRM 2016 udostępniemy inteligentne procesy dla działów sprzedaży, marketingu i obsługi klienta, bazujące na możliwościach pakietu Cortana Analytics i uczenia maszynowego. Wprowadzimy takie narzędzia jak inteligentne sugestie dotyczące produktów (w ramach cross- i up-sellingu) oraz rekomendowane sprawy i informacje, które pozwalają sprawniej rozwiązywać problemy zgłaszane przez klientów. Wykorzystamy potencjał uczenia maszynowego do analizy opinii w rozwiązaniu Microsoft Social Engagement. Wprowadzimy również kontekstowe wskazówki w systemie CRM dla całego przebiegu relacji z klientem.

Mobilność — Dynamics CRM 2016 to kontynuacja inwestycji w rozwiązania mobilne na tablety i telefony, z uwzględnieniem pełnej funkcjonalności offline, możliwości tworzenia aplikacji mobilnych opartych na zadaniach, zarządzania aplikacjami mobilnymi za pomocą usługi Microsoft Intune oraz nowatorskiej integracji z narzędziem Cortana w celu wykorzystania danych CRM do aktywnej obsługi klienta w oparciu o proaktywne interakcje i komendy głosowe.

Zintegrowana obsługa — w nowej wersji rozwiązania udostępniemy jedno, ujednoczone rozwiązanie do obsługi klienta, obejmujące narzędzia samoobsługowe, obsługę z asystą konsultanta i serwis w terenie. Zaczęliśmy wioską od integracji z bazą wiedzy Parature, a teraz kontynuujemy inwestycje, wprowadzając nowe, oparte na rolach środowisko dla agentów, a także natywne rozwiązanie do zarządzania wiedzą w systemie CRM oraz ankiety do rejestrowania opinii klienta. Po przejściu firmy FieldOne dodaliśmy również narzędzia do realizacji zgłoszeń serwisowych w terenie.

Inwestujemy również w rozwiązania Microsoft Dynamics Marketing i Microsoft Social Engagement. Dodajemy wiadomości SMS jako kanał marketingowy do obsługi kampanii wielokanałowych. Zwiększamy liczbę źródeł i języków (w tym język polski), w jakich dostępne są analizy opinii w mediach społecznościowych. Wprowadzamy również koncepcję inteligentnych narzędzi społecznościowych, obejmującą sprzedaż w mediach społecznościowych, automatyczne centra pomocy i uczące się mechanizmy oceny opinii klienta.

Szczegóły dotyczące funkcji i możliwości systemu Dynamics CRM 2016 dla działów marketingu, sprzedaży i obsługi klienta, a także w obszarze mediów społecznościowych, mobilności, przejrzystości i kontroli online oraz platformy można znaleźć poniżej.

Marketing

Microsoft Dynamics Marketing pozwala pracownikom działu marketingu płynnie przechodzić od procesu planowania do realizacji działań i korzystać z możliwości programów Office 365 i Power BI w celu pomiaru skuteczności kampanii przez cały czas jej trwania we wszystkich kanałach, co pozwala wcielać w życie marketingową wizję przedsiębiorstwa. Użytkownicy mogą **nawiązywać z klientami bezpośredni kontakt** za pośrednictwem wszystkich kanałów, **organizować proces sprzedaży i prezentować efekty działań marketingowych w czasie rzeczywistym**.

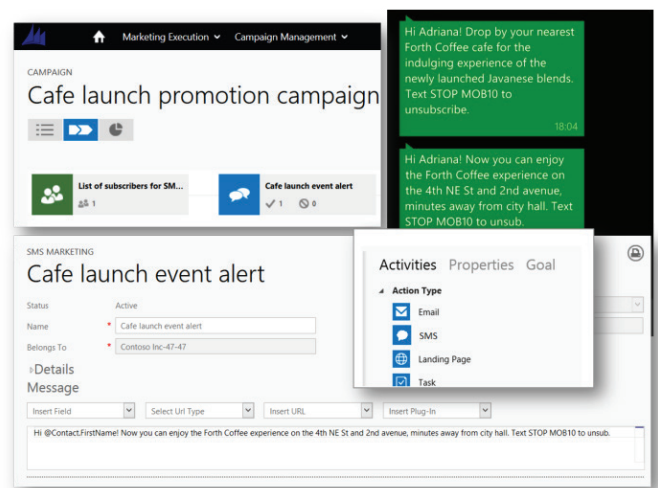
W ramach naszych ciągłych inwestycji, dzięki którym Microsoft Dynamics Marketing ma się stać najlepszym zintegrowanym systemem do zarządzania marketingiem na rynku, rozwijamy zaawansowane możliwości we wszystkich obszarach marketingu realizowanego za pośrednictwem wiadomości SMS i poczty elektronicznej.

SMS marketing

Współcześni specjaliści ds. marketingu w pełni czerpią z mobilności – mogą tworzyć zaawansowane kampanie SMS i integrować wiadomości tego typu ze swoimi kampaniami wielokanałowymi. W wersji CRM 2016 rozwiązanie Microsoft Dynamics Marketing będzie obsługiwać SMS-owy marketing typu „inbound” i „outbound” na wybranych rynkach.

Użytkownicy zyskają możliwość:

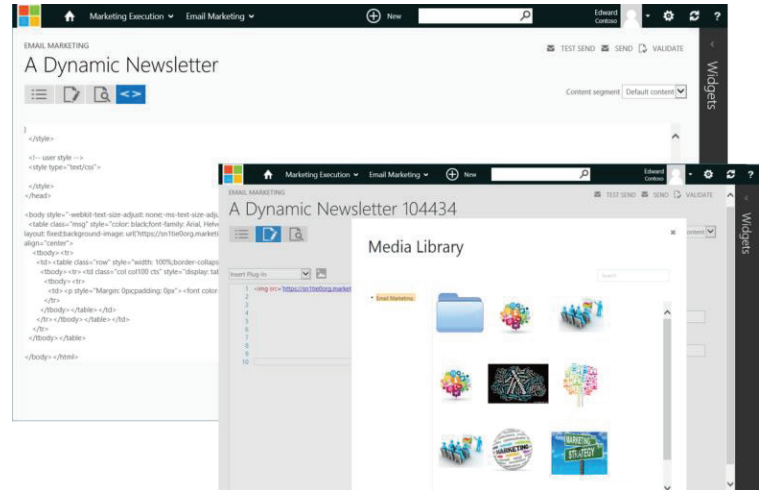
- konfigurowania SMS-owych kampanii marketingowych typu „inbound” przy użyciu słów kluczowych, aby uzyskać zgody za pośrednictwem wiadomości SMS
- aktualizowania bazy danych zgód i rezygnacji swoich kontaktów marketingowych
- wysyłania promocyjnych wiadomości SMS do osób, które wyraziły na nie zgodę
- śledzenia wyników kampanii realizowanych za pośrednictwem wiadomości SMS



Możliwość włączenia wiadomości SMS w kampanie wielokanałowe wyróżnia rozwiązanie Microsoft Dynamics Marketing na rynku marketingu mobilnego i wzmacnia jego pozycję jako jednej z najlepszych aplikacji chmurowych dla specjalistów do zarządzania zintegrowanym marketingiem wielokanałowym.

E-mail marketing

Kontynuujemy nasze inwestycje w podstawowe filary marketingu, takie jak e-mail marketing. Edytor do tworzenia wiadomości e-mail (udostępniony w wersji z 2015 roku) wzbogacamy o funkcje, które ułatwią specjalistom ds. marketingu jego używanie. Pojawią się na przykład nowe możliwości pozwalające w interaktywny sposób wyświetlić zawartość HTML wygenerowaną w wiadomości e-mail. Zaawansowane środowisko do edytowania udoskonalono w wielu aspektach. Przykładowo możliwe będzie korzystanie z biblioteki multimediów bezpośrednio z poziomu kodu HTML. W dalszym ciągu pracujemy również nad udoskonalaniem obsługi, aby rozszerzyć możliwości naszego narzędzia. Dzięki temu usługa MDM lepiej poradzi sobie z dużą liczbą wiadomości e-mail i będzie je skuteczniej dostarczać. Jednocześnie będzie bardziej odporna na błędy i dostarczy lepsze możliwości rejestrowania danych/inspekcji.



Sprzedaż

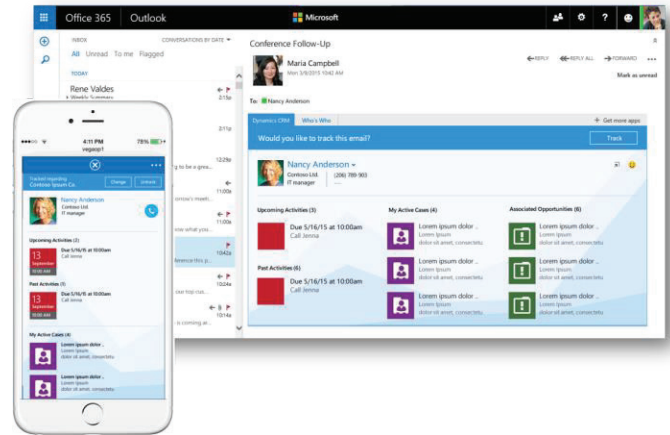
Sposób, w jaki klienci wchodzą dziś w interakcję z przedsiębiorstwami, uległ zasadniczej zmianie. Dzięki urządzeniom mobilnym współcześni klienci są cały czas online — mocno tkwią w swoich sieciach społecznościowych i sami poszukują informacji. W związku z tym tradycyjne metody prowadzenia działalności przestają się dziś sprawdzać. Obcy i bardziej wymagający klienci oczekują obecnie, że firmy będą kontaktować się z nimi w nowy sposób.

Aby nadal działać efektywnie, sprzedawcy muszą dostosować się do tych potrzeb. Taka nowa forma sprzedaży wymaga od nich wejścia w rolę zaufanych doradców. Maksymalizacja produktywności sprzedaży oraz znalezienie czasu na odpowiedni kontakt z klientem stają się więc jeszcze ważniejsze. Rozwiązanie firmy Microsoft do obsługi sprzedaży pomaga specjalistom w tej dziedzinie osiągnąć najlepsze wyniki w oparciu o bieżący kontakt i intensywną współpracę. Pracownicy mogą dotrzeć do odpowiednich informacji we właściwym czasie niezależnie od tego, gdzie się znajdują. Są więc w stanie nawiązać kontakt ze swoimi klientami w odpowiedni sposób, zacieśniając tym samym relację i rozwijając działalność firmy.

Aby pomóc sprzedawcom zwiększyć produktywność i zapewnić klientom jeszcze lepszą obsługę, przygotowaliśmy następujące funkcje:

Aplikacja CRM dla programu Outlook

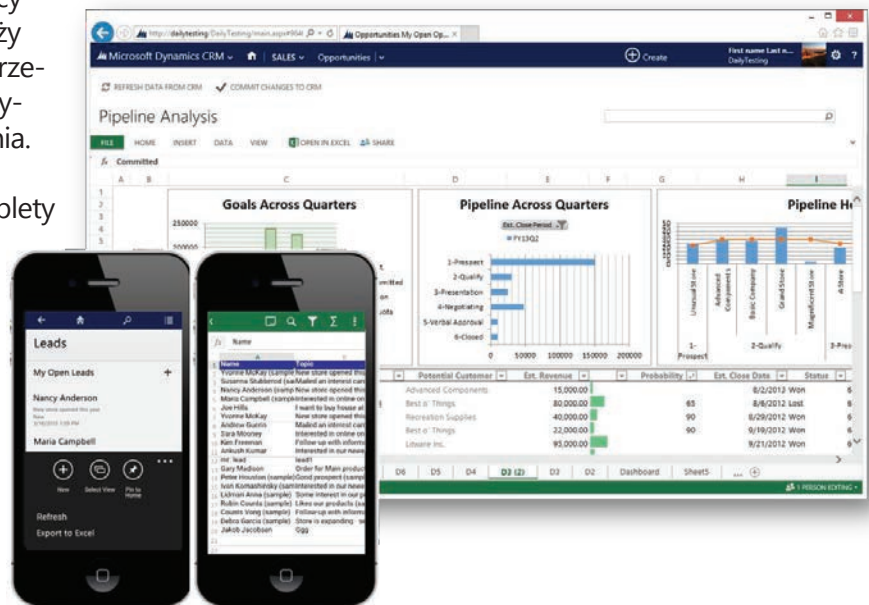
Zgodnie ze swoją strategią Microsoft chce dostosowywać swoje rozwiązania do sposobu i miejsca pracy sprzedawców. Dlatego firma udostępnia kluczowe narzędzia sprzedażowe w przeglądarce programu Outlook na komputerach stacjonarnych i urządzeniach mobilnych. Z myślą o aplikacji Outlook zainstalowanej na komputerach stacjonarnych, Microsoft oferuje rozwiązanie CRM dla tego programu, które dostarcza narzędzia w trybie offline oraz zaawansowane funkcje sprzedażowe. W nowej wersji rozwiązania Microsoft jeszcze bardziej ułatwia utrzymanie produktywności, umożliwiając wyświetlanie informacji kontekstowych z systemu Dynamics CRM bezpośrednio w skrzynce odbiorczej w aplikacji webowej. Aplikacja Microsoft Dynamics CRM dla programu Outlook¹ ułatwia śledzenie wiadomości e-mail, dodawanie kontaktów z jej poziomu, a nawet tworzenie nowych rekordów, pozwalając monitorować wiadomości w przeglądarce na komputerze PC lub Mac, bądź w przeglądarce mobilnej na telefonie. Oprócz obsługiwanych już wcześniej przeglądarek IE i Chrome na komputerach z systemem Windows, aplikacja CRM dla programu Outlook będzie teraz obsługiwana również w przeglądarkach Firefox, Safari na komputerach Mac i w programie Outlook dla komputerów Mac.



Integracja z programem Excel

Aby zwiększyć produktywność, Microsoft umożliwia sprzedawcom przeprowadzanie analiz w programie Excel bezpośrednio w systemie Microsoft Dynamics CRM. Eliminuje to czasochłonne przełączanie się między aplikacjami w trakcie wykonywania procesu biznesowego. Sprzedawcy mogą teraz wyświetlić dane dotyczące sprzedaży w znanych sobie szablonach programu Excel, przeprowadzać analizy „co się stanie, jeśli” i przekazywać zmiany, nie tracąc kontekstu danego zadania.

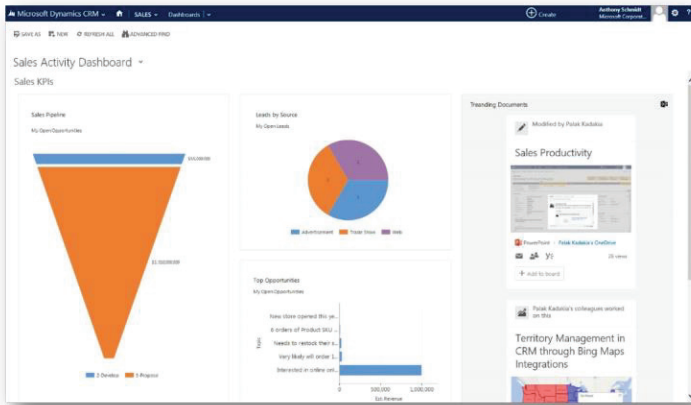
Dodana możliwość obsługi aplikacji CRM na tablety i telefony pozwala eksportować i analizować dane w programie Excel z poziomu urządzenia mobilnego.



¹ Funkcja dostępna tylko dla rozwiązania CRM Online — więcej szczegółów dotyczących rynków i dostępnych języków można znaleźć w przewodniku użytkownika (<http://go.microsoft.com/fwlink/p/?LinkID=532753>).

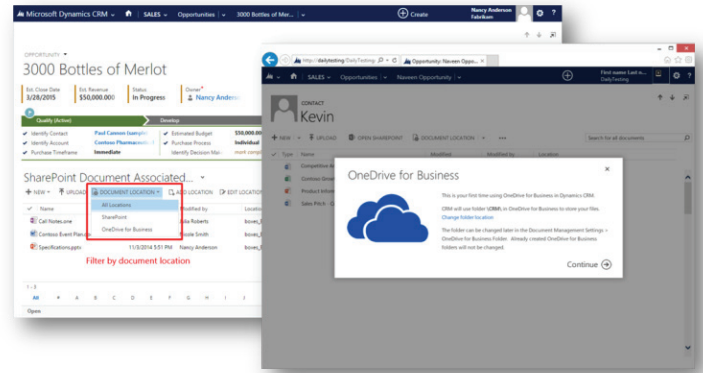
Odnajdywanie informacji

Informacje są udostępniane w aktywny sposób poprzez wykorzystanie listy popularnych dokumentów z aplikacji Office Delve w systemie CRM. Pulpit nawigacyjny w rozwiązaniu Microsoft Dynamics CRM pozwala szybko odnaleźć poszukiwane dane oraz odkrywać nowe treści i połączenia.



OneDrive dla Firm

Do rozwiązania dodano usługę OneDrive dla Firm, aby uzupełnić zakres możliwości przechowywania i udostępniania kontekstowych treści w systemie CRM przez użytkowników. Rozwiązanie pozwala uzyskać skonsolidowany wgląd w dokumenty na platformie SharePoint, w usłudze OneDrive dla Firm² i w grupach Office 365 w kontekście rekordu CRM.

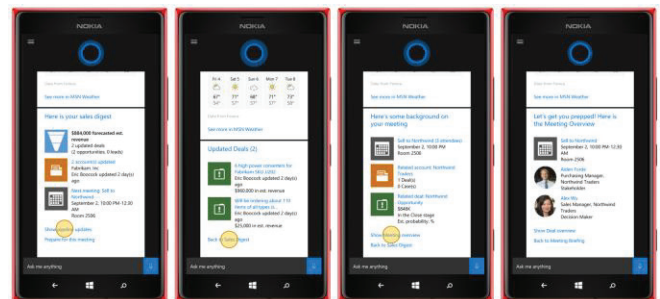


Generowanie dokumentów

Wprowadzona funkcja generowania dokumentów upraszcza tworzenie właściwych dokumentów w oparciu o dane CRM. Nie trzeba już ręcznie wydobywać danych CRM na potrzeby takich dokumentów jak podsumowania kont, wyceny, zamówienia, faktury czy ulotki o produktach. Wystarczy jedno kliknięcie, aby bez trudu wygenerować dokument z systemu CRM za pomocą zdefiniowanych wstępnie szablonów programów Word i Excel. Autorzy mogą zarządzać szablonami wstępnie zdefiniowanymi i, korzystając z przypominającego kreator przepływu, tworzyć własne szablony w programie Word lub Excel. Szablony dokumentów oparte są na rolach według jednostki, stąd użytkownicy zawsze dysponują treścią dostosowaną do ich potrzeb. Dokumenty programów Word i Excel wygenerowane z systemu CRM są otwierane jako pobrane dokumenty. Wyjątkiem jest usługa CRM Online, w której dokumenty programu Excel będą renderowane w immersywnym trybie Excel Online.

Integracja funkcji Cortana

Integracja funkcji Cortana³ wkracza na kolejny poziom poprzez włączenie w nią działań sprzedażowych oraz kont i szans sprzedaży, by móc dotrzeć do informacji, które są najistotniejsze dla sprzedawców w danym czasie, uwzględniając przy tym zarówno źródła osobiste, jak i profesjonalne.



² Rozwiązanie OneDrive dla Firm jest obecnie dostępne w usłudze SharePoint Online. W wydaniu SharePoint 2016 pojawi się w wersji on-premise.

³ Funkcja testowa dla klientów Dynamics CRM Online 2016. Funkcje testowe nie są objęte pomocą techniczną firmy Microsoft i będą dostępne na zasa dzie dobrowolności.

Obsługa klienta

Świat cyfrowy w coraz większym stopniu opiera się na sieciach zmieniając sposób, w jaki klienci kontaktują się z przedsiębiorstwami. W epoce powszechnej dostępności produktów i usług, firmy stawiają na zaangażowanie klienta i jego obsługę jako kluczowe czynniki pozwalające im wyróżnić się na tle konkurencji. Działy obsługi klienta odgrywają niezwykle ważną rolę, umożliwiając przedsiębiorstwom zadbanie o wyjątkowe i spójne odczucia konsumentów.

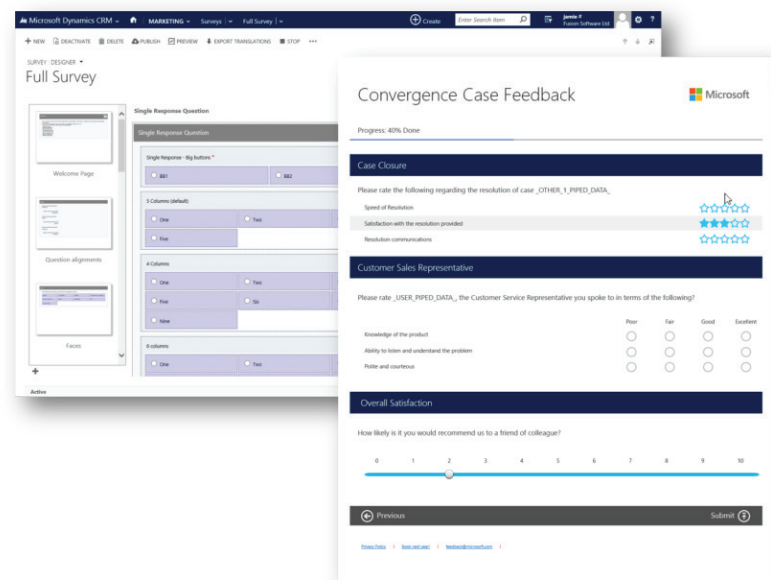
W obszarze obsługi klienta konieczna jest dziś spersonalizowana, dostosowana do kontekstu interakcja w ramach całej relacji z klientem przy wykorzystaniu każdego dostępnego urządzenia. Jednocześnie nie można zapomnieć o celach biznesowych. 87% niewymagających wysiłku interakcji pozwala zwiększyć lojalność klientów. To kolejny czynnik wskazujący na potrzebę zapewnienia klientom bezproblemowej obsługi. Firmy mogą to osiągnąć wtedy, kiedy klienci mają swobodę wyboru opcji obsługi, zaś agenci są w stanie szybko i skutecznie rozwiązywać problemy w oparciu o dostępne informacje, a serwisanci są sprawnie włączani w cały proces w sytuacji, gdy na miejscu musi pojawić się inżynier serwisowy w celu rozwiązania problemu.

Microsoft Dynamics CRM umożliwia firmom zdobywanie lojalności klientów na wiele lat — pozwala zminimalizować pracochłonność samoobsługi i obsługi z asystą agenta dzięki ukierunkowanym, dostosowanym do kontekstu narzędziom. Rozwiązanie zapobiega problemom w obszarze obsługi poprzez aktywne wykrywanie i przewidywanie problemów, a także prognozuje wyniki realizacji usług na podstawie wzorców i trendów.

Aby zwiększyć możliwości działów obsługi klienta w zakresie zapewniania bezproblemowej obsługi, przygotowaliśmy następujące funkcje:

Głos klienta

Microsoft Dynamics CRM 2016 zawiera nowy moduł do projektowania ankiet, który pozwala tworzyć i wysyłać kwestionariusze w celu gromadzenia opinii klientów na temat produktów lub usług. Klienci mogą wziąć udział w ankiecie⁴ używając telefonu, tabletu lub komputera. Gdy klient wypełni ankietę, reguły zawarte w rozwiązaniu Dynamics CRM mogą natychmiast aktywować dalsze działania. Odpowiedzi z ankiet są zapisywane w rekordzie klienta w systemie CRM, skąd pracownicy firmy mogą zapoznać się z historią odpowiedzi klienta podczas pracy nad zawarciem transakcji sprzedaży lub rozwiązaniem problemu serwisowego.



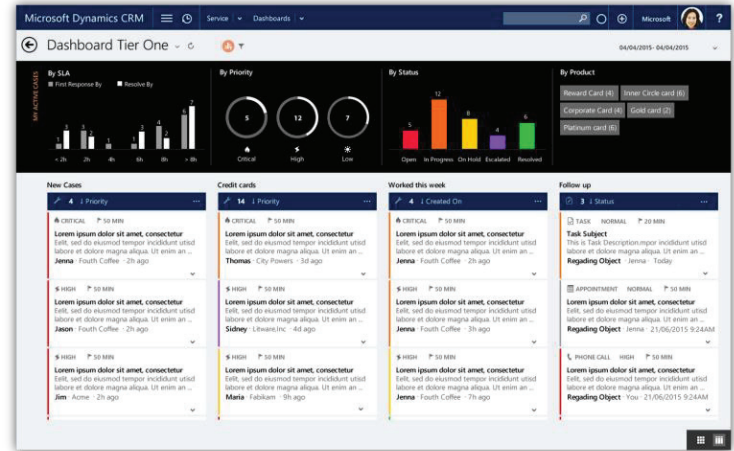
⁴ Do udostępniania ankiet wymagana jest subskrypcja Azure.

Interaktywne centrum usług

Nowa struktura środowiska użytkownika online udostępnia nowoczesny i intuicyjny interfejs dla pracowników zajmujących się obsługą klienta.

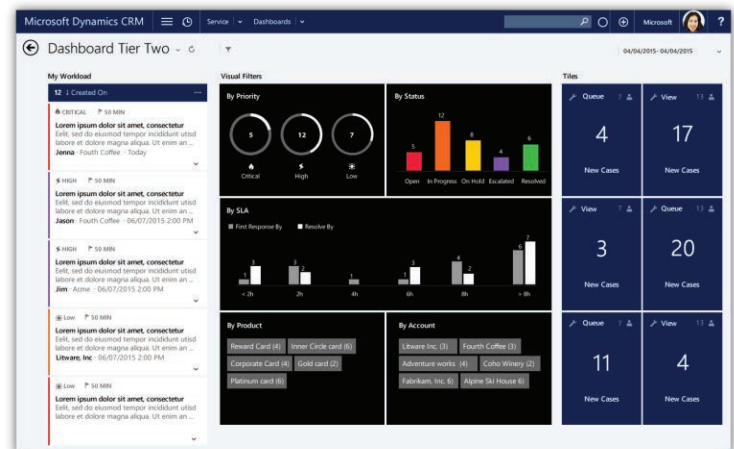
Wielostrumieniowy pulpit nawigacyjny

Interaktywne centrum usług jest wyposażone w wielostrumieniowy pulpit nawigacyjny przeznaczony dla agentów pierwszego poziomu. Użytkownicy mogą teraz wyświetlać swoje obciążenie i działać na jego podstawie z uwzględnieniem wielu strumieni danych, które mogą przedstawiać dane z widoków lub kolejek (np. Moje działania, Moje sprawy, Sprawy z kolejek, do których należą itp.). Interaktywne wykresy udostępniają graficzny przegląd najważniejszych wskaźników związanych z określonymi elementami roboczymi. Pełnią też funkcję filtrów graficznych, pozwalając agentom dzielić dane na mniejsze zbiory. Filtry globalne oferują dodatkowy poziom filtrowania, dzięki któremu agenci mogą skupić się na istotnych elementach. Przy tworzeniu tego typu pulpitów nawigacyjnych konfiguratorzy systemu / administratorzy mają do wyboru cztery układy.



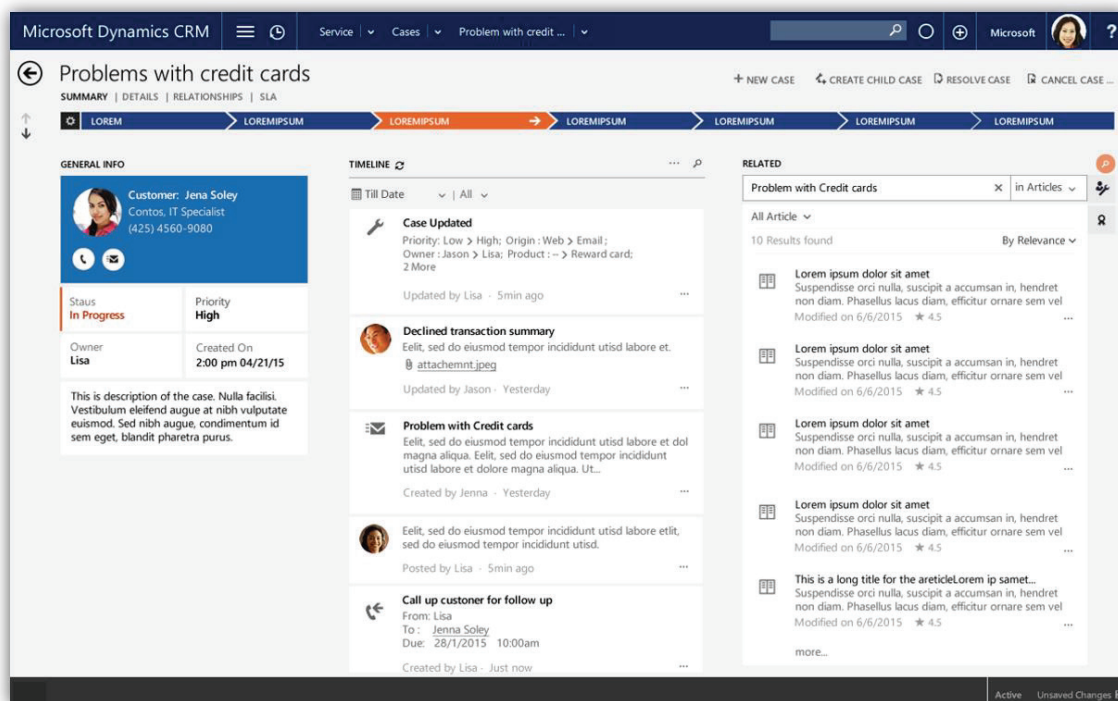
Jednostrumieniowy pulpit nawigacyjny

Interaktywne centrum usług jest również wyposażone w jednostrumieniowy pulpit nawigacyjny dla agentów drugiego poziomu. Rozwiązanie działa w oparciu o pojedynczy strumień danych widoczny z lewej strony pulpitu, który przedstawia zbiorczy przegląd obciążenia. Strumień może zawierać dane z widoków lub kolejek (np. Wszystkie aktywne sprawy). Podobnie jak wielostrumieniowe pulpity nawigacyjne, również pulpity jednostrumieniowe udostępniają interaktywne wykresy, które można wykorzystać do filtrowania danych. Kafelki z prawej strony pulpitu (w kolorze niebieskim) zawierają liczbę rekordów z kolejki lub widoku. Wybór kafelka pozwala użytkownikom zajrzeć do rekordów. Przy tworzeniu tych pulpitów nawigacyjnych konfiguratorzy systemu/administratorzy mają również do wyboru cztery układy.



Nowoczesna i intuicyjna struktura

Struktura formularza dotyczącego spraw umożliwia agentom wyszukiwanie danych i ich wykorzystanie przy użyciu mniejszej liczby kliknięć i prostszej nawigacji, a także pozwala na ujednoczenie interakcji z klientami i gromadzenie wszystkich powiązanych ze sobą informacji, dzięki czemu agenci mogą pracować w sposób produktywny i w dowolnej chwili wyświetlać najistotniejsze dla nich informacje. Jednocześnie udoskonalony został też prowadzony proces biznesowy — informacje o etapie procesu są wyświetlane w wysuwanym panelu. Oś czasu (ściana interakcji) udostępnia zaawansowane funkcje filtrowania oparte na czasie i rekordach. Szybkie akcje na podstawie wyników wyszukiwania umożliwiają łatwe wykonywanie codziennych zadań, takich jak oznaczanie zadania jako ukończone czy odpowiadanie na wiadomość e-mail od klienta. Panel odwołań zaprojektowano pod kątem dużych możliwości konfiguracji, dzięki którym w każdej chwili można wyświetlić istotne i powiązane dane. Agenci mają pełen dostęp do rekordu klienta, dzięki czemu mogą przejrzeć związane z nim niedawne sprawy, przysługujące uprawnienia oraz wszelkie inne istotne informacje. Taka zintegrowana wiedza sprawia, że agenci mogą dostarczać klientom odpowiednie rozwiązania. Ten wzorzec struktury obejmuje też inne moduły, takie jak Konto, Kontakt i Działania.



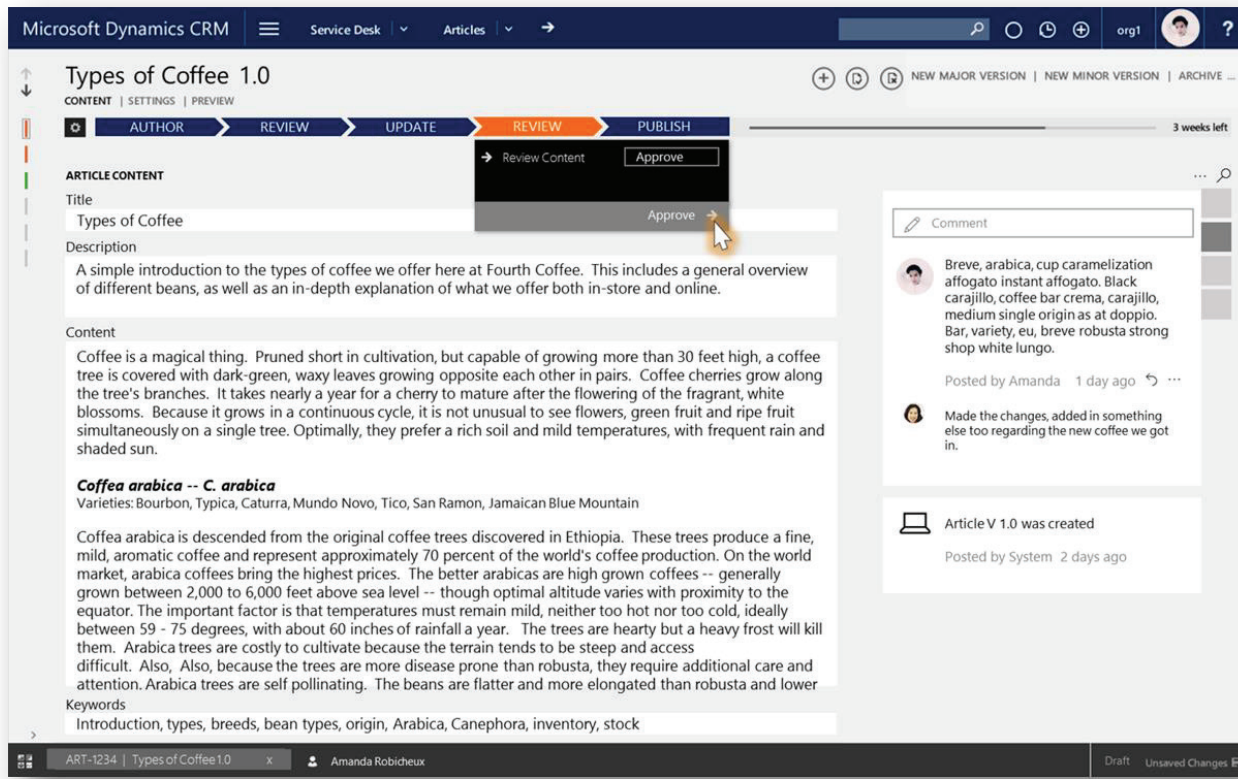
External Party Access

External Party Access to model dostępu do danych z systemu CRM dla osób z zewnątrz takich jak pracownicy, klienci czy partnerzy, w oparciu o właściwy dla nich poziom uprawnień⁵ (np. scenariusze Klient/Portal dla Partnerów). To udoskonalenie interfejsu API i zestawu narzędzi SDK w systemie CRM umożliwia integrację, dostęp i działania kontaktów, partnerów lub innych podmiotów zewnętrznych odwzorowanych w systemie CRM.

⁵ Do realizacji usług uwierzytelniania podmiotów zewnętrznych wymagany jest zewnętrzny dostawca tożsamości.

Zarządzanie wiedzą

Udoskonalona baza wiedzy i model treści globalnych w systemie CRM pozwalają firmom stworzyć jedno źródło wiedzy dla całego przedsiębiorstwa. Nowy edytor treści i narzędzia edytorskie pomagają zespołom zadbać o skuteczne zatwierdzanie artykułów merytorycznych i ich aktualność. Proces zarządzania wiedzą bazuje na metodycie Knowledge-Centered Support (KCS).



Unified Service Desk

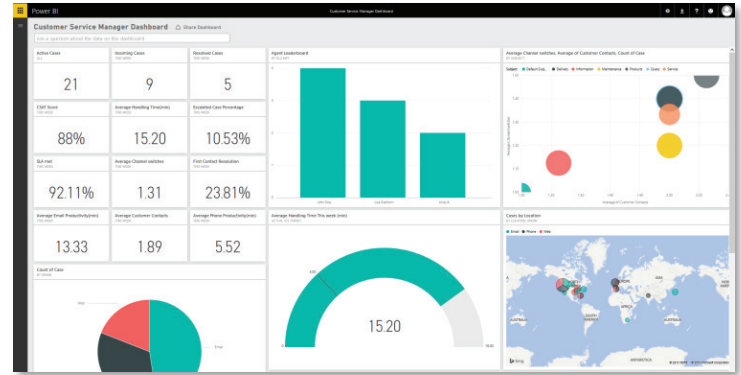
Unified Service Desk stanowi centrum nowoczesnej obsługi, które w unikalny sposób umożliwia działom obsługi klienta tworzenie jednego pulpitu agenta z dostępem do systemu CRM, systemów back-end i aplikacji innych firm.

W nowym wydaniu rozwiązania CRM udoskonalono proces instalacji — uaktualnienia/poprawki mogą być dostarczane za pośrednictwem programu Windows Update/System Center, a niestandardowe formanty bibliotek DLL mogą być dystrybuowane za pomocą konfiguracji serwera CRM. Zoptymalizowane ustawienia inspekcji i diagnostyki pozwalają określić, które wydarzenia i działania agentów mają być rejestrowane poprzez centralną konfigurację inspekcji. Standardowo dostępna jest integracja z dowolnymi systemami innych firm, takimi jak Azure HDInsight.

Opierając się na opiniach klientów, wprowadzamy najpowszechniej wymagane funkcje, takie jak pasek postępu podczas wczytywania strony i udoskonalone środowisko programistyczne.

Analiza obsługi

Interaktywny pulpit nawigacyjny Power BI udostępnia menedżerom ds. obsługi klienta zbiorczy przegląd wyników działań w tym obszarze.



Serwisy społecznościowe

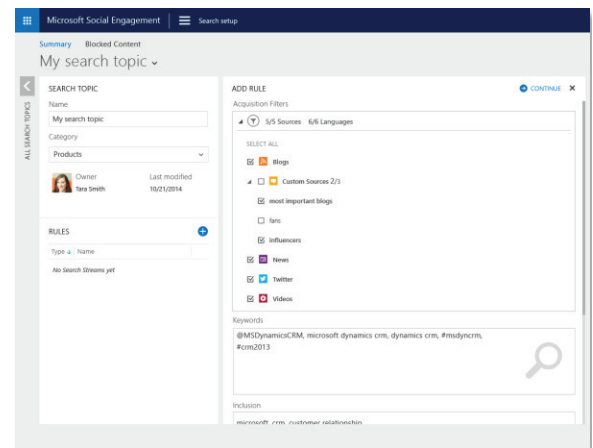
W erze mediów społecznościowych kontakt z klientami można nawiązywać w dowolnym miejscu i czasie. Microsoft Social Engagement udostępnia zespołom ds. sprzedaży, marketingu i obsługi klienta zaawansowane narzędzia społecznościowe, pomagając im połączyć się z obecnymi i potencjalnymi klientami oraz partnerami biznesowymi w mediach społecznościowych bezpośrednio z poziomu systemu Microsoft Dynamics CRM lub samodzielnej aplikacji. W ten sposób można przeprowadzać analizy społecznościowe na temat własnej marki oraz jej produktów i usług, aby w pełni zrozumieć opinie klientów o przedsiębiorstwie.

Dzięki rozwiązaniu Microsoft Social Engagement użytkownicy mogą wsłuchiwać się w potrzeby klientów i analizować je oraz zwiększać ich zaangażowanie z poziomu rozwiązania Microsoft Dynamics CRM, Microsoft Dynamics Marketing lub niezależnej aplikacji. Wszystko to pozwala kontaktować się z klientami za pośrednictwem kanałów, które do tej pory były niewykorzystywane.

Monitorowanie i analizowanie wypowiedzi w mediach społecznościowych

Oprócz serwisów Twitter i Facebook, blogów (WordPress/Tumblr), filmów wideo (YouTube) i wiadomości, użytkownicy będą teraz mogli przeszukiwać tablice/fora i niestandardowe źródła za pośrednictwem kanałów RSS. Nowe możliwości obejmują również wewnętrzne źródła niepubliczne, takie jak Yammer.

Dotychczasowa liczba języków analizy opinii i lokalizacji rozwiązania Social Engagement — w tym angielski, francuski, hiszpański, niemiecki, portugalski i włoski — zostanie wzbogacona o 14 dodatkowych języków: arabski, chiński, duński, fiński, grecki, hebrajski, holenderski, japoński, norweski, **polski**, rosyjski, szwedzki, tajski i turecki.

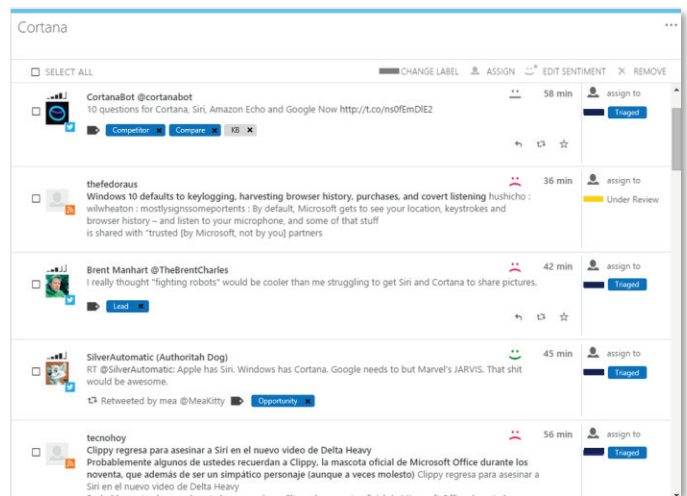
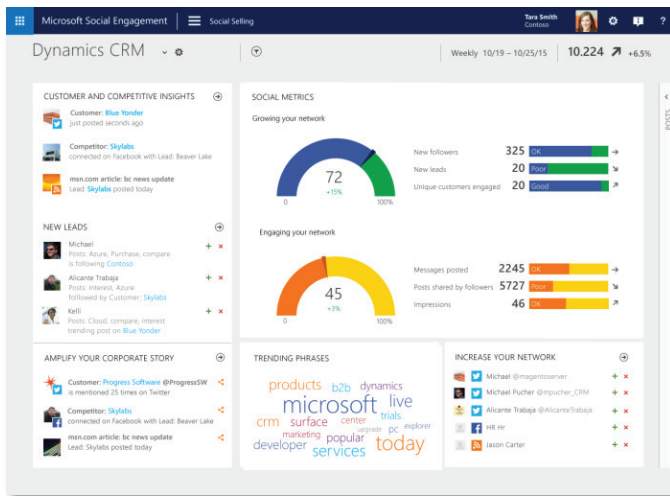


Inteligentne narzędzia społecznościowe

Dostosowane do ról widoki pomagają sprzedawcom znajdować potencjalnych klientów, rozumieć wpisy w mediach społecznościowych związane z wybranymi kontami oraz udostępniać odpowiednie treści.

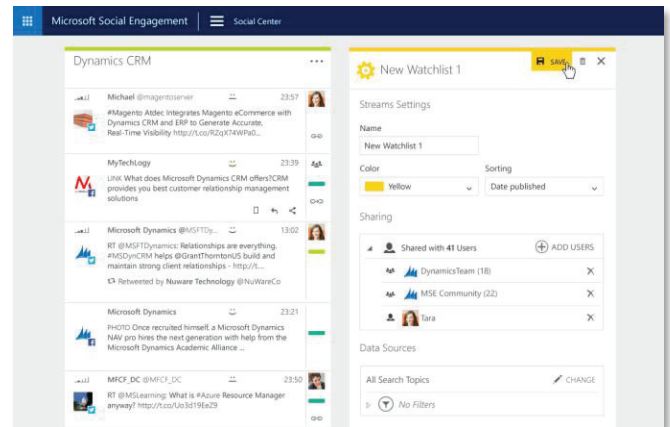
Aby zwiększyć wydajność zespołów w działach sprzedaży i obsługi klienta, Microsoft Social Engagement będzie automatycznie wykrywać potencjalnych klientów i sprawy. Sugestie dotyczące potencjalnych klientów generowane w oparciu o kanały społecznościowe pozwolą podnieść wydajność sprzedaży. Z kolei identyfikacja potencjalnych spraw napływających z serwisów społecznościowych podwyższy efektywność działania zespołu obsługi klienta.

Dzięki funkcji opinii adaptacyjnych, Microsoft Social Engagement będzie wyciągać wnioski ze zgromadzonych opinii i tworzyć modele dostosowane do określonych domen.



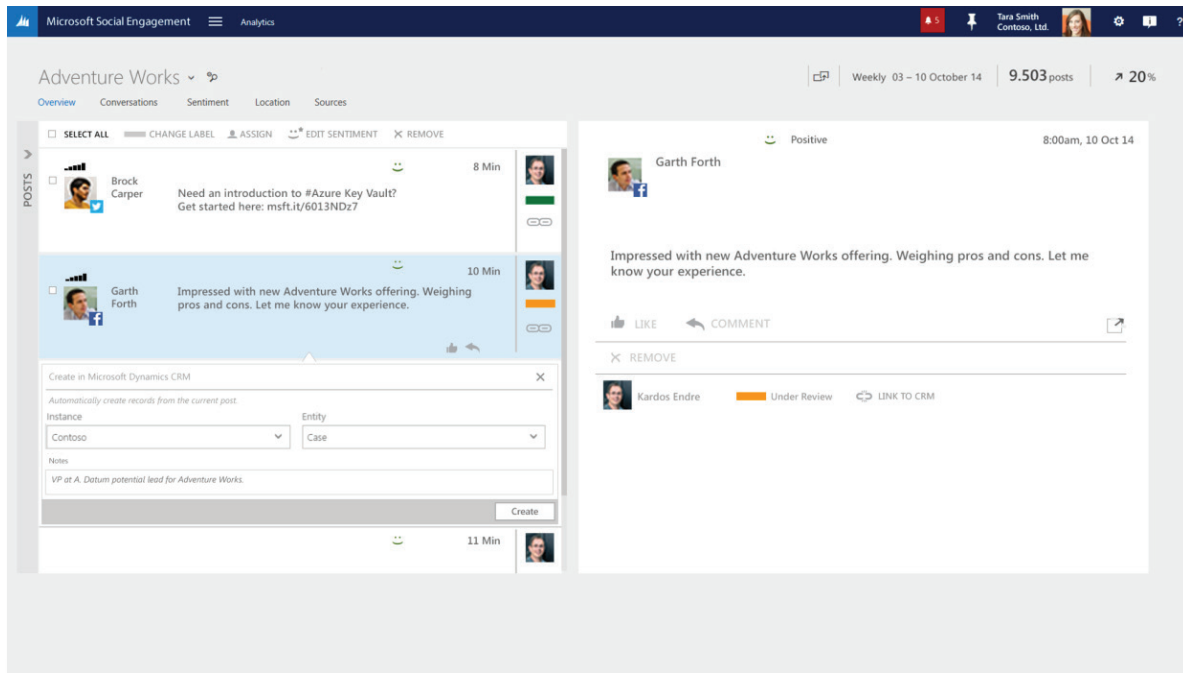
Współpraca między grupami i niestandardowe role

W nowej wersji wprowadzone zostaną procesy i przepływy pracy skoncentrowane na grupach. Umożliwi to definiowanie i konfigurowanie grup i ról, aby usprawnić współpracę między grupami w stylu przypominającym Office 365.



Spółecznościowe narzędzia CRM

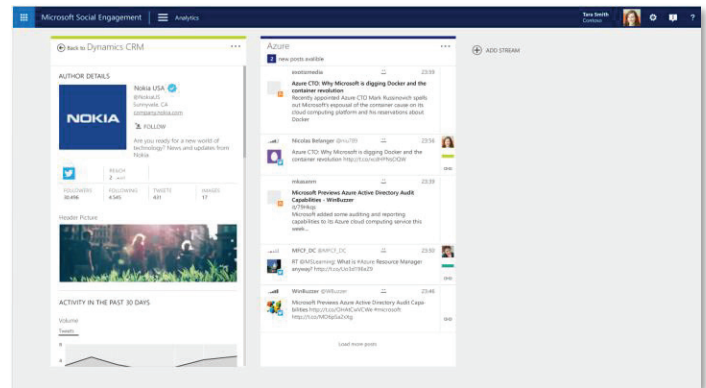
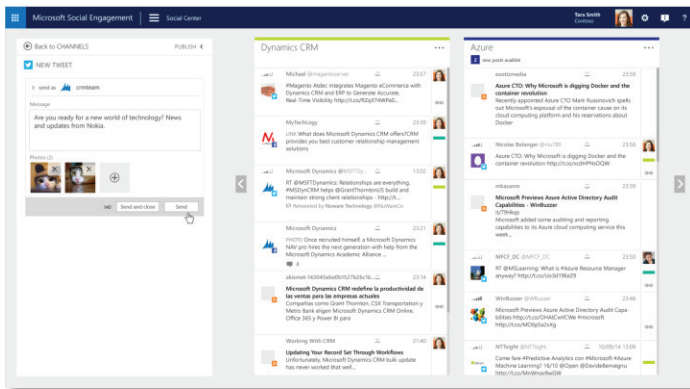
Rozwiązanie pozwala przekształcać interakcje w serwisach społecznościowych w kompleksową obsługę klienta z możliwością generowania działań CRM, takich jak sprawy czy szanse sprzedaży, w oparciu o wpisy w mediach społecznościowych. Rekordy te można tworzyć z Widoku Wpisów lub z Centrum Społecznościowego.



Centrum społecznościowe

Z poziomu Centrum Społecznościowego można zamieszczać tweety i wpisy w serwisie Facebook, a także różne treści multimedialne.

Funkcja wyszukiwania autora dostarcza dodatkowych informacji o autorze danego wpisu, w tym liczbę obserwujących/obserwowanych.



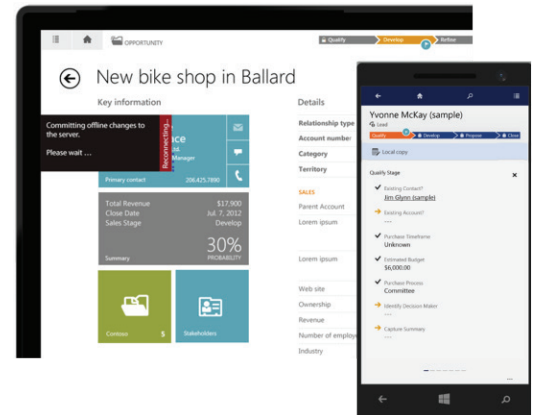
Mobilność

W świecie, w którym liczy się przede wszystkim mobilność, Microsoft Dynamics CRM pomaga utrzymać łączność i produktywność również poza biurem. Udostępniamy klientom spójny interfejs na różnych urządzeniach mobilnych, w tym tabletach i telefonach, w modelu „skonfiguruj raz, korzystaj wszędzie”.

Obsługa trybu offline w rozwiązaniach mobilnych

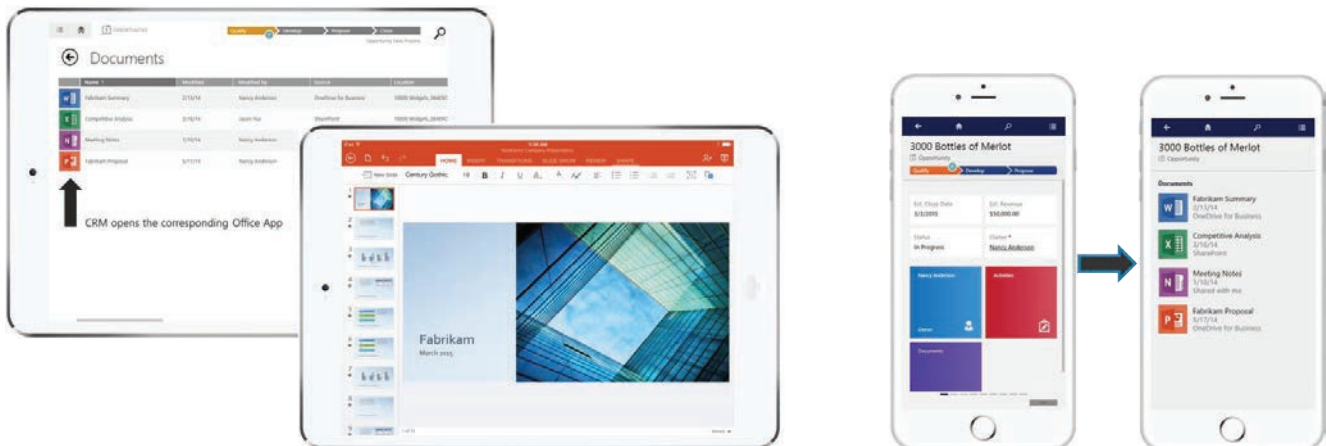
Z przyjemnością informujemy, że użytkownicy usługi Microsoft Dynamics CRM Online będą mogli korzystać z pełnej funkcjonalności offline⁶ za pośrednictwem aplikacji mobilnych, co umożliwi im kontynuowanie pracy nawet w przypadku przerwy w łączności. Będą oni mogli tworzyć, zmieniać i usuwać rekordy w trybie offline.

Automatyczne odtwarzanie czynności wykonanych offline pomaga zsynchronizować zmiany lokalne z usługą Microsoft Dynamics CRM Online. Aplikacje mobilne zapewniają spójność przy przełączaniu się między trybem online i offline.



Zarządzanie dokumentami

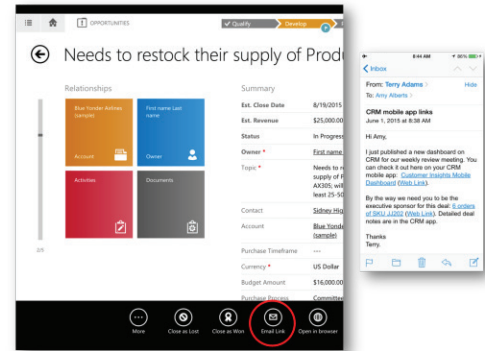
Nowa wersja systemu CRM wprowadza możliwość wyświetlania dokumentów w kontekście szansy sprzedaży, sprawy lub dowolnego innego aspektu bezpośrednio z poziomu mobilnych aplikacji CRM. Użytkownicy mogą bez problemu otwierać różne dokumenty pakietu Microsoft Office zapisane na platformie SharePoint lub w usłudze OneDrive dla Firm z poziomu mobilnych aplikacji CRM działających na tabletach i telefonach. Przykładowo, prezentację z ofertą będzie można otworzyć w aplikacji CRM za pomocą programu Microsoft PowerPoint dla tabletu iPad, a podsumowanie transakcji — w programie Microsoft Word dla telefonu iPhone. Po przejrzaniu dokumentu można bez trudu powrócić do aplikacji CRM — wystarczy nacisnąć przycisk „Wstecz”.



⁶ Obsługa trybu offline będzie dostępna wyłącznie dla klientów korzystających z systemu Microsoft Dynamics CRM Online 2016, którzy dysponują co najmniej 30 licencjami typu Enterprise lub Professional. Pamięć podręczna i wersje robocze w trybie offline będą w dalszym ciągu dostępne dla wszystkich użytkowników.

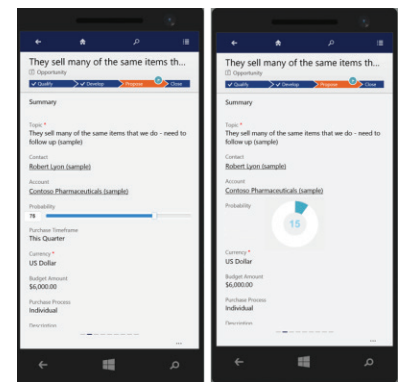
Głębokie linkowanie między aplikacjami

Rozwiązanie pozwala innym aplikacjom mobilnym (takim jak poczta elektroniczna i niestandardowe aplikacje typu „mashup”) uzyskiwać połączenie i bezpośrednio przechodzić do określonego rekordu, widoku lub pulpitu nawigacyjnego z poziomu mobilnej aplikacji CRM. Mówiąc wprost, umożliwia to adresowanie URL dla formularzy/widoków/pulpitów nawigacyjnych w środowisku mobilnym.



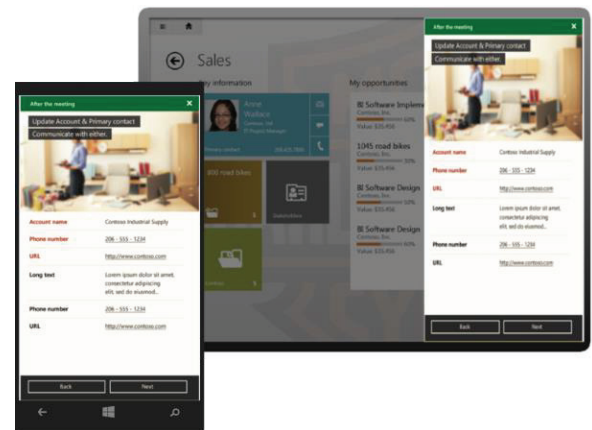
Nowoczesny interfejs przyjazny dla użytkownika mobilnego

W tym wydaniu dodajemy do interfejsu użytkownika szereg nowoczesnych formantów, które można używać w aplikacjach mobilnych. Analitycy biznesowi będą mogli powiązać pole danych z nowym formantem interfejsu, aby przedstawić dane w graficzny i interaktywny sposób. Formant paska przewijania i kalendarza to tylko dwa przykłady z dostępnego zestawu 15 formantów. Nowe formanty działają na wszystkich klienckich urządzeniach mobilnych (tabletach i telefonach), zapewniając atrakcyjne i immersywne możliwości pracy w ich środowisku. Użytkownicy mogą na przykład bez trudu przedstawić informacje CRM związane z określoną datą w obrębie kalendarza.



Środowisko oparte na zadaniach

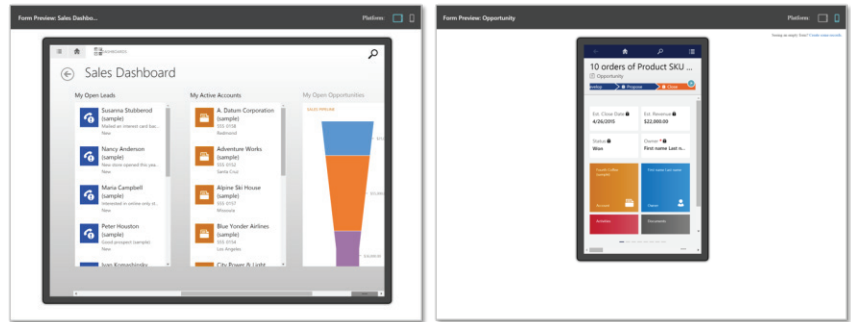
Nowe środowisko oparte na zadaniach to środowisko immersywne, które pozwala użytkownikom **skoncentrować się na wykonywanym zadaniu, a nie na rekordach**, z którymi muszą wchodzić w interakcję. Dzięki środowiskom opartym na zadaniach dane z różnych obiektów są gromadzone w jednym interfejsie użytkownika. Jeśli użytkownik chce na przykład skontaktować się z określoną osobą w związku z realizowaną transakcją, wszystkie istotne dane zostają ze sobą połączone w spójny sposób, aby nie trzeba było przechodzić do wszystkich zawierających je rekordów (takich jak Szansa sprzedaży, Kontakt czy Konto). Pomaga to również instruować użytkowników podczas wykonywania złożonych zadań i zadbać o to, aby wykonywali oni właściwe czynności w odpowiednich okolicznościach. Środowiska oparte na zadaniach są wspierane przez funkcje platformy, takie jak logika rozgałęzień, co umożliwia wyświetlanie odpowiednich stron, logiki biznesowej do weryfikacji danych i uaktualnień interfejsu użytkownika.



⁷ Środowiska oparte na zadaniach będą dostępne na telefonach i tabletach jako funkcja testowa dla klientów korzystających z systemu Dynamics CRM Online 2016. Funkcje testowe nie są objęte pomocą techniczną firmy Microsoft i będą dostępne na zasadzie dobrowolności.

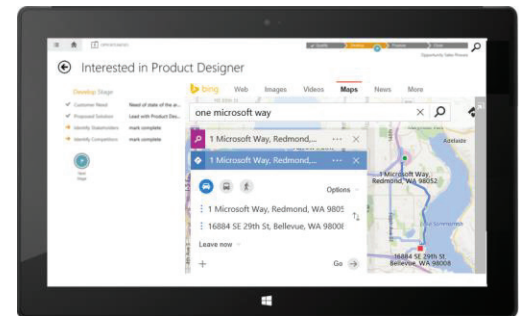
Podgląd formularza na klienckim urządzeniu mobilnym

Podstawą naszego rozwiązania jest model „skonfiguruj raz, korzystaj wszędzie”, który upraszcza pracę analityków biznesowych i umożliwia im łatwe wizualizowanie zmian konfiguracji. Podczas projektowania formularzy w systemie CRM można teraz bez trudu wyświetlić podgląd formularzy i pulpitów nawigacyjnych bezpośrednio w przeglądarce na tablecie czy telefonie.



Zasoby sieci Web i IFRAME

W zeszłym roku wprowadziliśmy w rozwiązaniu CRM dla tabletów obsługę elementów IFRAME i zasobów sieci Web jako funkcję do testowania⁸. W tym wydaniu funkcja ta stanie się powszechnie dostępna. Dodajemy też obsługę dla tabletów z systemem Windows (Windows 10).



Zarządzanie środowiskiem mobilnym

W świecie, w którym mobilność jest kluczowa, bezpieczne zwiększanie produktywności w środowisku mobilnym ma zasadnicze znaczenie dla odniesienia sukcesu przez klienta. Dzięki integracji z usługą Microsoft Intune rozszerzamy możliwości zarządzania środowiskiem mobilnym. Klienci mogą teraz zabezpieczać dane CRM w modelu BYOD za pomocą funkcji zarządzania aplikacjami mobilnymi (MAM) w usłudze Intune. Pozwoli to na odseparowanie danych osobistych i danych na temat przedsiębiorstwa na własnych urządzeniach. W integracji tej wykorzystano zestaw Intune App SDK. W sklepach z aplikacjami dla systemów Android i iOS pojawią się aplikacje zarządzane przez zasady (chronione za pomocą funkcji MAM) dla rozwiązania CRM.

Mobilne aplikacje CRM mogą obsługiwać zasady zarządzania w usłudze Microsoft Intune, takie jak:

- Żądanie kodu PIN
- Zapobieganie wyciekom danych na urządzeniu (np. przez wyłączenie funkcji „kopiuj i wklej” do aplikacji osobistych)
- Żądanie szyfrowania danych aplikacji w spoczynku
- Selektywne czyszczenie na poziomie aplikacji



⁸ <https://www.microsoft.com/en-US/dynamics/crm-customer-center/preview-feature-iframe-and-web-resource-support-in-crm-for-tablets.aspx>

Przejrzystość i kontrola online

CRM Online to światowej klasy globalna usługa typu SaaS udostępniana i zarządzana przez firmę Microsoft. Aby spełnić wymagania biznesowe naszych klientów na całym świecie, nieprzerwanie inwestujemy w naszą podstawową infrastrukturę i platformę usługową. Inwestycje te często koncentrują się na bezpieczeństwie, zgodności, wydajności, zarządzaniu oraz ekspansji globalnej.

Szyfrowanie danych dla usługi CRM Online (serwer)

CRM Online umożliwia obecnie szyfrowanie całej bazy danych klienta za pomocą funkcji SQL Transparent Data Encryption (TDE), pozwalającej w czasie rzeczywistym szyfrować oraz odszyfrowywać dane i pliki dziennika na wejściu i wyjściu w celu zapewnienia szyfrowania danych w spoczynku. Dzięki tym metodom klienci mogą bez trudu chronić swoją bazę danych, nie wpływając przy tym negatywnie na żadne podstawowe funkcje rozwiązania CRM Online. W tym scenariuszu kluczami i szyfrowaniem zarządza firma Microsoft. Funkcja jest obecnie dostępna na żądanie.

Oprócz szyfrowania danych w spoczynku klienci często proszą o możliwość kontrolowania kluczy szyfrowania⁹ używanych dla bazy danych. Taka funkcja zapewnia klientowi dużą kontrolę, ponieważ pozwala mu w pełni samodzielnie zmieniać klucze lub odwoływać dostęp na żądanie. W tym modelu to klient generuje klucz szyfrowania i przekazuje go do kontrolowanego przez siebie magazynu. Następnie usługa CRM korzysta z tego klucza do szyfrowania danych dla danego klienta.

Pulpit nawigacyjny wydajności danych

To administracyjne udoskonalenie zawarte w rozwiązaniu Microsoft Dynamics CRM pomaga klientom zrozumieć wydajność komponentów z długo działającymi zapytaniem na przestrzeni czasu, podwyższyć wydajność komponentów w oparciu o zalecane działania optymalizacyjne oraz ocenić wydajność istniejących udoskonaleń.

Nowe centra przetwarzania danych

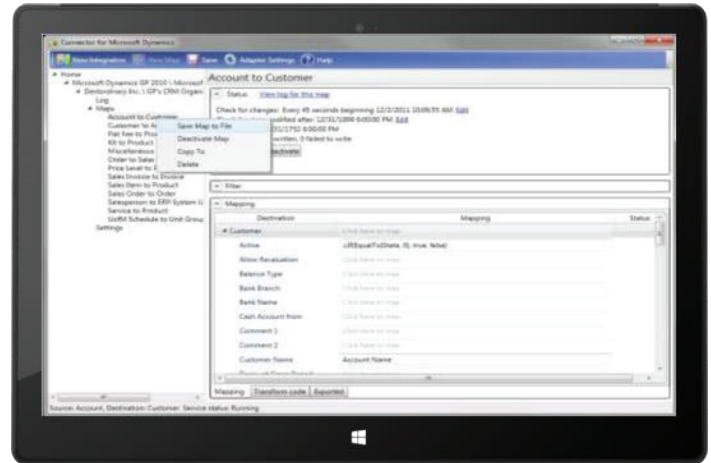
W 2016 roku uruchomimy nowe centra przetwarzania danych obsługujące rozwiązanie CRM Online w Kanadzie i Indiach. Kanadyjski ośrodek obliczeniowy Microsoft obejmie wschodni region Kanady (z siedzibą w mieście Quebec w prowincji Quebec) i południowo-wschodni region Kanady (z siedzibą w Toronto w prowincji Ontario). Ośrodek indyjski obejmie region północno-zachodni i południowo-wschodni (Madras i Pune).

Wraz z włączeniem tych nowych centrów przetwarzania danych oraz ośrodków dodanych niedawno w Japonii i Australii, nasi globalni klienci będą obsługiwani przez centra przetwarzania danych znajdujące się w 9 regionach na całym świecie.

⁹ Klucze zarządzane przez klienta mają pojawić się jako funkcja testowa dla wybranych klientów do końca roku kalendarzowego. Funkcje testowe nie są objęte pomocą techniczną firmy Microsoft i będą dostępne na zasadzie dobrowolności wyłącznie dla klientów korzystających z usługi Dynamics CRM Online.

Moduł do ładowania danych zbiorczych dla usługi CRM Online

Bulk Data Loader — moduł do ładowania danych zbiorczych — dla rozwiązania Microsoft Dynamics CRM Online to nowa usługa w chmurze stworzona przez zespół ekspertów Dynamics. Jej głównym zadaniem jest zbiorczy import/eksport danych „do” i „z” usługi Dynamics CRM Online. Narzędzie to umożliwi przekazywanie dużych plików z danymi do tabel przemieszczania w chmurze, w których można wykonywać lekkie działania zwiększające jakość danych, a potem przenieść je do rozwiązania CRM Online. Usługa będzie również obsługiwać cykliczny import/eksport danych. Moduł Bulk Data Loader będzie dostępny z poziomu łącza w witrynie internetowej centrum administracyjnego CRM, przekierowującego użytkowników do witryny Dynamics LCS (Life Cycle Services) (<https://lcs.dynamics.com>).

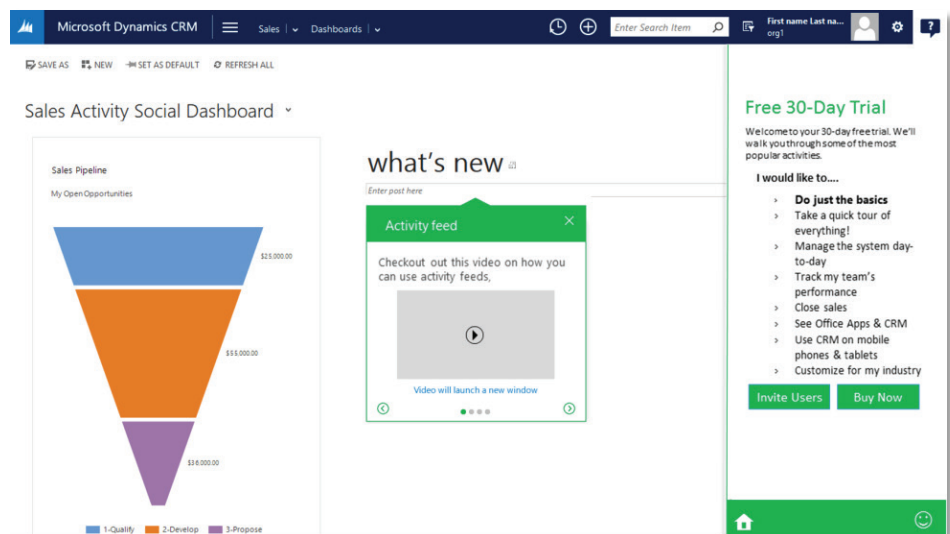


Zgodność i ochrona danych

W ramach kolejnych działań w kierunku zachowania przejrzystości stworzyliśmy Centrum Zaufania Microsoft Dynamics CRM jako zintegrowane miejsce, w którym można znaleźć wszelkie informacje dotyczące naszego podejścia do bezpieczeństwa i zgodności. Za każdym razem, gdy otrzymamy nowy certyfikat, w miejscu tym pojawi się odpowiednia informacja. Dysponujemy licznymi certyfikatami branżowymi, które gwarantują, że spełniamy odpowiednie wymagania regulatorów i krajów.

Szkolenie użytkownika

CRM Online 2016 zawiera wbudowaną, dostosowaną do kontekstu warstwę szkoleniową, która pomaga szybciej nauczyć się obsługi rozwiązania i błyskawicznie rozpocząć produktywną pracę. Interaktywna asysta warstwy szkoleniowej jest dostosowana do roli użytkownika. W przypadku sprzedawców wyświetlana jest nowa treść właściwa dla ich roli, a w przypadku przedstawiciela działu obsługi klienta lub jego kierownika – odmienna nowa treść. Z biegiem czasu będziemy dodawać kolejne elementy szkoleniowe dopasowane do różnych kontekstów. Dzięki asyście przygotowanej z myślą o danej roli użytkownik otrzymuje odpowiednią treść w odpowiednim czasie.



Platforma

Zaawansowane narzędzia umożliwiają dopasowanie oprogramowania Microsoft Dynamics CRM do indywidualnych wymagań biznesowych przedsiębiorstwa. Rozwiązanie ułatwia osiągnięcie korzyści biznesowych dzięki dynamicznej platformie, którą można bez trudu skonfigurować i dostosowywać do własnych potrzeb. Platforma Microsoft Dynamics CRM udostępnia deklaratywny paradygmat modyfikacji obejmujący zarówno definiowanie modelu danych, jak i zintegrowaną stabilność, bezpieczeństwo, dostęp za pomocą interfejsu API, a także środowisko użytkownika i modele programowania oparte na nowoczesnej architekturze otwartej. Kolejne inwestycje w możliwości naszej platformy potwierdzają nasze zaangażowanie w tworzenie otwartych, elastycznych i konfigurowalnych produktów oraz usług online.

Nowoczesny interfejs API sieci Web

Jednym z najistotniejszych aspektów każdej aplikacji biznesowej jest zaawansowany interfejs API, który umożliwia opracowywanie własnych i zewnętrznych narzędzi klienckich oraz integrację z innymi systemami. Rozwiązanie Dynamics CRM zawsze udostępniało taką możliwość — interfejs API rozwinięto tak, aby pomógł wykorzystać najlepsze dostępne technologie, które pojawiły się wraz z rozwojem branży. Celem tej funkcji jest dokonanie kolejnego kroku na drodze rozwoju i zapewnienie systemowi CRM interfejsu API, który będzie zgodny ze współczesnymi normami branżowymi, pozwoli obsługiwać naszą szeroką gamę elementów składowych oraz zapewni produktowi odpowiednią pozycję do odniesienia sukcesu.

Dynamics CRM będzie udostępniać interfejsy API sieci Web, które wykorzystują najpowszechniejsze standardy branżowe dla protokołów (HTTP i REST), zabezpieczeń (OAuth 2) i formatu (JSON). Szeroka gama narzędzi do obsługi danych będzie dostępna za pośrednictwem otwartego standardu branżowego OData v4, który został niedawno zatwierdzony przez konsorcjum OASIS i jest standardem dla nowych usług sieci Web tworzonych przez Microsoft. Takie podejście pozwala nam odejść od możliwości skoncentrowanych na technologii .NET i zapewnić otwartość na zróżnicowane platformy technologiczne, które zdobywają obecnie popularność w naszej branży.

Większe możliwości platformy CRM

Inwestujemy w możliwości CRM w zakresie tworzenia rozwiązań, aby umożliwić budowanie subkomponentów pakietu, obsługę poprawek i udoskonalenia cyklu eksploatacji, które mogą być integrowane z witryną Marketplace i równolegle wdrażane.

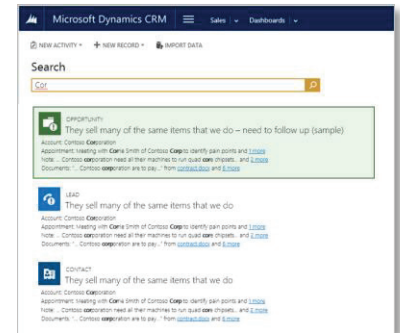
Synchronizacja po stronie serwera

Utrzymanie produktywności i dostęp do aktualnych informacji niezależnie od miejsca i wykorzystywanego urządzenia odgrywają dziś kluczową rolę. Dzięki synchronizacji po stronie serwera administratorzy mogą bez trudu zarządzać synchronizacją poczty elektronicznej, zadań, terminów i kontaktów między systemami CRM i Exchange.

Funkcje synchronizacji po stronie serwera obsługują obecnie synchronizację między usługami CRM Online i Exchange Online oraz między instalowanymi lokalnie systemami CRM i Exchange. W nowej wersji rozwiązania CRM pojawi się scenariusz hybrydowy, przewidujący synchronizację między usługą CRM Online i lokalną wersją Exchange.

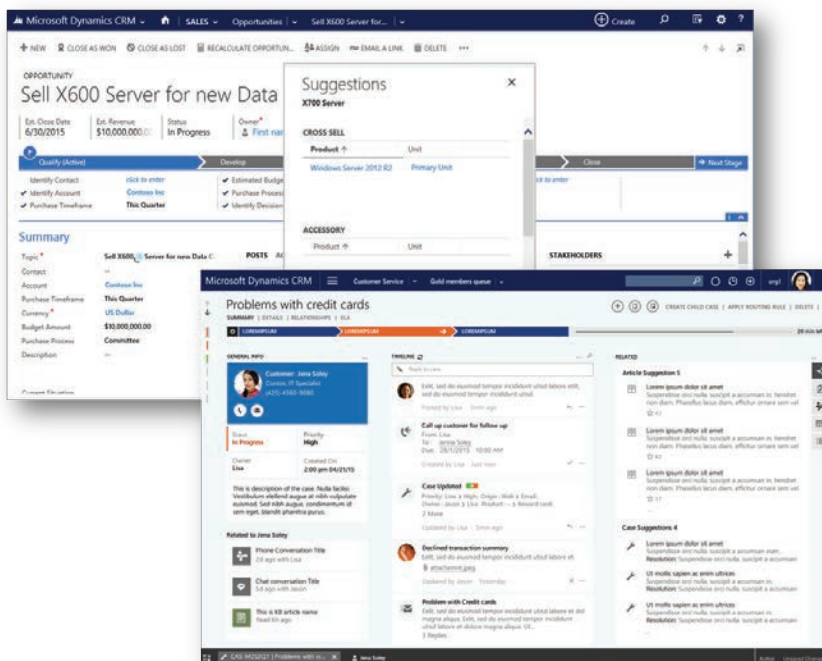
Funkcje wyszukiwania nowej generacji

Udoskonalona funkcja wyszukiwania¹⁰ generuje jedną listę wyników obejmującą różne obiekty, posortowanych według istotności względem wyszukiwanego tekstu i dopasowanych do dowolnego słowa w dowolnym polu i obiekcie z włączonym wyszukiwaniem. Nowa funkcja wyszukiwania będzie domyślnie wyłączona dla wszystkich użytkowników. Po jej aktywacji w interfejsie użytkownika w dalszym ciągu dostępna będzie dotychczasowa funkcja szybkiego wyszukiwania wielu obiektów, której nazwę zmieniono na wyszukiwanie według kategorii (Categorized Search).



Uczenie maszynowe Azure

W nowej wersji pojawi się integracja z usługą Azure ML¹¹, która bazuje na scenariuszu uczenia maszynowego, udostępnia rekomendacje w zakresie cross-sellingu oraz poleca odpowiednie artykuły merytoryczne dzięki analizie tekstu. Włączenie usługi Azure ML umożliwia integrację konfiguracji i analiz z interfejsem użytkownika systemu CRM, co eliminuje złożoność związaną z koniecznością korzystania z pomocy analityków danych lub poznawaniem modeli uczenia maszynowego.



Zgodność

Firmie Microsoft zależy na udostępnianiu funkcji CRM z wykorzystaniem najnowszych rozwiązań technologicznych, dlatego będziemy kontynuować aktualizowanie Listy zgodności rozwiązania Microsoft Dynamics CRM, uwzględniając w niej aktualne zestawienie wyników niedawnych i zbliżających się testów zgodności.

¹⁰ Funkcja testowa dla wybranych klientów. Funkcje testowe nie są objęte pomocą techniczną firmy Microsoft i będą dostępne na zasadzie dobrowolności wyłącznie dla klientów korzystających z usługi Microsoft Dynamics CRM Online.

¹¹ Funkcja testowa dla wybranych klientów korzystających z usługi CRM Online w Ameryce Północnej. Funkcje testowe nie są objęte pomocą techniczną firmy Microsoft i będą dostępne na zasadzie dobrowolności wyłącznie dla klientów korzystających z usługi Microsoft Dynamics CRM Online.

Zakończenie

Firma Microsoft jest zaangażowana w urzeczywistnianie swojej wizji, jaką jest inteligentne budowanie zaangażowania klienta i wspieranie przedsiębiorstw w zapewnianiu mu znakomitej obsługi. Będziemy w dalszym ciągu pomagać firmom w rozwijaniu długoterminowych relacji z ich klientami w sposób spersonalizowany, aktywny i oparty na prognozach.

W nowych wersjach rozwiązania CRM wprowadzamy istotne udoskonalenia w obszarze sprzedaży, obsługi klienta, marketingu i narzędzi społecznościowych. Na nowo definiujemy sposób, w jaki firmy postrzegają produktywność biznesową. Nasze funkcje w systemie CRM można bezproblemowo włączyć w narzędzia zwiększające produktywność, w tym pakiet Office 365. Łączymy samoobsługę, asystowaną przez agenta obsługę klienta i serwis w terenie w ujednoczonym rozwiązaniu do obsługi klienta. Rozbudowujemy też możliwości analityczne przez wykorzystanie potencjału uczenia maszynowego i kontekstowych wytycznych. Wzmacniamy nasze możliwości mobilne, oferując pełną obsługę offline, zarządzanie aplikacjami mobilnymi za pomocą usługi Microsoft Intune i nowatorską integrację z rozwiązaniem Cortana. Do modułu obsługi kampanii wielokanałowych dodajemy wiadomości SMS jako kanał marketingowy. Wprowadzamy również zaawansowane narzędzia społecznościowe i zwiększamy liczbę źródeł i języków, w jakich dostępne są analizy opinii w mediach społecznościowych.

Praca z rozwiązaniem Microsoft Dynamics CRM jest naprawdę fascynująca! Już dziś cieszymy się na myśl o kolejnych innowacjach i niezwykłych funkcjach pomagających firmom odnieść sukces, o których będziemy mogli poinformować użytkowników Microsoft Dynamics CRM w najbliższej i dalszej przyszłości.

Zespół Microsoft Dynamics CRM



Microsoft Dynamics to seria zintegrowanych i adaptowalnych rozwiązań do zarządzania przedsiębiorstwem, umożliwiającą firmie i jej pracownikom usprawnienie podejmowania właściwych decyzji. Microsoft Dynamics działa tak jak znane oprogramowanie Microsoft i z nim współpracuje, automatyzując i usprawniając relacje finansowe, relacje z klientami oraz procesy łańcucha dostaw w sposób pomagający w osiągnięciu sukcesu.

Numer bezpłatny w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie: 1-888-477-7989
Na całym świecie: +1-701-281-6500

www.microsoft.com/dynamics

Niektóre przedstawione opcje i daty mają charakter wstępny, opierają się na bieżących oczekiwaniach i mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie zostały przedstawione jedynie w celach informacyjnych i prezentują bieżące stanowisko firmy Microsoft w dniu opublikowania. Ponieważ Microsoft musi reagować na zmienne warunki rynkowe, nie należy tych informacji interpretować jako zobowiązania ze strony firmy Microsoft.

Niniejszy dokument służy wyłącznie celom informacyjnym. MICROSOFT NIE UDZIELA ŻADNYCH GWARANCJI, JAWNYCH ANI DOMNIEMANYCH, W ZAKRESIE INFORMACJI ZAWARTYCH W NINIEJSZYM DOKUMENCIE.

Obowiązkiem użytkownika jest przestrzeganie wszelkich obowiązujących przepisów prawa autorskiego. Bez ograniczania praw wynikających z praw autorskich, żadnej części niniejszego dokumentu nie wolno powielać, zapisywać, wprowadzać do systemu pobierania informacji ani przekazywać w żadnej formie lub za pomocą jakichkolwiek środków (elektronicznych lub mechanicznych, fotokopii, nagrań i in.) w jakimkolwiek celu bez wyraźnej pisemnej zgody firmy Microsoft.

Microsoft może mieć patenty, wnioski patentowe, znaki towarowe, prawa autorskie lub inne prawa własności intelektualnej dotyczące przedmiotu niniejszego dokumentu. Z wyjątkiem wyraźnie określonych przypadków w jakiegokolwiek pisemnej umowie licencyjnej od Microsoft, dostarczenie niniejszego dokumentu nie jest tożsame z udzieleniem licencji na ww. patenty, znaki towarowe, prawa autorskie lub inne prawa własności intelektualnej.

© 2015 Microsoft Corporation. Wszelkie prawa zastrzeżone.