

Microsoft Dynamics CRM Spring 2016 Wave

– wiosenna seria aktualizacji rozwiązań Microsoft Dynamics CRM

Przegląd nowych wersji

- Microsoft Dynamics CRM Online 2016 Update 1
- Microsoft Dynamics Marketing 2016 Update
- Microsoft Social Engagement 2016 Update

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.



SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	3
Przegląd najważniejszych inwestycji	4
Sprzedaż	5
Usługi	6
Marketing	11
Mechanizmy społecznościowe	13
Platformy mobilne	15
Inteligencja	16
Platforma aplikacyjna	17
Zakończenie	19

Przegląd nowych wersji

Marzec 2016

Wprowadzenie

Pozytywne doświadczenia z jakości obsługi klienta to coraz ważniejszy czynnik pozyskiwania i utrzymywania klientów przez firmy. Elementy służące budowaniu zaangażowania klientów zawarte w systemie Microsoft Dynamics CRM pozwalają na pozyskanie możliwie najlepszego odczucia klientów oraz na stworzenie długotrwałych relacji opartych na wiedzy i zaufaniu.

W dzisiejszych czasach nie istnieje uniwersalny, pasujący do każdej sytuacji proces budowania zaangażowania klientów. Proces ten powinien mieć możliwość adaptowania się do potrzeb klienta na wszystkich punktach styku z nim, z uwzględnieniem kontekstu (przykładowo: kim jest klient i czym się zajmuje). Inteligentne budowanie zaangażowania klientów umożliwia firmie pozyskiwanie informacji, a także wzmacnia ich zaufanie i lojalność. Równocześnie możliwe jest maksymalne zwiększenie produktywności pracowników odpowiedzialnych za sprzedaż, obsługę i marketing. Oferowane przez Microsoft funkcje budowania zaangażowania klientów ułatwiają zapewnienie klientom jak najlepszych doświadczeń z kontaktu z firmą. W szczególności umożliwiają:

- **Spersonalizowanie doświadczeń klienta** poprzez odpowiedni dobór czasu, miejsca i sposób interakcji.
- **Tworzenie wrażenia proaktywnej obsługi** poprzez podpowiadanie najlepszej następnej interakcji z klientem na podstawie pogłębionego zbioru informacji o nim.
- **Włączenie do interakcji z klientem elementu przewidywania** dzięki rozpoznawaniu regularności oraz trendów w danych ze źródeł wewnętrznych i zewnętrznych. Informacje te mogą być wykorzystane do formułowania zaleceń i sugestii dotyczących optymalizacji kontaktów.

W niniejszym dokumencie przedstawiono opis aktualizacji systemu Dynamics CRM „Dynamics CRM Spring 2016 Wave”, która to w szczególności obejmuje aktualizacje wszystkich usług online ekosystemu Dynamics CRM, tzn.: Microsoft Dynamics CRM 2016 Update 1, *Microsoft Dynamics Marketing 2016 Update oraz *Microsoft Social Engagement 2016 Update. Aktualizacje te znacznie zwiększają możliwości firm w zakresie zapewnienia najwyższego poziomu obsługi klienta i będą udostępniane klientom na żądanie.

* Aktualizacje produktów Microsoft Social Engagement i Microsoft Dynamics Marketing 2016 są wydawane w cyklu miesięcznym. Więcej informacji na temat statusu wydań można znaleźć na stronie: <https://www.microsoft.com/en-us/dynamics/crm-customer-center/get-ready-for-the-next-release.aspx>

Przegląd najważniejszych rozszerzeń

Seria aktualizacji „Microsoft Dynamics CRM Spring 2016 Wave” stanowi nasz kolejny krok w procesie zapewnienia najwyższego poziomu obsługi klienta. Obecna seria aktualizacji wiąże się z integracją dwóch przejętych ostatnio produktów, **FieldOne** i **Adxstudio**, które udostępniają funkcje w zakresie serwisowania w terenie oraz budowania zaangażowania klientów poprzez portal społecznościowy. Ponadto rozszerzamy oferowaną gamę rozwiązań usługowych o obsługę projektów. Nadal inwestujemy też w doskonalenie naszych rozwiązań inteligentnej obsługi klienta.

„Dynamics CRM Spring 2016 Wave” obejmuje aktualizacje wszystkich usług online, w tym: Microsoft Dynamics CRM 2016 Update 1, Microsoft Dynamics Marketing 2016 Update oraz Microsoft Social Engagement 2016 Update. Aktualizacje dotyczą trzech głównych obszarów tematycznych: **transformowalnego serwisu, zaangażowania społeczności** oraz **inteligencji**.

Transformowalny serwis

- **Usprawnienia aplikacji Serwisu w Terenie (Field Service)** mają na celu zmaksymalizowanie efektywności pracy naszych techników oraz zwiększenie satysfakcji klienta. Nasze rozwiązanie dopasowuje wymagania w zakresie umiejętności i kompetencji do dostępnych zasobów, umożliwiając ich inteligentny przydział. Pełna integracja z systemem CRM zapewnia jednolitość interfejsu użytkownika w całym procesie obsługi klienta — od zarządzania konkretnymi sprawami po realizację konkretnych zleceń w terenie.
- **Projektowa obsługa klienta (Project Service)** to nowe, kompleksowe rozwiązanie, które ułatwia firmom realizację dochodowych kontraktów w sposób terminowy i w ramach przyjętego budżetu. Dzięki temu rozszerzeniu, Microsoft Dynamics CRM stanowi jednolity system zarządzania projektami, obejmujący sprzedaż, realizację i rozliczenia, przy wykorzystaniu optymalnego zarządzania zasobami oraz inteligentnego przydzielania zadań w oparciu o kwalifikacje. Rozwiązanie umożliwia integrację z aplikacjami back-office’owymi (biurowymi i biznesowymi) oraz obsługę klienta w trybie mobilnym. Obie powyższe aplikacje, Field Service i Project Service, wykorzystują wspólną pulę zasobów, które są prezentowane w każdej aplikacji CRM-owej włącznie z ich planowanym wykorzystaniem.
- Nowa wersja systemu CRM, udostępnia komponenty portalowe służące do budowy narzędzi **samoobsługi dla pracowników**. Samoobsługa pracowników usprawnia wykonywanie zadań zapewniając każdemu z nich dostęp do odpowiednich informacji i baz wiedzy w czasie rzeczywistym.

Zaangażowanie społeczności

Dzięki przejętemu niedawno produktowi Adxstudio udostępniamy obecnie, w charakterze oferty dodatkowej, funkcję portalu WWW zintegrowaną z systemem Microsoft Dynamics CRM Online. Portale umożliwiają firmom rozszerzanie udostępnianych przez Dynamics CRM scenariuszy budowania zaangażowania o kolejne możliwości takie jak: samoobsługowe zarządzanie profilami, publikowanie

publicznych treści oraz materiałów, kontrola dostępu i uprawnień klientów końcowych oraz wiele innych. Funkcje portalowe oparte są na nowoczesnych standardach internetowych umożliwiając tym samym wygodne korzystanie z nich na dowolnym komputerze, tablecie lub urządzeniu mobilnym.

Wyżej wymieniony produkt będzie dostarczany z szeregiem gotowych, skonfigurowanych rozwiązań portalowych, takich jak: portal obsługi klienta, portal społecznościowy, portal partnerów czy portal samoobsługowy dla pracowników. Ponadto firma będzie mogła utworzyć własny portal w sposób całkowicie dowolny, odpowiadający jej konkretnym potrzebom biznesowym.

Inteligencja

Obecna wersja wprowadza funkcjonalność wspomaganej nawigacji po systemie. Użytkownik systemu jest obecnie wspomagany przez przewodniki po zadaniach i informacyjne paski boczne – interaktywne, kontekstowe, uzależnione od scenariusza oraz spersonalizowane pod kątem danego użytkownika. Ułatwia to szybkie wprowadzenie nowych użytkowników do aplikacji, usprawnia proces jej adaptacji przez odbiorców oraz zwiększa produktywność osób korzystających z aplikacji.

Ponadto w produkcie Microsoft Social Engagement wprowadzamy dwa nowe scenariusze uczenia maszynowego: uczenie adaptacyjne (adaptive learning) i zautomatyzowana wstępna selekcja społecznościowa (automated social triage).

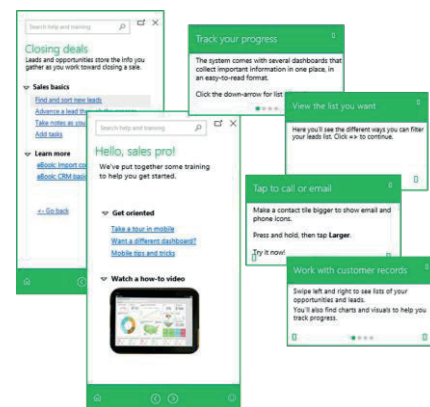
Dodatkowe udoskonalenia

Nadal inwestujemy w produkty Microsoft Social Engagement i Microsoft Dynamics Marketing. Poza wspomnianymi wyżej nowymi scenariuszami uczenia maszynowego w produkcie Microsoft Social Engagement, nowe udoskonalenia obejmują Azure Event Hubs, nowe możliwości śledzenia mediów społecznościowych (Instagram, dodatkowe biuletyny i fora), obsługę dodatkowych języków oraz nowe możliwości w zakresie budowania zaangażowania. W ramach Microsoft Dynamics Marketing udoskonalony jest e-mail marketing, pakiet rozszerzeń programistycznych (SDK) oraz proces zarządzania informacjami o potencjalnych klientach.

Poniżej podajemy bardziej szczegółowe informacje dotyczące funkcji i możliwości wprowadzanych w aktualizacji „Dynamics CRM Spring 2016 Wave”.

Sprzedaż

W dzisiejszych czasach bardziej istotne niż kiedykolwiek przedtem jest budowanie głębszych relacji z klientami. Jednak większość sprzedawców ma trudności ze znalezieniem dodatkowego czasu na takie działania, jako że ich praca jest bardzo skomplikowana, a codzienna, rutynowa praca pochłania większość ich czasu, w wyniku czego niewiele go pozostaje na prowadzenie działań sprzedażowych. Microsoft stawia sobie za cel zdjęcie części obciążeń ze sprzedawców dzięki udostępnieniu im



bezproblemowych, znanych i łatwych w obsłudze rozwiązań, które zapewnią maksimum korzyści przy jak najmniejszej barierze wejścia, i jak najkrótszym procesie szkolenia. Z przyjemnością informujemy, że w celu zwiększenia produktywności sprzedawców wprowadzamy następujące udogodnienie:

Wspomagana nawigacja po systemie

Jest to wbudowana funkcja aplikacji, która udostępnia przewodniki po zadaniach i informacyjne paski boczne — dynamicznie reagujące, interaktywne, zależne od scenariusza oraz spersonalizowane w kontekście danego użytkownika. Funkcja ta umożliwi szybkie i łatwe wdrażanie się nowych użytkowników biznesowych, a dzięki temu zwiększa ich produktywność.

Bogate treściowo i zależne od kontekstu wskazówki dotyczące rozpoczęcia pracy z systemem, biuletyn wiadomości oraz przewodniki po często wykonywanych zadaniach (np. zarządzanie potencjalnymi klientami) są wbudowane bezpośrednio w aplikacje webowe i mobilne. Funkcje te umożliwiają szersze wykorzystanie systemu przez użytkowników oraz zwiększenie ich produktywności.

Usługi

Świat staje się coraz bardziej cyfrowy i oparty na sieci, przez co zmienia się sposób kontaktu klientów z firmami. Bezustannie rosną oczekiwania klientów dotyczące liczby i rodzajów kanałów kontaktu z nimi, w tym urzędzeń, za pośrednictwem których mogą się oni komunikować z przedsiębiorstwami. Wymagania klientów dotyczą też szybkości i łatwości rozwiązywania problemów związanych z produktami czy usługami. Od kiedy rozpoczął się proces standaryzacji towarów i usług (ang. commoditization), obsługa klienta stała się kluczowym czynnikiem pozwalającym na wyróżnienie się na rynku. Obsługa klienta nadal ewoluuje, gdyż przedsiębiorstwa oprócz serwisu starają się również sprzedawać usługi powiązane ze swoimi produktami.

Zagwarantowanie osadzonej w kontekście, spersonalizowanej interakcji w ramach obsługi klienta przy równoczesnym zapewnieniu osiągnięcia celów biznesowych stało się imperatywem. Obecnie 91% klientów pozostaje lojalnych wobec marek, które umożliwiają łatwą interakcję z nimi i szybką reakcję na ich potrzeby. Firmy mogą to osiągnąć poprzez umożliwienie klientom różnych opcji samoobsługi w połączeniu z udostępnieniem konsultantom narzędzi do rozwiązywania problemów w sposób szybki, efektywny i oparty na rzetelnej informacji. Ważne jest też połączenie tych dwóch trybów obsługi z tradycyjną obsługą na miejscu, w siedzibie bądź oddziale firmy.



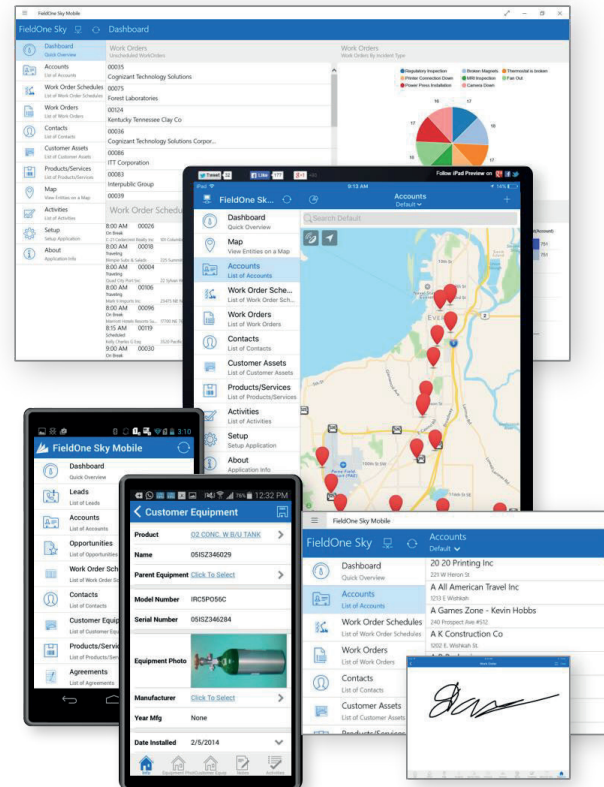
Funkcje systemu Microsoft Dynamics CRM umożliwiają firmom zapewnienie kompleksowej obsługi poprzez wykorzystanie różnych kanałów w trybach: samoobsługi, obsługi z asystą konsultanta oraz obsługi na miejscu. Nasze rozwiązania z zakresu obsługi wykorzystują przodujące technologie IT, w tym te oparte na uczeniu maszynowym, IoT (Internet of Things) i analityce, dzięki czemu zapewniają jeszcze większy zakres usług pozwalających na sprostanie wyzwaniom, jakie stawia ewolucja w obszarze obsługi klienta.

Wprowadzamy następujące rozwiązania, które pozwolą przedsiębiorstwom wyróżnić się w warunkach powszechnej standaryzacji usług, oraz pozyska poparcie i lojalność konsumentów dzięki ułatwionej obsłudze klienta:

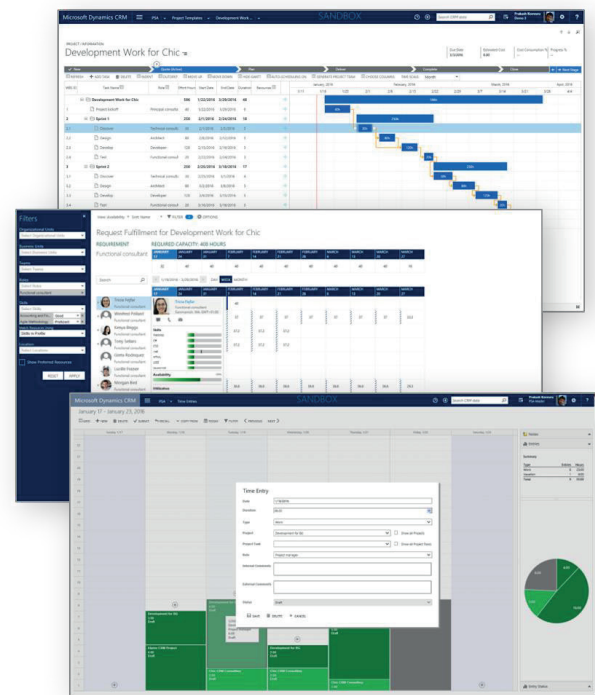
Serwis w terenie

Serwis w terenie (Field Service) to kompleksowe rozwiązanie, które obejmuje zaawansowane funkcje harmonogramowania, śledzenia zapasów i zarządzania aktywami, przeznaczone dla centrów obsługi. Sprawdza się ono też doskonale jako narzędzie dla mobilnych specjalistów/techników działających w terenie i wykonujących w ramach zleceń lub serwisu prewencyjnego prace w różnych lokalizacjach, na mocy różnych skomplikowanych umów serwisowych.

- **Charakterystyka i ocena biegłości:** Możliwość definiowania poziomów biegłości i kompetencji oraz konfigurowanie ich analogicznie do kryteriów przydziału zlecenia pracy. Poziomy biegłości i kompetencji wchodzi także w skład profilu pracownika, co umożliwia odpowiednie ich dopasowanie przy planowaniu zasobów.
- **Obsługa czasu odliczonego:** Rozwiązanie obsługuje przydzielanie czasu odliczonego od zlecenia pracy. Na przykład serwisant pracujący w terenie może zaplanować czas na lunch lub dostarczenie zaopatrzenia, bez potrzeby stosowania obejścia takiego jak przypisanie tego czasu do pustego zlecenia.
- **Wspólna pula zasobów dla aplikacji:** Obsługa projektów i Serwis w terenie: Harmonogramy przydziału zasobów widoczne są w obu aplikacjach.



- **Wstępnie zdefiniowane procesy biznesowe:** Integracja funkcji zarządzania incydentami i obsługi zleceń pracy w ramach CRM umożliwia skoordynowanie tych procesów. Jeśli zlecenie pracy serwisowej w terenie wynika z obsługi incydentu, zostaje ono wizualnie włączone do przepływu pracy, który obejmuje wszystkie kroki od zarejestrowania incydentu do zakończenia realizacji zlecenia.
- **Udoskonalenia aplikacji mobilnych:** Wprowadzono tzw. harmonogramy „kapiące” (drip scheduling), wyświetlają one tylko najbliższe zlecenia pracy. Interfejs użytkownika jest przez to mniej zagęszczony i łatwiejszy do obsługi. Ponadto zadania dyspozytorskie zostają ułatwione dzięki zmniejszeniu liczby żądań odrzucenia lub zmiany zlecenia zgłaszanych przez serwisantów.



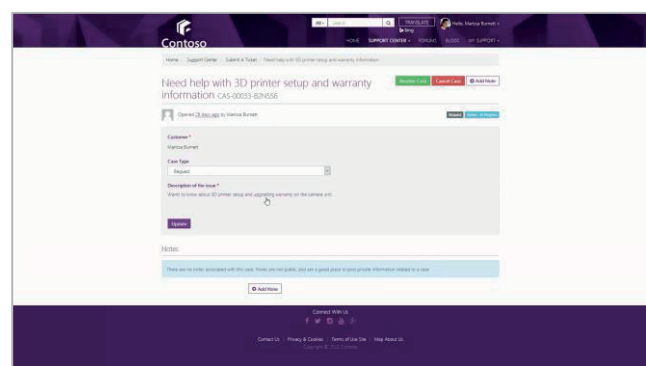
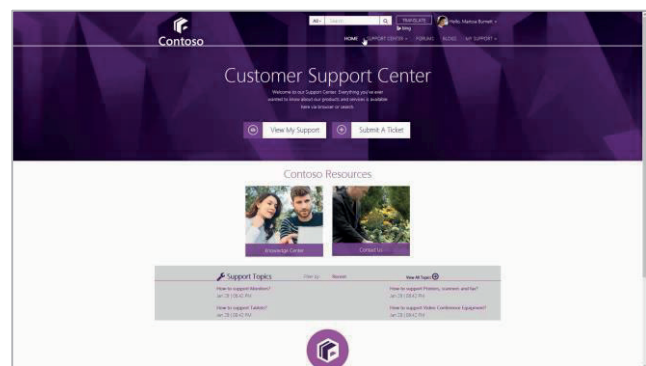
Projektowa obsługa klienta

Projektowa obsługa klienta (Project Service) to kompleksowe rozwiązanie w ramach systemu Microsoft Dynamics CRM, które ułatwia firmom realizację projektów specjalistycznych w sposób terminowy i w ramach budżetu. Rozwiązanie ułatwia wykonywanie następujących zadań:

- Tworzenie kosztorysów i ofert cenowych oraz zawieranie kontraktów na prace
- Planowanie i przydzielanie zasobów
- Współpraca w ramach zespołu
- Gromadzenie danych dotyczących czasu, wydatków i postępu prac w celu uzyskania wglądu w czasie rzeczywistym oraz dokładnego fakturowania
- **Kontrakty projektowe:** W przypadku kontraktu projektowego oferta cenowa

i zamówienie oparte są na planach projektu, kosztorysach finansowych, wycenie robót oraz uzgodnieniach w zakresie fakturowania (np. rozliczenie robocizny i materiałów lub stała cena). Kontrakt musi uwzględniać kluczowe współczynniki, w tym rentowność i wykonalność.

- **Planowanie projektu:** Wizualne planowanie i kosztorysowanie projektu obejmuje warunki wstępne, automatyczne harmonogramowanie zadań oraz wizualizację informacji o sprzedaży i kosztach na potrzeby planowania czasu i wydatków. Wynikowy plan projektu może być wykorzystany do przygotowania oferty cenowej i kontraktu na projekt.
- **Zarządzanie zasobami:** Informacja o zasobach obejmuje m.in. kwalifikacje i biegłość pracowników. Możliwe jest przeglądanie zasobów i filtrowanie ich według kwalifikacji i dostępności. Pozwala to na właściwe przydzielanie pracowników do projektów. Możliwe jest także monitorowanie wykorzystania zasobów oraz współczynników pozwalających na prognozowanie.
- **Rozliczanie czasu i wydatków:** Członkowie zespołu mogą rejestrować czas i wydatki związane z wieloma projektami, przy użyciu aplikacji online lub mobilnej. Kierownicy mogą w łatwy sposób zatwierdzać wpisy dzięki informacji o konsekwencjach finansowych każdej zatwierdzonej pozycji.
- **Fakturowanie projektów:** Faktury za projekt generowane są na podstawie warunków kontraktu oraz zatwierdzonych pozycji nakładu robocizny i wydatków. Skutki finansowe projektu, w tym koszty oraz przychody niezafakturowane i zafakturowane, rejestrowane są na potrzeby analiz oraz integracji z systemami finansowymi.

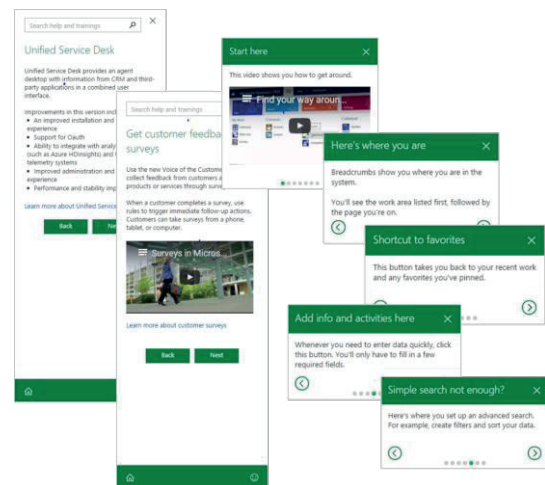


Portale samoobsługowe

Obsługa portali to dodatkowa oferta w ramach Microsoft Dynamics CRM Online. Portale umożliwiają rozszerzanie udostępnianych przez Dynamics CRM Online scenariuszy budowania zaangażowania o możliwości takie jak np. samoobsługowe zarządzanie profilami klienta. Funkcje portalowe oparte są na nowoczesnych standardach internetowych i zaprojektowane w sposób umożliwiający korzystanie z nich na dowolnym komputerze, tablecie lub urządzeniu mobilnym.

Dostępne są następujące wstępnie zdefiniowane szablony portali:

- **Portal klienta:** umożliwia klientom dostęp do wiedzy i pomocy technicznej w trybie samoobsługowym, co pozwala na zwiększenie satysfakcji klienta oraz zmniejsza obciążenie call center. Dzięki temu specjaliści ds. serwisu mogą skoncentrować się na problemach rodzących potencjalnie najpoważniejsze konsekwencje.
- **Portal pracownika:** sprzyja efektywności i lepszemu informowaniu pracowników dzięki usprawnieniu typowych zadań oraz udostępnieniu wiedzy z autoryzowanego źródła. Pracownicy mogą korzystać z samoobsługi, przy użyciu funkcji systemu CRM i portalu, z dowolnego miejsca na świecie objętego zasięgiem systemu CRM Online.
- **Portal społecznościowy:** pozwala na wykorzystanie interakcji pomiędzy zewnętrznymi ekspertami i specjalistami zatrudnionymi w przedsiębiorstwie oraz szeregowymi użytkownikami wewnętrznymi i zewnętrznymi. Portale społecznościowe gromadzą w sposób organiczny wiedzę pochodzącą z bazy wiedzy oraz serwisów takich jak fora i blogi. Ponadto stwarzają mechanizm sprzężenia zwrotnego pozwalający na ocenę treści na podstawie wystawianych ocen i komentarzy. Dostępny jest mechanizm ostrzeżeń informujący o zmianach treści lub modyfikacjach przepływu pracy.



Obsługa portali w systemie Microsoft Dynamics CRM skierowana jest do tej większości użytkowników (84% wg badań), którzy preferują wyszukiwanie odpowiedzi we własnym zakresie w ramach funkcji samoobsługowych i opcji społecznościowych zamiast bezpośredniej interakcji z przedsiębiorstwem.

Objęcie aplikacji Unified Service Desk usługą Windows Update

W nowym wydaniu aplikacja Unified Service Desk (zunifikowany pulpit agenta obsługi klienta) została objęta usługą Windows Update. Windows Update to bezpłatna, łatwa w użyciu usługa, dzięki której aplikacje firmy Microsoft, działają bezpiecznie i bezproblemowo. Po włączeniu tej usługi użytkownik automatycznie otrzymuje od firmy Microsoft najnowsze aktualizacje dotyczące bezpieczeństwa i inne ważne aktualizacje objęte usługą. Dostępna jest też opcja instalowania ww. aktualizacji ręcznie.

Marketing

Microsoft Dynamics Marketing pozwala pracownikom działu marketingu bezproblemowo przechodzić od planowania działań marketingowych do ich realizacji, przy wykorzystaniu możliwości pakietu Office 365 oraz Power BI do kompleksowego pomiaru skuteczności marketingu we wszystkich kanałach. Umożliwia to wcielanie w życie marketingowej wizji przedsiębiorstwa. Użytkownicy mogą nawiązywać z klientami bezpośredni kontakt przy użyciu wszystkich kanałów, organizować proces sprzedaży oraz prezentować w czasie rzeczywistym efekty nakładów marketingowych.

W ramach naszych ciągłych inwestycji, dzięki którym Microsoft Dynamics Marketing ma stać się najlepszym zintegrowanym systemem do zarządzania marketingiem na rynku, rozwijamy zaawansowane możliwości we wszystkich obszarach objętych tym rozwiązaniem.

Zarządzanie zasobami cyfrowymi, publikacje, bezpieczeństwo

Z każdym zasobem cyfrowym przechowywanym w systemie Microsoft Dynamics Marketing związana jest strona właściwości pliku, która zawiera nazwę, obraz na potrzeby podglądu oraz inne metadane. Zakres metadanych został rozszerzony i obejmuje obecnie adres URL strony pliku, co umożliwia łatwe kopiowanie tego adresu i udostępnianie go współpracownikom w ramach procesu opracowywania zasobu cyfrowego oraz jego przygotowywania i zatwierdzania do użytku. Jeśli plik jest dostępny do pobrania ze źródła zewnętrznego (np. opublikowanej biblioteki), strona pliku zawiera również łącze do bezpośredniego pobrania.

Podobnie jak w systemie Windows, Microsoft Dynamics Marketing przechowuje każdy zasób cyfrowy w folderze, z którym również związana jest strona właściwości. Strona właściwości folderu zawiera opublikowane łącze dostępne dla dowolnego użytkownika, o ile dla danego folderu dopuszczone jest publikowanie, a obecnie również dodatkowo łącze, które otwiera dany folder w przeglądarce plików pod warunkiem uwierzytelnienia użytkownika w systemie Microsoft Dynamics Marketing.

Oba rodzaje adresów URL plików i folderów są dostępne także za pośrednictwem OData.

Ze względów bezpieczeństwa system Microsoft Dynamics Marketing blokuje ładowanie niektórych typów plików do systemu zarządzania zasobami cyfrowymi. Zapobiega to pobieraniu potencjalnie szkodliwych plików, takich jak skrypty czy programy wykonywalne. Blokadą zawsze objęte są pliki należące do standardowego zbioru potencjalnie ryzykownych. Administrator w razie potrzeby może ten zbiór rozszerzyć.

Udoskonalenia edytora marketingowych wiadomości e-mail

Graficzny edytor wiadomości e-mail udostępnia obecnie większy zestaw układów kolumn, w tym układy z niesymetrycznymi szerokościami kolumn. Umożliwia projektowanie układów strony z sekcjami jedno-, dwu- oraz trzykolumnowymi w różnych kombinacjach szerokości i stylów.

Tworzenie segmentacji marketingowych na podstawie zachowań związanych z pocztą elektroniczną

Marketingowcy mogą tworzyć dynamiczne listy (zapytania), prezentujące kontakty w zależności od kryteriów obejmujących historię interakcji drogą mailową, w celu wykorzystania tych list do określania grup docelowych w nowych kampaniach marketingowych. Możliwe jest na przykład tworzenie następujących grup docelowych kampanii:

- Potencjalni klienci, którzy niedawno przeczytali jedną z marketingowych wiadomości e-mail
- Potencjalni klienci, którzy regularnie czytają biuletyny
- Potencjalni klienci, którzy przeczytali co najmniej trzy marketingowe wiadomości e-mail w okresie ostatnich dwóch miesięcy
- Potencjalni klienci, którzy od dłuższego czasu nie otworzyli żadnej z wysłanych do nich marketingowych wiadomości e-mail

Rozszerzony zakres źródeł OData i dziennik aktywności na potrzeby analiz marketingowych

Źródła OData umożliwiają marketingowcom tworzenie niestandardowych raportów, arkuszy kalkulacyjnych, konsol menedżerskich i aplikacji z dostępem do aktualizowanych w czasie rzeczywistym danych z systemu Microsoft Dynamics Marketing. Rozszerzyliśmy zbiór dostępnych kanałów, wprowadzając nowe typy zdarzeń (np. zapotrzebowanie na wyposażenie, rezerwacja wyposażenia, przydzielenie personelu, przydzielenie prelegenta) oraz nowe elementy marketingowe (np. materiały drukowane).

W celu ułatwienia administratorom diagnozowania problemów z komunikacją przez źródła OData, system Microsoft Dynamics Marketing udostępnia szczegółowy dziennik interakcji w kanałach, który można pobrać jako plik.

Udoskonalenia SDK w zakresie usług marketingowych

Dodaliśmy metody ułatwiające zewnętrznym systemom reaktywowanie wcześniej dezaktywowanych rekordów związanych z kontaktami czy firmami. Pakiet SDK udostępnia też pola statusu i notatki w rekordach kontaktów i firm.

Kolejnym udoskonaleniem jest nowy mechanizm rejestracji zdarzeń, który umożliwia programistom zintegrowanie systemu płatności online ze stronami docelowymi systemu Microsoft Dynamics Marketing (tj. stronami, do których prowadzą łącza w wyszukiwarce lub reklamie). Komunikacja z SDK odbywa się w oparciu o tokeny, co zapewnia bezpieczne zintegrowanie zewnętrznego systemu płatności i realizacji zamówień, który pobiera odpowiednie dane kontekstowe na żądanie, poprzez autoryzowany kanał komunikacji z SDK.

Mechanizmy społecznościowe

W obecnej epoce wszechobecnych sieci społecznościowych kontakt klienta z firmą może nastąpić w dowolnym miejscu i czasie. Microsoft Social Engagement udostępnia zespołom ds. sprzedaży, marketingu i obsługi klienta zaawansowane narzędzia społecznościowe. Pomagają one w komunikacji z klientami, potencjalnymi klientami i partnerami poprzez media społecznościowe bezpośrednio z poziomu systemu Microsoft Dynamics CRM bądź z samodzielnej aplikacji.

Microsoft Social Engagement dostarcza pogłębionej wiedzy o marce, produktach i usługach w kontekście sieci społecznościowych. Umożliwia też analizowanie opinii i rozpoznawanie intencji klientów z użyciem technologii uczenia maszynowego (Azure Machine Learning) oraz automatyczne tworzenie na podstawie takich intencji rekordów spraw i potencjalnych transakcji w systemie Microsoft Dynamics CRM.

Ponadto Microsoft Social Engagement umożliwia śledzenie, analizowanie i stymulowanie zaangażowania klientów z poziomu systemów Microsoft Dynamics CRM lub Microsoft Dynamics Marketing lub niezależnie od nich. Otwiera to możliwości budowania zaangażowania klientów i kontaktowania się z nimi kanałami, które nigdy przedtem nie były możliwe.

Rozszerzenia rozwiązania Microsoft Social Engagement w zakresie obsługi serwisów społecznościowych (fora, Instagram, blogi)

Microsoft Social Engagement obsługuje obecnie dodatkowo następujące źródła:

- Fora i grupy dyskusyjne: śledzenie wpisów i komentarzy.
- Instagram: śledzenie wpisów i komentarzy oraz monitorowanie określonych kont.
- Rozszerzona obsługa blogów: poza dotychczas obsługiwanymi blogami Tumblr i WordPress, obsługiwane są obecnie blogi we wszystkich dostępnych językach.

Wpisy na stronach Facebooka: Analizowanie postów jest obecnie szybsze dzięki skróceniu opóźnienia w pobieraniu danych z publicznie dostępnych wpisów i komentarzy.

Ponadto Microsoft Social Engagement będzie obsługiwać geolokację w następujących źródłach (poza już obsługiwanymi, tj. Twitter i News):

- Fora i grupy dyskusyjne: dane geolokacyjne autorów będą wyświetlane w widgetach analitycznych, na listach wysyłkowych oraz na mapach aktywności.
- Instagram i Facebook: dane geolokacyjne autorów będą wyświetlane w widgetach analitycznych, na listach wysyłkowych oraz na mapach aktywności.

Publikowanie i wstawianie zdjęć oraz udostępnianie wpisów w systemie Microsoft Social Engagement

Wstawianie zdjęć do wpisów w serwisach społecznościowych: Możliwe będzie wstawianie zdjęcia do odpowiedzi publikowanej na Facebooku lub Twitterze.

Udostępnianie dowolnego wpisu: Microsoft Social Engagement umożliwia obecnie udostępnianie dowolnego wpisu publicznego, w postaci łącza na profilu społecznościowym użytkownika.

Inne udoskonalenia: Układ strony z wpisami jest teraz bardziej czytelny na dużych ekranach. Ponadto znacznie skrócono czas ładowania wpisów do funkcji analizy i wyświetlania szczegółów wpisu.

Inteligentne narzędzia społecznościowe: znaczniki, intencje, opinie, języki

Analiza intencji: W celu zwiększenia wydajności zespołów sprzedaży i obsługi klienta, Microsoft Social Engagement automatycznie wykrywa intencje wpisów w serwisach społecznościowych (np. „prośba o informację”, „incydent wymagający obsługi”).

Adaptacyjne uczenie się intencji i znaczników:

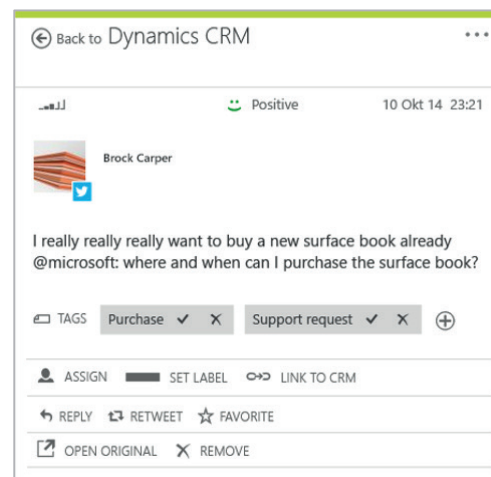
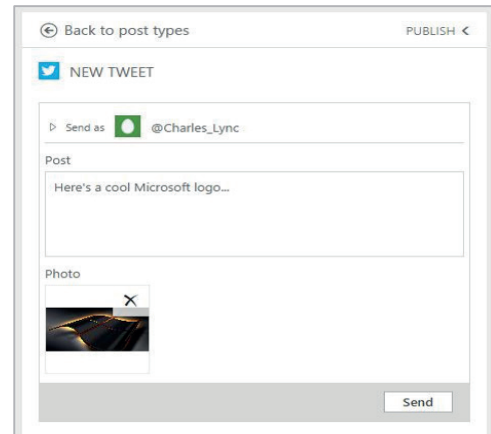
W celu doskonalenia automatycznego wykrywania intencji i znaczników oferujemy algorytmy adaptacyjne, które umożliwiają dostosowanie operacji wykrywania znaczników i intencji w zależności od wymagań biznesowych. W miarę przetwarzania coraz większej ilości danych, uczenie maszynowe będzie stale doskonalić rozpoznawanie intencji według kryteriów zdefiniowanych przez pion biznesowy.

Dodatkowe języki obsługiwane na potrzeby analizy opinii: arabski, chiński, japoński.

Społecznościowe narzędzia CRM: automatyzacja, udoskonalenia

Reguły automatyzacji: Możliwe jest automatyczne powiązanie wpisów spełniających kryteria wyszukiwania z encjami systemu CRM, takimi jak sprawy czy potencjalni klienci. W połączeniu z analizą intencji pozwala to na stworzenie procesu automatycznej selekcji wstępnej. Na przykład możliwe jest automatyczne rozpoznawanie problemów podnoszonych przez klientów w mediach społecznościowych i kierowanie ich do działu obsługi jako konkretny przypadek zarejestrowany w systemie Microsoft Dynamics CRM.

Udoskonalenia społecznościowych narzędzi CRM: Usprawniono powiązywanie wpisów w serwisach społecznościowych z konkretnymi podmiotami, teraz odbywa się to bez okienka uwierzytelnienia w postaci pop-upu. Intencje i niestandardowe znaczniki stanowią obecnie dodatkowe parametry podmiotu „Aktywność społecznościowa”, co poszerza zakres możliwości wbudowanych w reguły tworzenia i aktualizacji rekordów. Ponadto usprawniono obsługę błędów, poprawiono też czytelność i dokładność komunikatów.

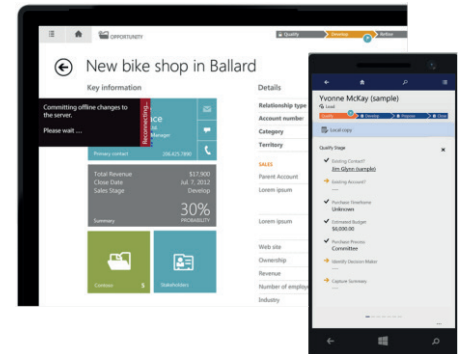


Platformy mobilne

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

Udoskonalenia w zakresie aplikacji mobilnych pracujących offline

Tryb offline aplikacji mobilnych systemu Microsoft Dynamics CRM, zaprezentowany jako funkcjonalność przedpremierowa dla wybranych klientów w wersji CRM 2016, zostanie udostępniony dla wszystkich użytkowników CRM Online. Nowe funkcje pracy mobilnej offline zwiększają możliwości pracy użytkowników w tym trybie. Pozwalają na przeglądanie, aktualizowanie i dodawanie rekordów w trybie offline, bez konieczności zapisywania zmian w wersji roboczej. Funkcje te, obecnie udostępniane wszystkim klientom, zostaną także udoskonalone pod względem wykrywania konfliktów.



Udoskonalenia w zakresie zarządzania aplikacjami mobilnymi

Aplikacje mobilne systemu Microsoft Dynamics CRM będą zintegrowane z nową funkcją Intune Mobile Application Management (MAM — zarządzanie aplikacjami mobilnymi), która obejmuje urządzenia z systemem iOS i Android nieobjęte funkcją Intune Mobile Device Management (MDM — zarządzanie urządzeniami mobilnymi). Zapewnia to ochronę danych systemu Microsoft Dynamics CRM bez konieczności rejestrowania każdego urządzenia w celu objęcia go zarządzaniem przez dział informatyczny. Jest to szczególnie użyteczne w przypadku modelu BYOD (korzystanie z urządzeń prywatnych do celów służbowych), gdy użytkownicy nie chcą lub nie mogą rejestrować swoich urządzeń. Możliwość taka jest użyteczna również w przypadku urządzeń zarejestrowanych w innym rozwiązaniu MDM.

Wiadomości wizualizowane na osi czasu w urządzeniach mobilnych

Wiadomości dotyczące poszczególnych kont, a także potencjalnych klientów lub okazji mogą być wyświetlane w aplikacji CRM na urządzeniu mobilnym w postaci wizualizacji na osi czasu. Funkcja ta umożliwia pracownikom handlowym szybkie przeglądanie najnowszych wiadomości w aplikacji mobilnej, np. artykułów nt. nowości czy wiadomości z serwisu Bing. Na osi czasu prezentowany jest nagłówek wiadomości, czas od opublikowania, źródło wiadomości oraz kategoria, np. „Finansowe”, „Nowe oferty”, „Zarządzanie”, „Redukcja kosztów”, „Zyski”, „Rozwój”, „Prawne”, „Przejęcia”, „Umowy partnerskie”.

Wyświetlanie wiadomości na osi czasu umożliwia użytkownikom wykonywanie następujących operacji:

- **Filtrowanie** artykułów wg kategorii.
- **Grupowanie wg daty**, np. „Dzisiaj”, „Bieżący tydzień”, „Ubiegły tydzień”.
- **Nawigacja:** kliknięcie danej pozycji pozwala przejść do oryginalnego artykułu w serwisie źródłowym. Ponadto oś czasu zawiera łącze prowadzące bezpośrednio do serwisu Bing udostępniającego więcej wiadomości.

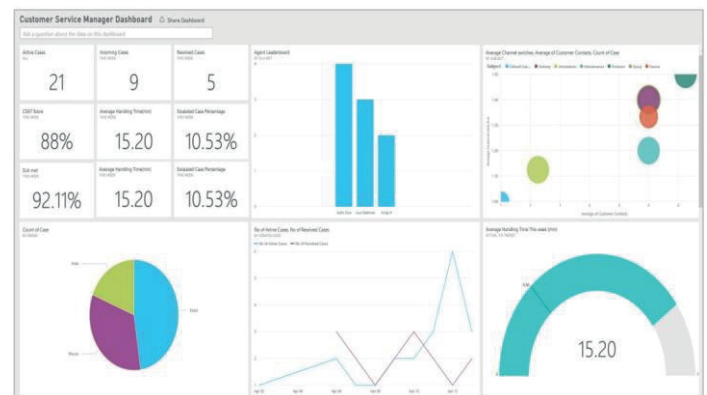
Opisane rozwiązanie jest udostępniane w charakterze funkcjonalności przedpremierowej, tylko użytkownikom CRM Online oraz wyłącznie na następujących rynkach: EN-US, EN-UK, EN-CA, EN-AU.

Inteligencja

CRM Online to światowej klasy globalna usługa udostępniana w modelu SaaS, dostarczana i zarządzana przez firmę Microsoft. Aby spełnić wymagania biznesowe naszych klientów na całym świecie, nieprzerwanie inwestujemy w naszą podstawową infrastrukturę i platformę SaaS. Inwestycje te dotyczą bezpieczeństwa, zgodności, wydajności, zarządzania oraz ekspansji globalnej.

Udoskonalenia produktu Power BI Sales Manager Content Pack

Omawiane wydanie zawiera udoskonalone i gotowe do użycia rozwiązanie Sales Analytics Power BI Content Pack for Sales Managers (predefiniowany pakiet dla kierowników działów sprzedaży). Rozwiązanie umożliwia analizowanie wydajności sprzedaży, lejka sprzedaży, aktywności zespołu oraz strumienia potencjalnych transakcji, z użyciem szczegółowych danych i wykresów. Najważniejsze dane, takie jak uzyskany przychód, wskaźnik Win Rate, średnia wielkość transakcji, otwarty przychód, nowe potencjalne transakcje, wskaźnik konwersji czy najbardziej wydajni pracownicy, mogą być szybko przeglądane na konsoli. Raporty mogą być uszczegóławiane i analizowane w różnych wymiarach, takich jak region, terytorium, branża, czy właściciel. Równocześnie w Microsoft Dynamics CRM 2016 poprawiono wydajność odświeżania danych dzięki wprowadzeniu nowych interfejsów API do operacji online, opartych na OData v4.



Power BI Sales Manager Content Pack

Omawiane wydanie zawiera gotowe do użycia rozwiązanie Power BI Content Pack for Customer Service Managers (predefiniowany pakiet dla kierowników działów obsługi klienta). Rozwiązanie umożliwia analizowanie wydajności obsługi, trendu wpływających spraw i aktywności zespołu, z użyciem szczegółowych wartości i wykresów. Najważniejsze dane, takie jak średni czas obsługi,

wskaźnik CSAT, procent realizacji SLA, liczba spraw rozwiązanych, liczba aktywnych spraw, liczba spraw przekazanych na wyższy szczebel kompetencji czy najbardziej wydajni pracownicy, mogą być szybko przeglądane na konsoli. Raporty mogą być uszczegóławiane i analizowane w różnych wymiarach, takich jak czas, właściciel czy obszar tematyczny.

Platforma aplikacyjna

System Microsoft Dynamics CRM udostępnia wydajne narzędzia umożliwiające dostosowanie go do specyficznych wymagań biznesowych przedsiębiorstwa. Usprawnia też generowanie korzyści biznesowych dzięki dynamicznej platformie, którą można bez trudu skonfigurować i dostosowywać do własnych potrzeb. Platforma aplikacyjna Microsoft Dynamics CRM jest oparta na paradygmacie deklarycyjnym, który umożliwia definiowanie z poziomu GUI modelu danych, zintegrowanych metod utrzymania spójności danych, bezpieczeństwa i dostępu z interfejsu API. Możliwe jest również definiowanie elementów interfejsu użytkownika. Kolejne inwestycje w możliwości naszej platformy potwierdzają nasze zaangażowanie w budowę otwartego, umożliwiającego dostosowywanie i rozszerzanie systemu obsługi produktów oraz obsługi online.

Udoskonalenia w zakresie integracji z Azure Service Bus

Konfigurowanie integracji z szyną Dynamics Service Bus zostało uproszczone, umożliwiono też integrację różnych platform i scenariuszy Azure Logic Apps. Rozszerzono także możliwości Microsoft Dynamics CRM w zakresie integracji z Azure Service Bus, co pozwala na:

- Użycie uwierzytelniania w oparciu o mechanizm SAS (zamiast starszego mechanizmu Azure Access Control Service)
- Formatowanie kolejek i zawartości komunikatów tematycznych w standardzie JSON lub XML (obok obsługiwanego dotychczas formatu binarnego .NET)
- Formalne umożliwienie stosowania Service Bus w środowiskach chmury rządowej, np. rządu USA

Platforma portalowa

Omawiane wydanie obejmuje pierwszą oferowaną bezpośrednio przez Microsoft* wersję portali CRM. Dzięki temu rozwiązaniu nasi klienci będą w stanie wystawić część informacji CRM przez portal WWW, co pozwala na bezpośrednie zaangażowanie ich klientów w procesy CRM-owe, dzięki wykorzystaniu następujących funkcji i możliwości:

- zarządzanie profilami
- konfigurowanie komponentów biznesowych
- konfigurowanie zaawansowanych treści Online
- RWD aplikacji działających na komputerach, tabletach i urządzeniach mobilnych.

Klienci mogą kupować portale jako dodatek do CRM, z poziomu centrum administrowania pakietu Office 365. Szablony portali mogą być następnie skonfigurowane do pracy z odpowiednimi organizacjami CRM Online.

* Dzięki integracji z przejętym przez MS produktem Adxstudio Portals.

Synchronizacja maili i zadań po stronie serwera

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

W omawianym wydaniu możliwe jest połączenie systemu CRM wdrożonego lokalnie (on-premise) z chmurowym systemem pocztowym Microsoft Exchange Online. Możliwe jest także ręczne śledzenie poczty elektronicznej przy użyciu funkcji śledzenia folderów bądź za pośrednictwem CRM App for Outlook (webowy klient pocztowy Exchange) lub CRM for Outlook.

Pola klienckie na każdej encji

Szereg gotowych do wykorzystania encji systemu Microsoft Dynamics CRM (np. Sprawa, Potencjalny klient, Okazja) zawiera obecnie pole reprezentujące klienta niezależnie od tego czy jest on firmą (Konto) czy osobą prywatną (Kontakt). W systemie CRM jest to specjalny rodzaj pola umożliwiającego globalne wyszukiwanie spośród wszystkich klientów, wprowadzony na potrzeby tych dwóch encji (Konto, Kontakt). W poprzednich wersjach nie było możliwe dodanie pola typu „klient” do własnych encji. Obecnie dostępny jest niestandardowy typ pola „Klient”, pole tego typu może być dodane do każdej encji systemowej lub niestandardowej.

Zgodność i ochrona danych

W ramach naszych ciągłych działań na rzecz transparentności stworzyliśmy CRM Trust Center — jedną centralną lokalizację, w której można znaleźć wszelkie informacje dotyczące naszego podejścia do bezpieczeństwa i zgodności. Są tam publikowane wszystkie nowe informacje o naszych certyfikacjach. Posiadamy liczne certyfikaty branżowe, które gwarantują, że spełniamy odpowiednie wymagania regulacyjne i prawne w różnych krajach.

Kompatybilność

W ramach naszych działań na rzecz udostępnienia funkcji CRM na najnowszych platformach technologicznych będziemy stale aktualizować listę kompatybilności systemu Microsoft Dynamics CRM, uwzględniając w niej aktualne wyniki ostatnio przeprowadzonych i zbliżających się testów kompatybilności.

Zakończenie

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

Seria aktualizacji „Dynamics CRM Spring 2016 Wave” obejmuje poważne udoskonalenia w takich obszarach jak obsługa, budowanie zaangażowania społeczności oraz inteligencja. Nasza kompleksowa oferta rozwiązań w zakresie obsługi — obejmująca samoobsługę, obsługę z asystą agenta, serwis w terenie oraz obsługę projektów — ułatwia firmom transformację obsługi klienta. Nasze funkcje portalowe umożliwiają lepszą komunikację z klientami, partnerami i pracownikami, zapewniając im sprawny dostęp do informacji oraz ułatwiają wykonywanie zadań. Funkcje wspomaganą nawigacji po systemie pozwalają na szybkie wprowadzenie nowych użytkowników aplikacji i uzyskiwanie przez nich wysokiej produktywności. W systemie Microsoft Social Engagement wykorzystujemy technologię uczenia maszynowego Azure Machine Learning, która umożliwia dokładniejsze analizowanie opinii, a także automatyczne kierowanie wpisów w serwisach społecznościowych do odpowiednich zespołów obsługi klienta. Ponadto wprowadzamy kolejne udoskonalenia w zakresie marketingu przez pocztę elektroniczną oraz procesu zarządzania potencjalnymi klientami.

Praca z rozwiązaniem Microsoft Dynamics CRM jest fascynująca! Będziemy informować o kolejnych innowacjach i możliwościach systemu Microsoft Dynamics CRM, wprowadzanych w bliższej i dalszej przyszłości po to, by pomóc firmom odnosić sukcesy biznesowe.

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.

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.

© 2016 Microsoft Corporation. Wszelkie prawa zastrzeżone.