

امان‌ها مدیریت

راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری



سامانه‌های مدیریت
راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری



بررسی نرم افزار



(نسخه فارسی)

Microsoft Dynamics CRM 2016

جهت دریافت اطلاعات بیشتر در خصوص نرم افزار **Microsoft Dynamics CRM 2016** می‌توانید به بخش مقالات سایت شرکت سامانه‌های مدیریت به نشانی www.bmsd.ir مراجعه نمایید.

۱	معرفی
۱	بررسی اجمالی
۲	بهره‌وری
۲	هوشمندی
۲	تحرک
۳	خدمات یکپارچه
۳	بازاریابی
۳	بازاریابی پیامکی
۴	بازاریابی ایمیلی
۵	فروش
۵	برنامه‌های کاربردی CRM برای OUTLOOK
۶	یکپارچگی EXCEL
۷	دسترسی به اطلاعات
۸	ONEDRIVE
۸	ایجاد اسناد
۹	یکپارچگی کورتانا
۹	خدمت به مشتری
۱۰	بازخورد مشتری
۱۰	مرکز خدمات تعاملی
۱۱	داشبورد تک بخشی
۱۲	طراحی مدرن و منطقی
۱۳	دسترسی کلیه ذینفعان به سیستم
۱۳	مدیریت دانش
۱۴	میز خدمات یکپارچه
۱۴	هوش خدماتی
۱۵	مشارکت‌دهی اجتماعی
۱۵	یادگیری اجتماعی و تجزیه و تحلیل اجتماعی

۱۶	اجتماع هوشمند
۱۷	همکاری گروهی و نقش‌های سفارشی
۱۷	CRM اجتماعی
۱۸	مراکز اجتماعی
۱۹	موبایل
۲۰	خدمات آفلاین موبایل
۲۰	مدیریت اسناد
۲۱	یکپارچگی برنامه‌های کاربردی با یکدیگر
۲۲	تجربه کار با موبایل مدرن
۲۳	تجربیات وظیفه‌گرا
۲۴	فرم پیش‌نمایش مشتریان تلفن همراه
۲۵	منابع وب و IFRAME
۲۶	مدیریت موبایل
۲۷	کنترل آنلاین
۲۷	رمزگذاری داده‌ها برای سی‌آرام آنلاین (سرور)
۲۷	داشبورد عملکرد داده
۲۸	داده‌های حجیم برای CRM آنلاین
۲۸	پذیرش و حفاظت از داده‌ها
۲۸	تجربه کاربری هدایت شده
۲۹	پلتفرم
۲۹	WEB API جدید
۳۰	قابلیت اکوسیستم
۳۰	همگام‌سازی سرور
۳۰	جست‌وجوی پیشرفته
۳۱	یادگیری ماشین AZURE
۳۲	سازگاری
۳۲	نتیجه

معرفی

اگرچه "تجربه مشتری" به طور فزاینده‌ای برای سازمان‌های تجاری اهمیت یافته است، با این وجود هنوز شکاف قابل ملاحظه‌ای بین ارائه خدمات به مشتریان و چیزی که مشتریان انتظار دارند، وجود دارد. شرکت میکروسافت به دنبال تغییر سطح تفکر مدیران در مورد مدل‌های مشارکت‌دهی مشتری در جهان امروزی است. در واقع این غول IT با استفاده از راهکارهای مشارکت‌دهی هوشمندانه‌ی مشتری میکروسافت داینامیک، خواهان توانمندسازی شرکت‌ها جهت تجربیات مشتری موفق با قابلیت شخصی‌سازی، کنترل و پیش‌بینی است. لذا در این راستا شرکت‌ها می‌توانند:

- تجارب مشتری را به طور پیوسته با مشارکت‌دهی مشتریان در زمان و مکان مناسب و با پیام‌های درست، شخصی‌سازی کنند.
- قابلیت کنترل تجارب را با تعیین بهترین مشارکت‌دهی مشتری براساس محتوا ایجاد کنند.
- مشارکت‌دهی مشتری قابل پیش‌بینی را با تجزیه و تحلیل داده‌های درونی و بیرونی جهت تشخیص الگوها و پیش‌بینی نتایج ایجاد کنند.

این مستند، قابلیت‌های نرم افزار Microsoft Dynamics CRM 2016 را که شامل بروزرسانی تمامی خدمات آنلاین، میکروسافت داینامیک سی آر ام ۲۰۱۶ آنلاین، میکروسافت داینامیک بازاریابی ۲۰۱۶ و مشارکت‌دهی اجتماعی میکروسافت ۲۰۱۶ است، بیان می‌کند. این قابلیت‌ها شرکت‌ها را قادر می‌سازد تا تجارب مشتری حرفه‌ای و کارآمد را ارائه دهند. Microsoft Dynamics CRM، یک نرم افزار حرفه‌ای است که به صورت آنلاین و on-premise برای مشتریان ارائه می‌شود. خدمات آنلاین شامل: بروزرسانی میکروسافت داینامیک CRM 2016 آنلاین، بروزرسانی میکروسافت داینامیک بازاریابی ۲۰۱۶ و بروزرسانی مشارکت‌دهی اجتماعی میکروسافت ۲۰۱۶ است که به عنوان یک بروزرسانی مشتری محور ارائه می‌شود. در این مستند روی قابلیت‌هایی از میکروسافت داینامیک CRM 2016 که به صورت آنلاین و on-premise قابل استفاده است، تاکید می‌شود.

۱) بررسی اجمالی

شرکت میکروسافت در نرم افزار میکروسافت داینامیک سی آر ام ۲۰۱۶، مشارکت‌دهی هوشمندانه‌ی مشتری (کمک به شرکت‌ها جهت ارائه‌ی تجربیات مشتری با قابلیت شخصی‌سازی، کنترل و پیش‌بینی) را در بازار Dynamics CRM، Parature.

مشارکت‌دهی اجتماعی میکروسافت و چهار حیطة اصلی بهره‌وری، هوش، تحرک و خدمات یکپارچه مطرح نموده است. (در نرم افزار CRM 2016 نیز تمامی خدمات سی آر ام، قابلیت بروزرسانی دارد.)

بهره‌وری:

میکروسافت متعهد به بازسازی مسیری برای شرکت‌ها است تا در فرآیند تجاری خود به بهره‌وری دست یابند. لذا در راستای این تعهد، قابلیت‌هایی را برای نرم افزار سی آر ام ایجاد کرده است تا شرکت‌ها به طور یکپارچه با ابزارهای بهره‌وری از قبیل آفیس ۳۶۵ به منظور فروش، خدمت و بازاریابی حرفه‌ای سازگار شوند و بتوانند از ابزارهایی که ترجیح می‌دهند، به عنوان اهرم استفاده کنند. در نرم افزار CRM 2016 شرکت‌ها قادرند، برنامه‌های کاربردی CRM برای Outlook را افزایش داده، از قابلیت آفیس استفاده کرده، الگویی از اکسل را به کار برده و سطحی از اسناد را ارائه دهند که برای ایجاد اسناد فروش شخصی در word آسان‌تر بوده و به طور یکپارچه اسناد سی آر ام متنی را در سراسر شیرپوینت، آفیس ۳۶۵ و وان درایو (OneDrive) در دسترس قرار دهند.

هوشمندی:

میکروسافت با عرضه نرم افزار سی آر ام ۲۰۱۶، فرآیند هوشمندی را برای فروش، خدمت و بازاریابی با قدرت تحلیلی کورتانا و یادگیری ماشین ارائه داده است. این شرکت قابلیت‌هایی نظیر پیشنهادات محصول هوشمند (برای افزایش فروش یا فروش متقابل) و دانشی جهت حل موارد خدمت به مشتری معرفی نموده است. با وجود این راهکار، شرکت‌ها قادر به استفاده از قدرت یادگیری ماشین جهت تجزیه و تحلیل احساسات در مشارکت‌دهی اجتماعی میکروسافت خواهند بود. همچنین میکروسافت در ادامه‌ی برنامه‌های خود، قصد دارد راهنمایی هوشمند و متنی را در مورد نرم افزار سی آر ام برای هر زمانی که مشتری بدان نیاز دارد، فراهم نماید.

تحرک:

در نرم افزار CRM 2016، قابلیت‌هایی برای تبلت‌ها و تلفن‌های همراه نظیر قابلیت‌های آفلاین موبایل، ایجاد برنامه‌های کاربردی، مدیریت برنامه‌های کاربردی موبایل با میکروسافت Intune و یکپارچه‌سازی نسل بعدی کورتانا فراهم شده است که داده‌های CRM را با تعامل هدفمند و سی آر ام صوتی هم‌تراز می‌کند.

خدمات یکپارچه:

CRM 2016، راهکاری منسجم و یکپارچه برای خدمت به مشتری فراهم نموده است. این امر قبلا با یکپارچگی مدیریت دانش شروع شده بود و در ادامه با نقش جدیدی از تجربه‌ی شخص به همراه یک راهکار مدیریت دانش بومی در سی آر ام و بررسی‌هایی جهت ضبط صدای مشتری ادامه پیدا خواهد کرد.

مایکروسافت همچنین در داینامیک بازاریابی و مشارکت‌دهی اجتماعی نیز سرمایه‌گذاری کرده است. این غول IT، خواهان افزودن SMS به عنوان یک کانال بازاریابی به کمپین‌های چندکانالی خود، افزایش منابع و زبان‌های احساسی برای شرکت‌ها می‌باشد. مفهوم اجتماع هوشمند همراه با فروش اجتماعی، تریاژ (دسته‌بندی) خودکار و احساسات تطبیقی از دیگر قابلیت‌های این نرم افزار حرفه‌ای مایکروسافت می‌باشد. اطلاعات بیشتر در مورد قابلیت‌های داینامیک سی آر ام ۲۰۱۶ در حوزه‌ی بازاریابی، فروش، خدمت به مشتری، اجتماع، موبایل، کنترل آنلاین و پلتفرم در قسمت مقالات سایت شرکت **سامانه‌های مدیریت** به نشانی www.bmsd.ir ذکر شده است.

۲) بازاریابی

تریاز (دسته‌بندی) مایکروسافت داینامیک بازاریابی، تیم بازاریابی شما را قادر می‌سازد تا به طور یکپارچه با اهرم کردن قدرت آفیس ۳۶۵ و قدرت BI برای سنجش عملکرد بازاریابی در تمامی کانال‌ها از آغاز تا پایان، با عبور از مرحله برنامه‌ریزی، به طور موفقیت‌آمیز وارد مرحله‌ی اجرا شوید. این امر سبب می‌شود تا بازاریابی در زندگی شما به طور ملموس‌تر حس شود. شما می‌توانید با مشتریان از طریق کانال‌های یک به یک تعامل داشته، قیف فروش خود را بسازید و تاثیر سرمایه‌گذاری بازاریابی خود را در لحظه نشان دهید. مایکروسافت همچنین به عنوان بخشی از سرمایه‌گذاری مستمر در ایجاد بهترین سیستم مدیریت بازاریابی یکپارچه در بازار، در قابلیت‌های جدید و پیشرفته بازاریابی پست الکترونیکی (Email) و پیامک (SMS) سرمایه‌گذاری کرده است.

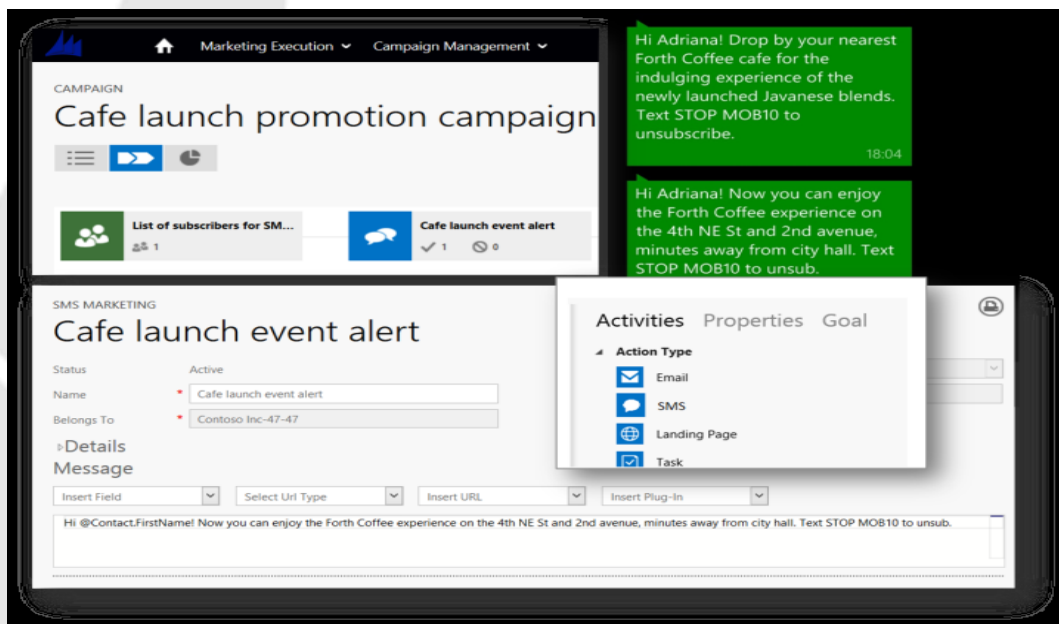
بازاریابی پیامکی:

بازاریابان می‌توانند کاملا پویا عمل نمایند. به عنوان یک بازاریاب پویای مدرن، شما می‌توانید کمپین‌های پیامکی قدرتمندی را ایجاد کرده و بازاریابی پیامکی کاملا یکپارچه‌ای را در کمپین‌های چندکانالی داشته باشید. در این نسخه از سی آر ام، شما با استفاده از بازاریابی داینامیک، قادر به انجام هر دو بازاریابی پیامکی داخلی و خارجی در بازارهای موردنظر خواهید بود. به عبارت دیگر استفاده از این راهکار هوشمند، قابلیت‌های زیر را برای شما امکان‌پذیر می‌کند:



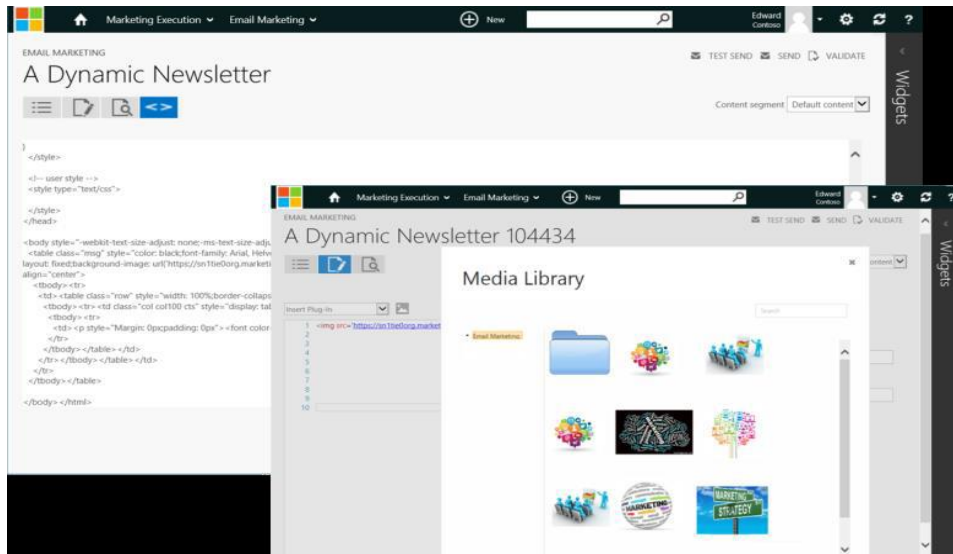
- شکل‌دهی کمپین‌های پیامکی داخلی با لغات کلیدی پیامک و انتخاب درست و قابل فهم پیامک داخلی
- حفظ پایگاه داده از الویت‌های انتخابی داخلی و خارجی مشتریان بازاریابی
- ارسال پیامک‌های تبلیغاتی مستمر برای مشتریان
- پیگیری عملکرد کمپین‌های پیامکی

معمولاً قابلیت یکپارچگی بازاریابی پیامکی در کمپین‌های چندکانالی نیاز به استفاده از داینامیک بازاریابی در جو بازاریابی پویا را ایجاد می‌کند و موقعیت خود را به عنوان یکی از بهترین راهکارهای مدیریت بازاریابی یکپارچه چندکانالی برای بازاریابی پویا افزایش می‌دهد.



بازاریابی ایمیلی:

شرکت مایکروسافت در ادامه‌ی سرمایه‌گذاری‌های خود، روی راهکار بازاریابی ایمیلی سرمایه‌گذاری کرده است. این غول IT، ویرایش‌گر ایمیلی را غنی‌سازی کرده است (در سال ۲۰۱۵ ارائه داده است) تا بازاریابان بتوانند از قابلیت‌های آن به آسانی استفاده کنند، مثلاً با HTML تولید شده در ایمیل‌های تعاملی. تجارب ویرایش پیشرفته به شیوه‌های مختلف بهبود یافته است یا اینکه استفاده از کتابخانه‌ی رسانه‌ای، به طور مستقیم با کد HTML برای شما امکان‌پذیر شده است. مایکروسافت در ادامه فعالیت‌های خود، خدمات به مشتریان را تقویت کرده است، به طوری که به دنبال بهبود، اداره و کنترل حجم ایمیل‌ها، ایمیل‌های تحویل داده شده، کاهش خطا و قابلیت ورود به سیستم و حسابرسی است.



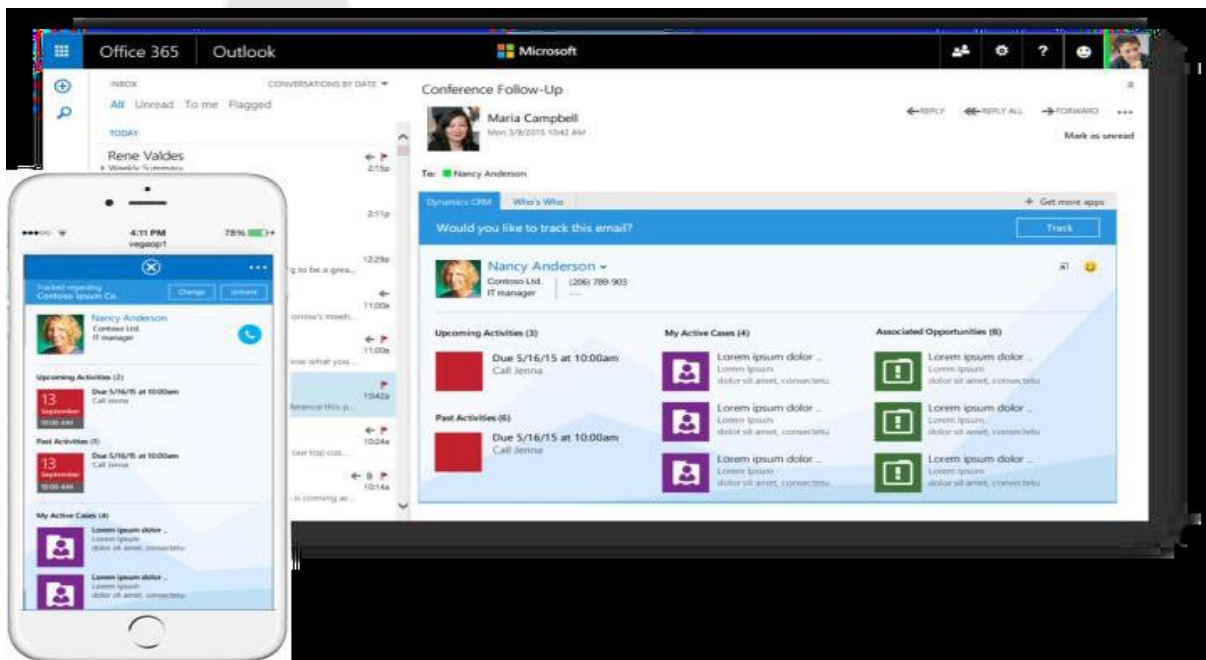
۳) فروش

شیوه‌ای که مشتریان با کسب و کارها تعامل برقرار می‌کنند، اساساً تغییر یافته است. مشتریان امروزی با دستگاه‌های تلفن خود که متصل به شبکه اجتماعی بوده، همه جا حضور دارند و تحقیقات خود را انجام می‌دهند. لذا شیوه‌های معمولی و سنتی کسب و کارها دیگر نمی‌تواند پاسخ‌گوی مشتریان امروزی باشد. امروزه شرکت‌ها با مشتریانی سر و کار دارند که رفتاری پیچیده داشته و انتظارات متفاوتی دارند، لذا جهت فروش مستمر و موثر، سازگار بودن فروشندگان امروزی، امری ضروری به نظر می‌رسد. شیوه‌های فروش در شرایط کنونی، به فروشندگانی نیاز دارد تا به عنوان مشاوران قابل اعتماد برای مشتریان عمل کنند، لذا حداکثر کردن بهره‌وری فروش و افزایش تعامل با مشتریان بسیار حائز اهمیت است. راهکار فروش مایکروسافت به فروشندگان حرفه‌ای کمک می‌کند تا با اطلاعات درست و کافی در زمان مناسب و بدون محدودیت مکانی، به سطحی از اطلاعات دست یابند که با مشتریان به بهترین شیوه‌ی ممکن و به طور عمیق ارتباط برقرار کرده و منجر به رشد کسب و کار خود شوند. اکنون فروشندگان به منظور رسیدن به بهره‌وری بیشتر و ارائه‌ی حرفه‌ای تجربه مشتری، می‌توانند از قابلیت‌هایی که برای این نرم افزار تعبیه شده است، بهره گیرند.

برنامه‌های کاربردی CRM برای Outlook:

استراتژی مایکروسافت، ایجاد توازنی است برای این که چگونه و کجا فروشندگان می‌خواهند کار کنند. یکی از شیوه‌هایی که مایکروسافت استفاده می‌کند، ارائه قابلیت‌های کلیدی فروش در Outlook و مرورگر موبایل است. مایکروسافت، نرم افزار CRM و Outlook را با یکدیگر مورد استفاده قرار داده که امکان استفاده آفلاین را نیز داشته و قابلیت‌های فروش را افزایش می‌دهد.

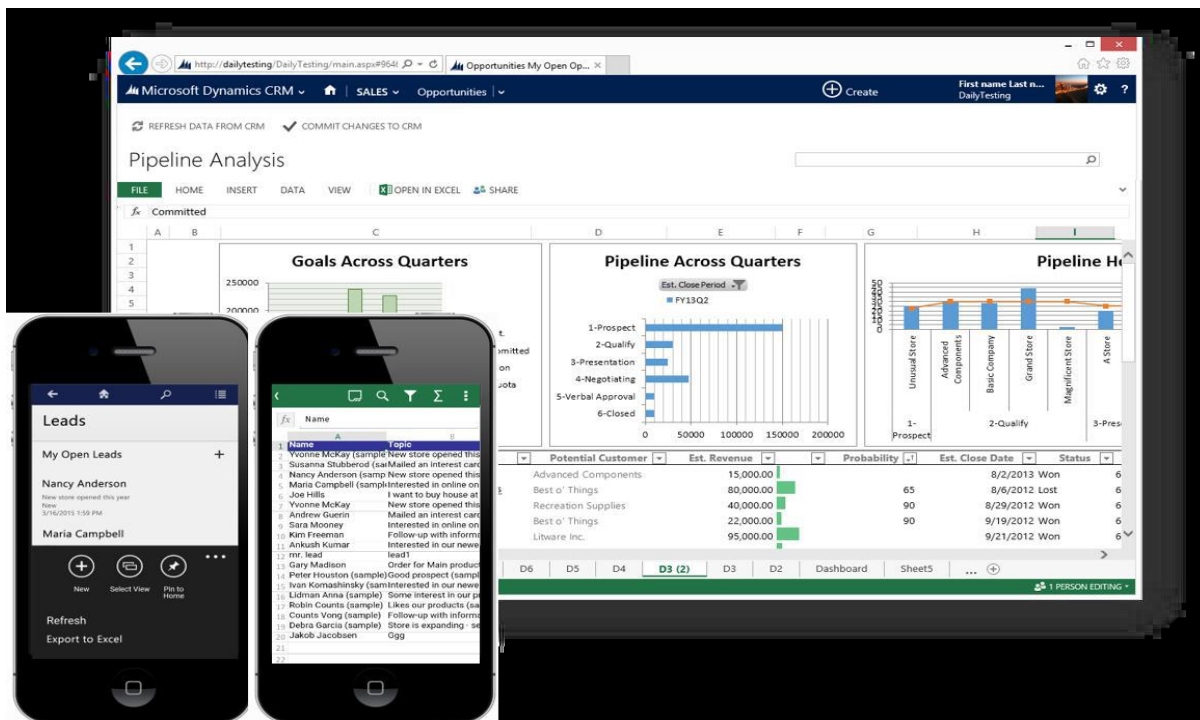
در این نسخه، میکروسافت قابلیت بهره‌وری را بیش از پیش برای شرکت‌ها افزایش داده است. برنامه‌های کاربردی نرم افزار Microsoft Dynamics CRM برای Outlook^۱ باعث شده است تا شرکت‌ها به آسانی ایمیل‌ها را پیگیری کنند، مخاطبین را در یک ایمیل اضافه کنند یا حتی رکوردهای جدیدی جهت پیگیری ایمیل‌ها در مرورگر کامپیوتر یا موبایل یا مرورگر تلفن همراه ایجاد کنند. برنامه‌های کاربردی نرم افزار CRM برای Outlook، از فایرفاکس، سافاری برای مکینتاش و Outlook برای مکینتاش و همچنین IE و کروم حمایت و پشتیبانی می‌کند.



یکپارچگی Excel:

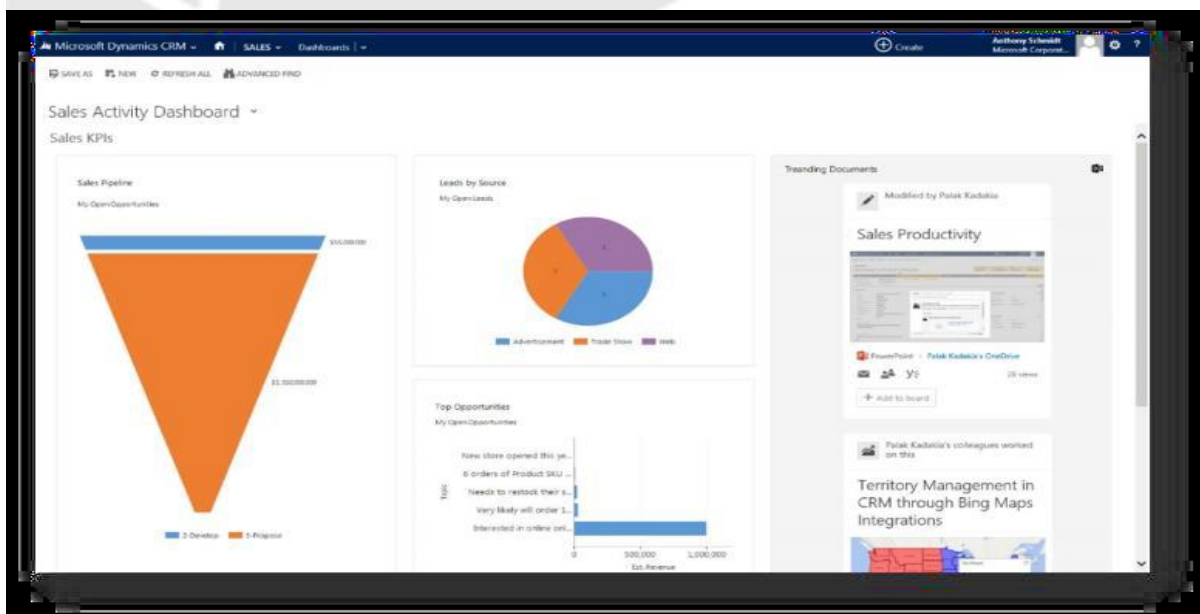
میکروسافت جهت افزایش بهره‌وری فروشندگان، قابلیت تجزیه و تحلیل در اکسل را به طور مستقیم در نرم افزار میکروسافت داینامیک سی آر ام فراهم نموده است. این امر، زمان و تلاش موردنیاز برای انجام برنامه‌های کاربردی در فرآیند کسب و کار را حذف کرده و باعث استفاده بهینه از زمان و نیروی انسانی می‌شود. فروشندگان قادرند داده‌های فروش را در الگوهای آشنای اکسل مشاهده کرده، تجزیه و تحلیل مورنظر خود را انجام داده و تغییرات را در حالی که محتوای کاری حفظ می‌شود، اعمال کنند. همچنین شرکت می‌تواند داده‌ها را از تلفن همراه خود به اکسل منتقل کرده و تجزیه و تحلیل کنند.

^۱ فقط برای سی آر ام آنلاین موجود است - برای جزئیات بیشتر در مورد بازارها و زبان‌های موجود می‌توانید به آدرس <http://go.microsoft.com/fwlink/p/?LinkID=532753> مراجعه کنید.



دسترسی به اطلاعات:

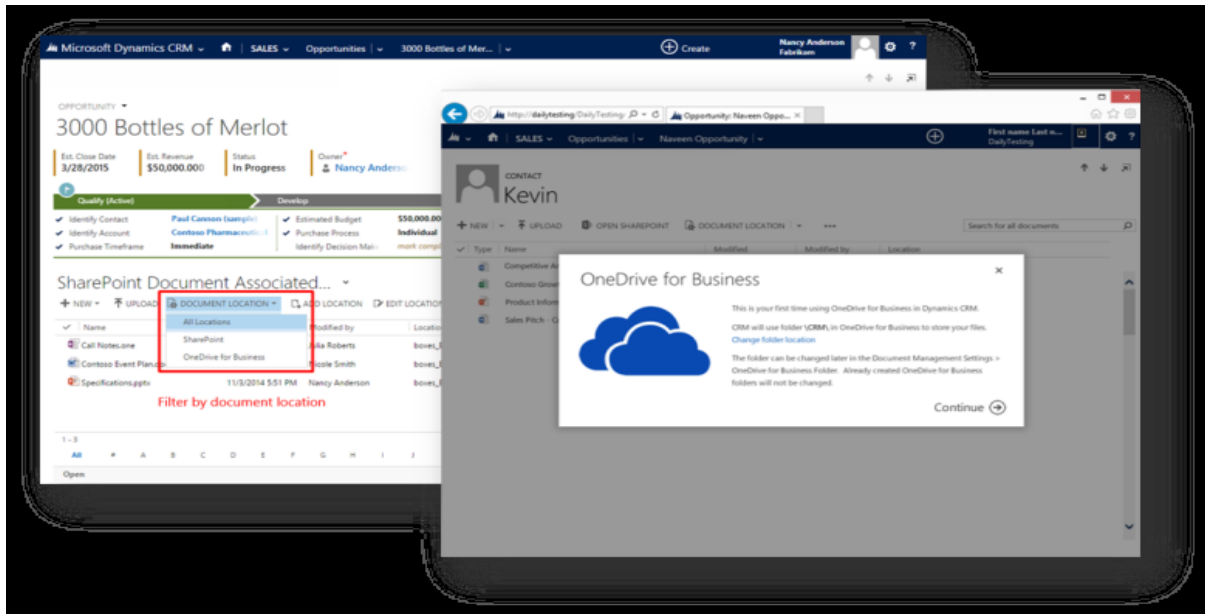
اطلاعات به طور خودکار با اسنادی از کسب و کار در نرم افزار سی آر ام در اختیار شما قرار می گیرد. شما می توانید اطلاعاتی که نیاز دارید را یافته و محتوای جدید و اطلاعات و ارتباطات لازم را روی داشبورد مایکروسافت داینامیک سی آر ام مشاهده کنید.



OneDrive:

OneDrive می‌تواند به عنوان مکملی برای ذخیره و به اشتراک گذاشتن محتوای متنی در سی آر ام باشد. OneDrive یک

دیدگاه تلفیقی از اسناد در سراسر شیروپونت و آفیس ۳۶۵ در چارچوب محتوای رکورد سی آر ام می‌باشد.^۲



ایجاد اسناد:

در حال حاضر ایجاد یک سند زیبا در نرم افزار CRM بر مبنای داده‌های سی آر ام، با قابلیت ایجاد سند تسهیل یافته است. شما دیگر لازم نیست به صورت دستی، داده‌های CRM را برای اسنادی نظیر خلاصه‌ای از اطلاعات شرکت‌ها، پیش فاکتورها، سفارش‌ها، صورت حساب‌ها و ... استخراج کنید. اکنون کاربران می‌توانند با یک کلیک به راحتی، با استفاده از الگوهای از پیش تعریف شده‌ی Word و Excel سندی از سی آر ام را ایجاد کنند. همچنین کاربران قادر به مدیریت الگوهای از پیش تعریف شده و ایجاد الگوهای سفارشی در Word و Excel خواهند بود. الگوهای اسناد به کاربران اطمینان می‌دهد تا محتوای مورد نیاز خود را داشته باشند. اسناد Word و Excel ایجاد شده از نرم افزار CRM به استثنای سی آر ام آنلاین که در آن اسناد اکسل به صورت همه‌جانبه ارائه می‌شود، به عنوان یک سند دریافت شده باز خواهند شد.

^۲ OneDrive برای کسب و کارها برای شیروپونت آنلاین موجود بود ولی در شیروپونت ۲۰۱۶، شیروپونت On-premise نیز موجود است.

یکپارچگی کورتانا:

نرم افزار MS CRM 2016، امکان یکپارچگی کورتانا^۲ را با فعالیت‌های فروش، مشتریان و فرصت‌ها فراهم کرده است به طوری که فروشندگان، بیشترین ارتباط را در هر لحظه با آن دارند. اطلاعات بیشتر در مورد یکپارچگی کورتانا با Dynamics CRM در قسمت مقالات سایت شرکت سامانه‌های مدیریت به نشانی www.bmsd.ir ذکر شده است.



۴ خدمت به مشتری

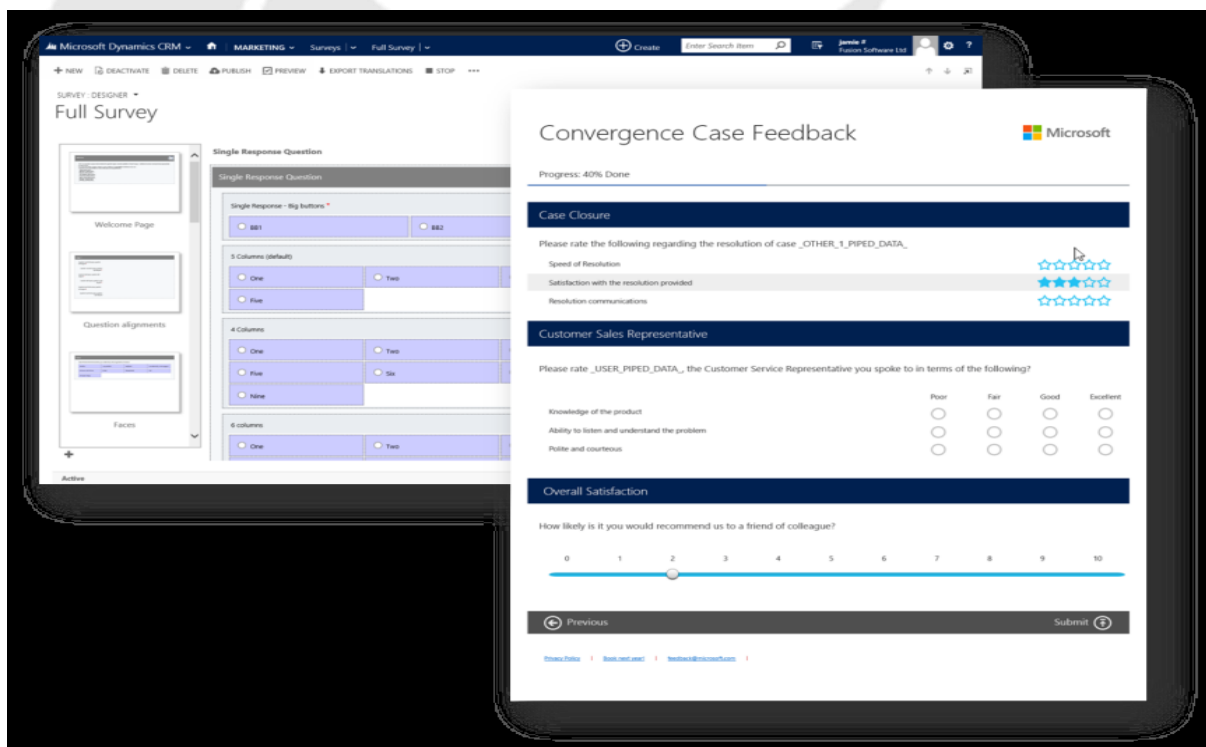
جهان دیجیتالی امروز به طور فزاینده‌ای، شیوهی تعامل مشتری با نام‌های تجاری را تغییر داده است. امروزه شرکت‌ها از مشارکت‌دهی مشتری و تجربه به عنوان عوامل کلیدی در تمایز رقابتی خود استفاده می‌کنند. شرکت‌های خدماتی در کانون فعالیت‌ها و توانایی‌های خود، تجربه‌ی مشارکت‌دهی سازگار و متمایزی دارند. اگرچه شخصی‌سازی تعاملات متنی در حین خدمت به مشتری برای خود و سایر کانال‌های خدماتی به منظور رسیدن به اهداف تجاری است، ولی این امر نشان از ضروری بودن خدمات مشتری دارد. در ۸۷ درصد از تعاملات مشتریان که با تلاش‌های هدفمندی همراه بوده است، مشتریان، وفاداری بیشتری از خود نشان داده‌اند. لذا امروزه نیاز به خدماتی که همراه با تلاش‌های منطقی و هدفمند است، بیشتر حس می‌شود. کسب و کارهای حرفه‌ای سعی دارند بیشتر با مشتریانی که نوع خدمات خود را انتخاب می‌کنند، نمایندگانی که قادر به خدمات‌دهی سریع، باکیفیت، آگاهانه و موثر هستند و خدمات یکپارچه ارائه می‌دهند، به اهداف خود دست یابند.

^۲ ویژگی‌های پیش‌نمایش نرم افزار مایکروسافت داینامیک CRM2016 به طور پیش‌فرض توسط مایکروسافت پشتیبانی نمی‌شود و بر مبنای انتخاب کردن مشتریان در دسترس آن‌ها قرار می‌گیرد.

دینامیک سی آر ام نه تنها شرکت‌ها را قادر می‌سازد تا در وفادارسازی مشتری موفق باشند، بلکه سعی می‌کند با حداقل‌سازی تلاش مشتری از طریق کانال‌های خدماتی هدفمند، خدمات مرتبطی را ارائه داده، مسائل خدماتی مربوط به تشخیص و پیش‌بینی مسائل را کاهش داده و قابلیت پیش‌بینی نتایج خدمات مبتنی بر الگوها و روندها را ارائه دهد و حامی آن‌ها باشد. سازمان‌های خدماتی به منظور افزایش قابلیت تجربه‌ی خدماتی خود، می‌توانند از قابلیت‌های این راهکارها بهره‌برند.

بازخورد مشتری:

دینامیک CRM 2016 شامل یک طراح نظرسنجی جدیدی است که پرسش‌نامه‌هایی را ایجاد کرده و جهت جمع‌آوری بازخورد از مشتریان درباره‌ی محصولات و خدمات ارسال می‌شود. مشتریان می‌توانند روی موبایل، تبلت یا کامپیوتر خود این نظرسنجی^۴ را داشته باشند (به یک نسخه‌ی Azure جهت نظرسنجی نیاز است). پاسخ‌هایی که از نظرسنجی‌های مشتریان حاصل می‌شود، همراه با نظرسنجی‌ها در نرم افزار CRM ذخیره می‌شوند، بنابراین، تیم‌های سازمان قادر خواهند بود تاریخچه‌ای از بازخورد مشتری را در قسمت فروش یا حل یک مورد خدماتی مشاهده کنند.



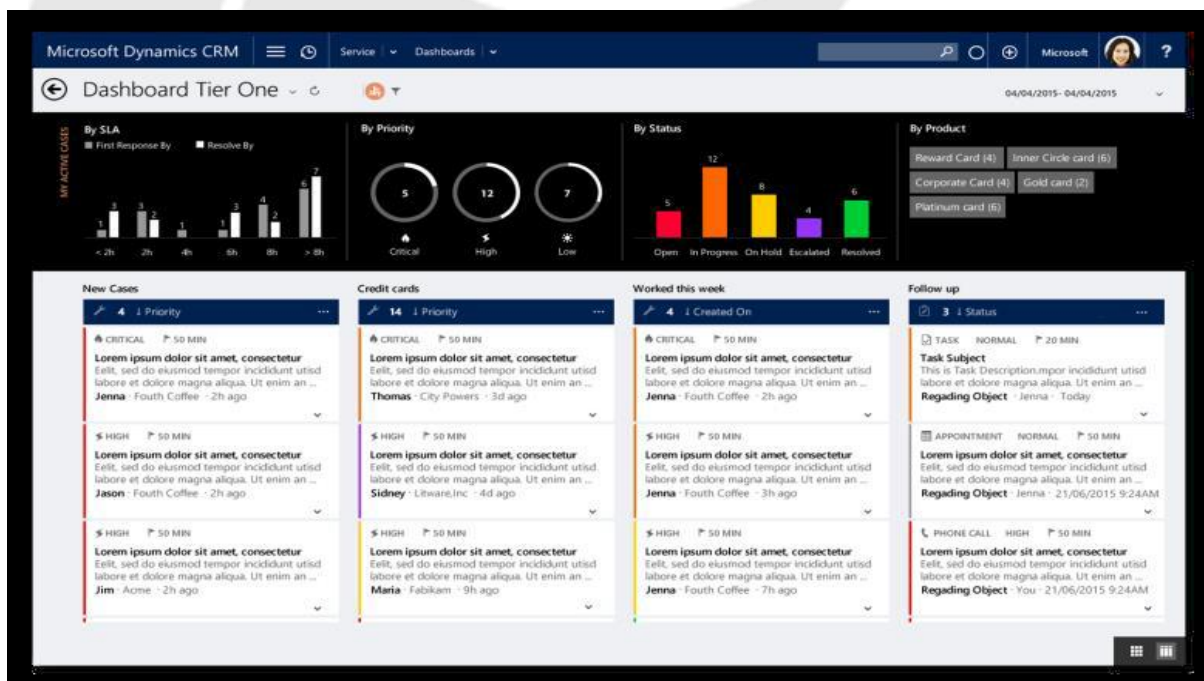
^۴ در نسخه Azure مورد استفاده قرار می‌گیرد.

مرکز خدمات تعاملی:

نوع معماری تجربه‌ی کاربری آنلاین جدید (UX)، تجربه‌ی کاربر نهایی مدرن و ملموسی را برای نقش‌های خدمات به مشتری فراهم می‌کند.

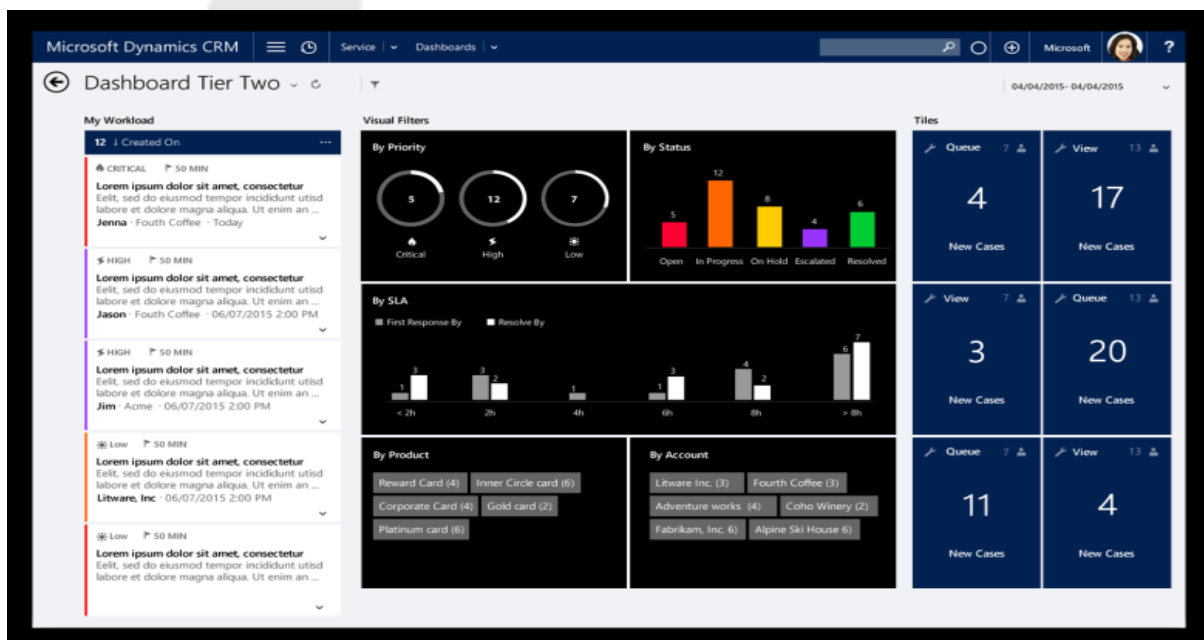
داشبورد چند بخشی:

مرکز خدمات تعاملی همراه با داشبورد چند بخشی به طور خاص مورد توجه قرار گرفته است. کاربران قادرند تا در حجم کاری خود، جریان داده‌های مختلف را ببینند و از آن استفاده کنند. جریان‌ها می‌توانند داده‌ها را بر اساس داده‌های موجود در کارتابل‌ها یا نماها نمایش دهند (به عنوان مثال از نماهای فعالیت‌های من، موردهای من یا موردهایی از کارتابل‌هایی که من عضو آن هستم و ...). نمودارهای تعاملی، تصویری لحظه‌ای از معیارهای کلیدی مرتبط با آیتم‌های کاری شخص را فراهم می‌کند و امکان فیلتر کردن و جداسازی داده‌ها را برای کاربران مقدور می‌سازد. علاوه‌براین، قابلیت اضافه کردن فیلترهای مختلف دیگر به منظور تمرکز بر داده‌های مرتبط نیز وجود دارد و راهبران و توسعه‌دهندگان سیستم می‌توانند، داشبوردها را به کمک چهار طراحی از پیش تعریف شده طراحی و انتخاب کنند.



داشبورد تک بخشی:

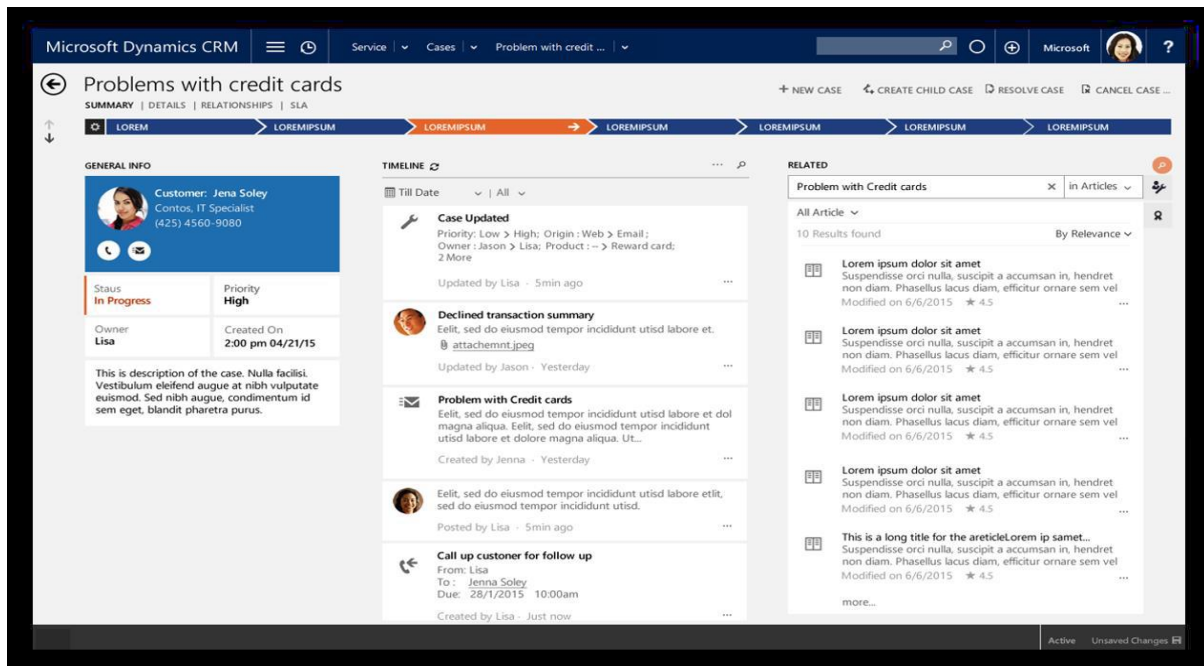
مرکز خدمات تعاملی همراه با داشبورد تک بخشی نیز مورد توجه قرار گرفته است. به طوری که در سمت چپ، معمولاً تصویری کامل از حجم کاری نشان داده می‌شود. جریان‌ها می‌توانند داده‌ها را بر اساس داده‌های موجود در کارتابل‌ها یا نماها نمایش دهند (مثلاً همه‌ی موارد فعال). در داشبورهای تک بخشی مشابه داشبوردهای چند بخشی، از نمودارهای تعاملی جهت فیلتر کردن داده‌ها استفاده می‌شود. قسمت سمت راست شکل که با رنگ آبی نشان داده شده است، مقداری از رکوردها را نشان می‌دهد. کاربران می‌توانند با انتخاب این قسمت، بیشترین رکوردهای خود را مشاهده کنند. همچنین راهبران و توسعه دهندگان سیستم امکان انتخاب و طراحی این داشبوردها را به کمک چهار طراحی از پیش تعریف شده خواهند داشت.



طراحی مدرن و منطقی:

نوع طراحی به کاربران اجازه می‌دهد تا داده‌ها را به آسانی یافته و تعداد کلیک‌های کاربران کاهش یابد. این امر منجر به یکپارچگی تعاملات مشتری، به اشتراک‌گذاری تمامی اطلاعات مرتبط، بهره‌وری بیشتر کاربران و در دسترس بودن اطلاعات مورد نیاز در هر زمان می‌شود. فرآیند تجاری هدایت‌شده به منظور نشان دادن اطلاعات مرحله‌ای فرآیند، تقویت شده است. جدول زمانی (دیوار تعاملی)، قابلیت تقویت فیلتر را بر مبنای زمان و رکورد فراهم می‌کند. اقدامات سریع طی نتایج جست‌وجو نظیر علامت‌گذاری یک وظیفه به عنوان تکمیل شده یا پاسخ به ایمیل مشتری، به شما اجازه می‌دهد تا هر روز وظایف را به آسانی انجام دهید. این امر باعث می‌شود تا همیشه داده‌های مرتبط را به شما نشان دهد. کاربران امکان دسترسی به رکوردهای

مشتری را داشته و می تواند موارد اخیر یا هر اطلاعات مرتبطی را مشاهده کنند. کاربران می توانند به کمک اطلاعات یکپارچه، راهکارها را با سرعت عمل بیشتر و کارتر به مشتریان ارائه دهند. این الگوی طراحی به دیگر موجودیتها از قبیل شرکت، مشتریان و همچنین سایر فعالیتها قابلیت توسعه دارد.



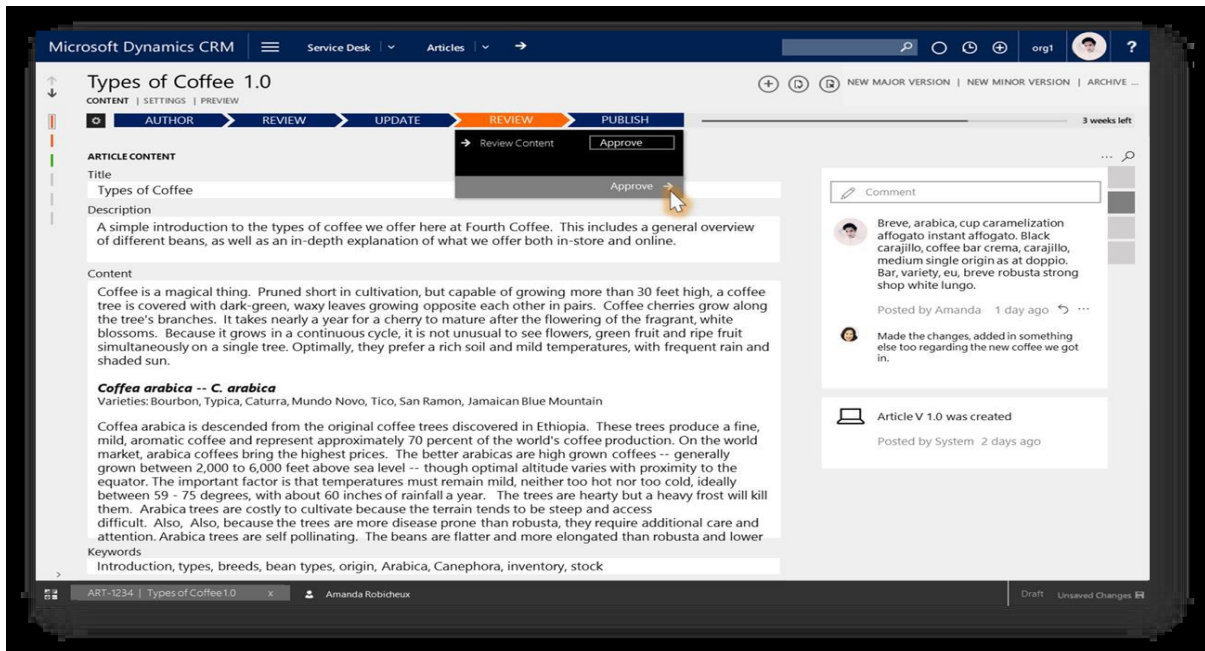
دسترسی کلیه ذینفعان به سیستم:

دسترسی کلیه ذینفعان به سیستم، بستری است که به کلیه ذینفعان سیستم نظیر کارکنان، مشتریان و شرکا اجازه می دهد تا از داده های CRM با توجه به سطح دسترسی خود استفاده کنند^۵ (به عنوان مثال در سناریوهای پورتال همکار یا مشتری). دسترسی کلیه ذینفعان به سیستم، یک نقطه قوت برای CRM API و SDK ها است که امکان یکپارچگی، دسترسی و اقدامات توسط مشتریان، همکاران یا دیگر اشخاص در CRM که قبلا مدل سازی کرده اند را فراهم می سازد .

مدیریت دانش:

پایگاه دانش پیشرفته و مدل محتوای جهانی در CRM، سازمانها را قادر می سازد تا منبع واحدی از دانش را برای تمامی سازمان ایجاد کنند. یک محتوای جدید و تجربه به تیم کمک می کند تا پایگاه دانش معتبر و بروز را حفظ کند. (فرآیند صحت سنجی از روش پشتیبانی دانش محور (KCS) الهام گرفته شده است.)

^۵ شخص ثالث ارائه دهنده ای که برای خدمات معتبر بخش های دیگر مورد نیاز است را شناسایی می کند.

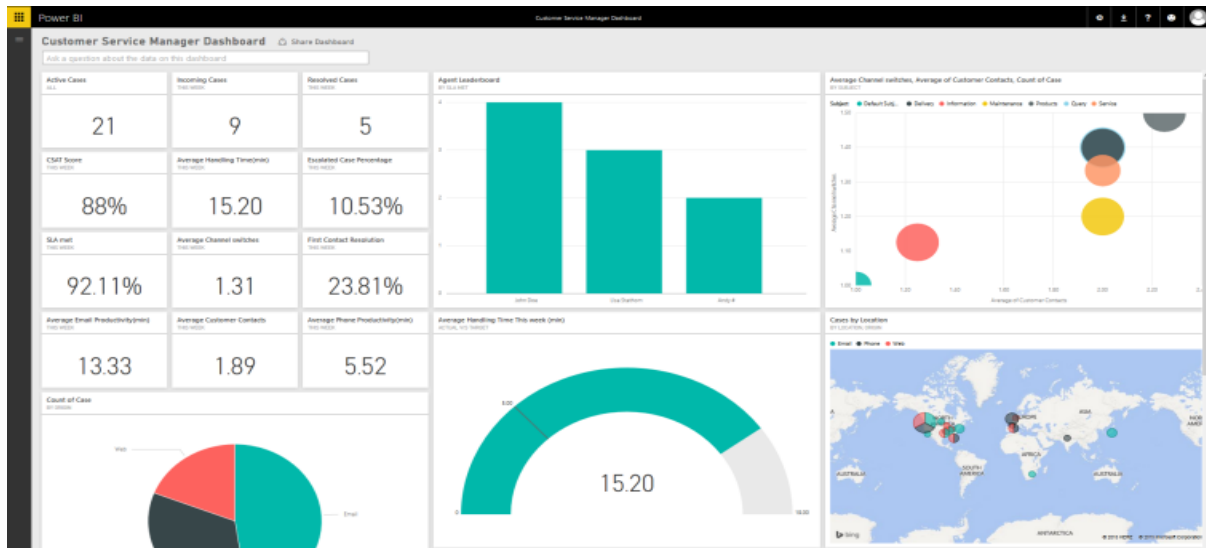


میز خدمات یکپارچه:

میز خدمات یکپارچه با تجهیز سازمان های خدماتی به قابلیت منحصربه فرد در ارائه یک Desktop تک عاملی به همراه دسترسی به سیستم های back-end و برنامه های کاربردی شخص ثالث، در بطن ارائه خدمات مدرن قرار می گیرد. این نسخه از سی آر ام، تجربه ی نصب را با امکان ارتقا یافتن سیستم از طریق بروزرسانی ویندوز و توزیع DLL های کنترلی سفارشی از طریق تنظیمات سرور CRM بهبود داده است. تنظیمات ممیزی و تشخیص بهبود یافته، تعیین می کند که کدام وقایع و اقدامات عامل از طریق ممیزی متمرکز وارد سیستم شده اند. یکپارچگی خودکار، با هر سیستم شخص ثالث از قبیل Azure HD در دسترس است.

هوش خدماتی:

تعامل داشبورد Power BI، مدیران خدمات مشتری (CSMs) را با یک نمای کلی از عملکرد خدمات مشتری آشنا می کند.

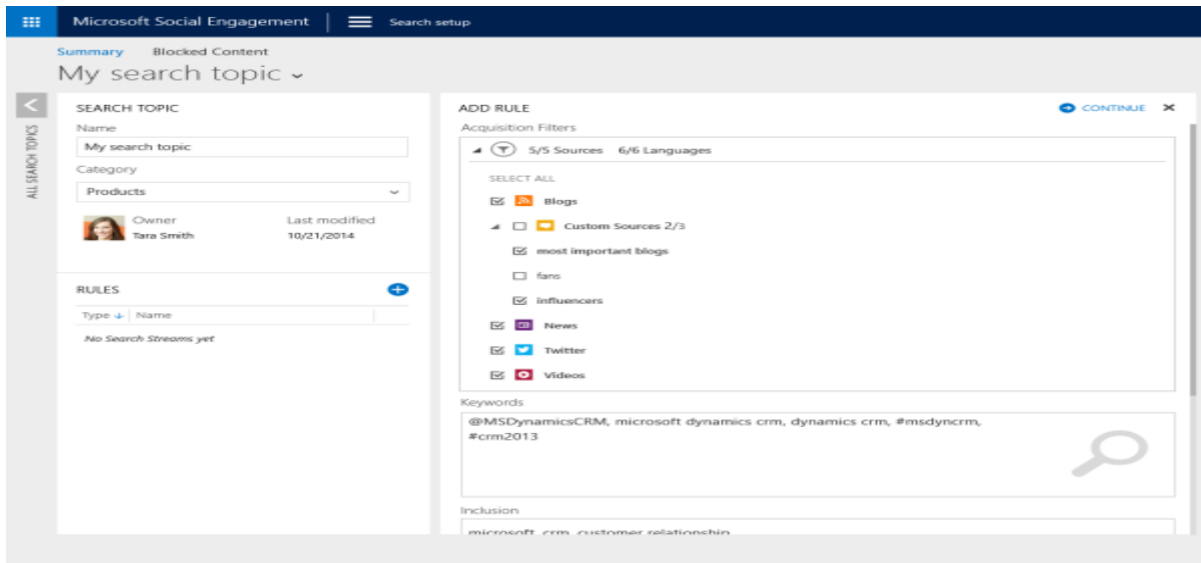


۵ مشارکت‌دهی اجتماعی:

در عصر کنونی، تعامل با مشتریان می‌تواند در هر مکان یا زمانی رخ دهد. مشارکت‌دهی اجتماعی مایکروسافت، ابزارهای اجتماعی قدرتمندی را در قسمت بازاریابی، فروش و خدمات برای شما فراهم می‌کند (از طریق رسانه‌های اجتماعی کمک می‌کند تا با مشتریان بالقوه، بالفعل و همکاران مایکروسافت دینامیک CRM ارتباط برقرار کنند). شما می‌بایست به بینش اجتماعی صحیحی از برند، محصولات و خدمات خود دست یابید تا از کسب و کار خود به درک واقعی برسید. با مشارکت‌دهی اجتماعی مایکروسافت، شما می‌توانید گوش دهید، تجزیه و تحلیل کنید و تعاملات را در نرم افزار Microsoft Dynamics CRM، Dynamics Marketing پیگیری کنید. شما می‌توانید با مشتریان خود تعامل برقرار کرده و به شیوه‌های مختلف که قبلاً هرگز امکان‌پذیر نبود به آن‌ها دسترسی یابید.

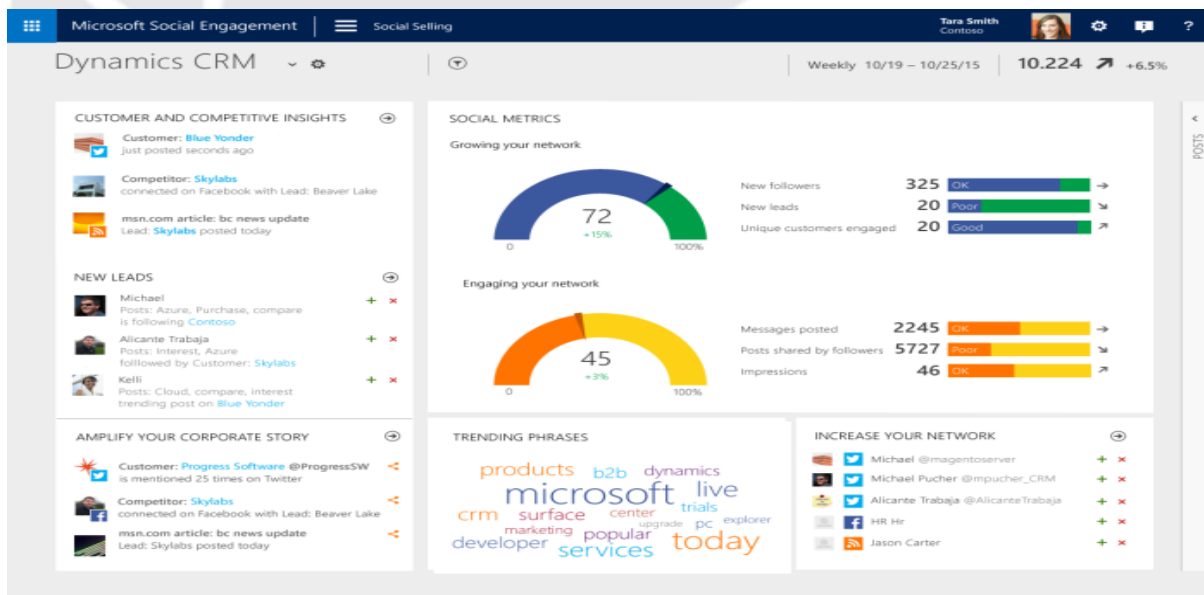
یادگیری اجتماعی و تجزیه و تحلیل اجتماعی:

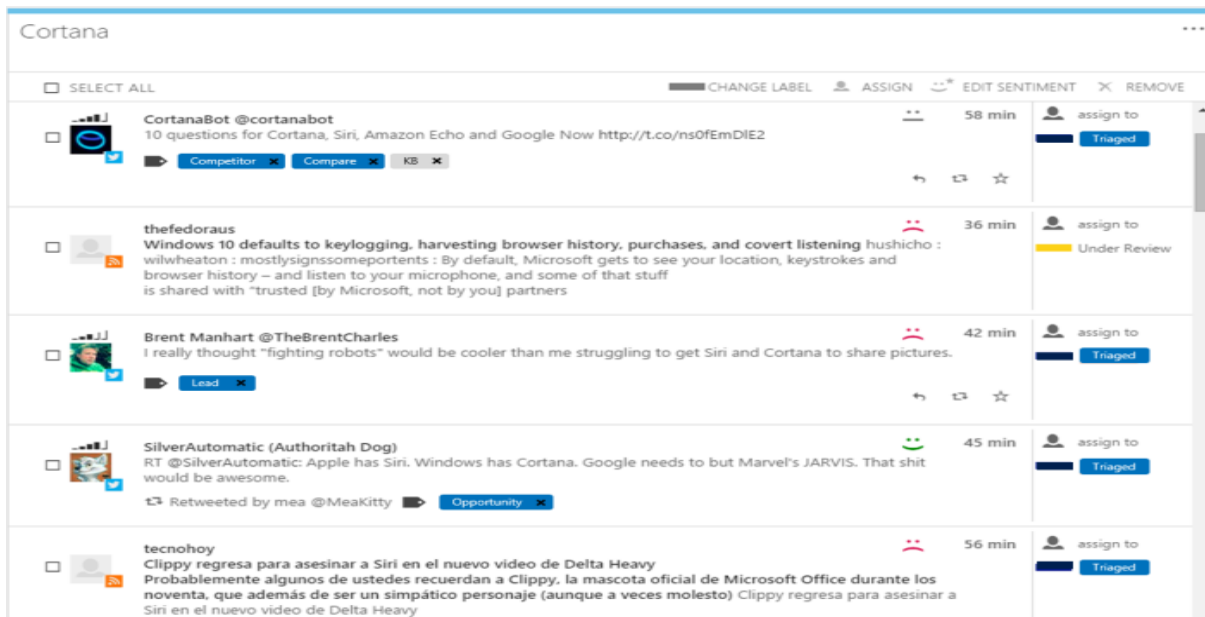
علاوه بر توییتر، فیس‌بوک، ویدئوهای Youtube و اخبار، شما قادر خواهید بود تا فروم‌ها و منابع سفارشی را از طریق RSS جست‌وجو کنید. این امر منابع درونی غیرعمومی را نظیر Yammer شامل می‌شود. (علاوه بر زبان‌های انگلیسی، فرانسوی، آلمانی، ایتالیایی، پرتغالی و اسپانیایی، تعامل اجتماعی ۱۴ زبان دیگر عربی، چینی، دانمارکی، فنلاندی، هلندی، یونانی، عبری، ژاپنی، نروژی، لهستانی، روسی، سوئدی، تایلندی و ترکیه‌ای را اضافه خواهد کرد).



اجتماع هوشمند:

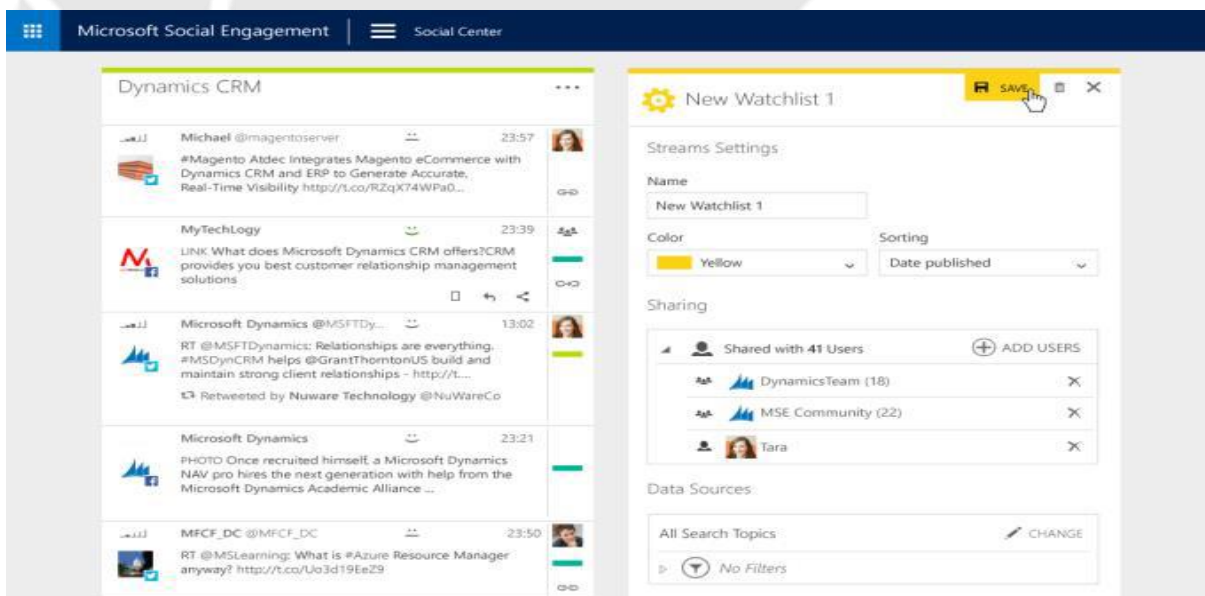
دیدگاهی مناسب جهت کمک به فروشندگان است تا مشتریان بالقوه را یافته، مشتریان هدف را درک کرده و قابلیت به اشتراک گذاری محتوا را فراهم نماید. به منظور افزایش کارایی تیم فروش و سازمان‌های خدماتی، مشارکت‌دهی اجتماعی مایکروسافت، به طور خودکار مشتریان بالقوه را درمقابل موارد خدماتی تعیین می‌کند. این امر باعث افزایش عملکرد فروش از طریق پیشنهادات مشتریان بالقوه از کانال‌های اجتماعی شده و همچنین منجر به افزایش کارایی تیم برای سازمان‌های خدماتی با شناسایی موارد بالقوه از طریق کانال‌های اجتماعی می‌شود.





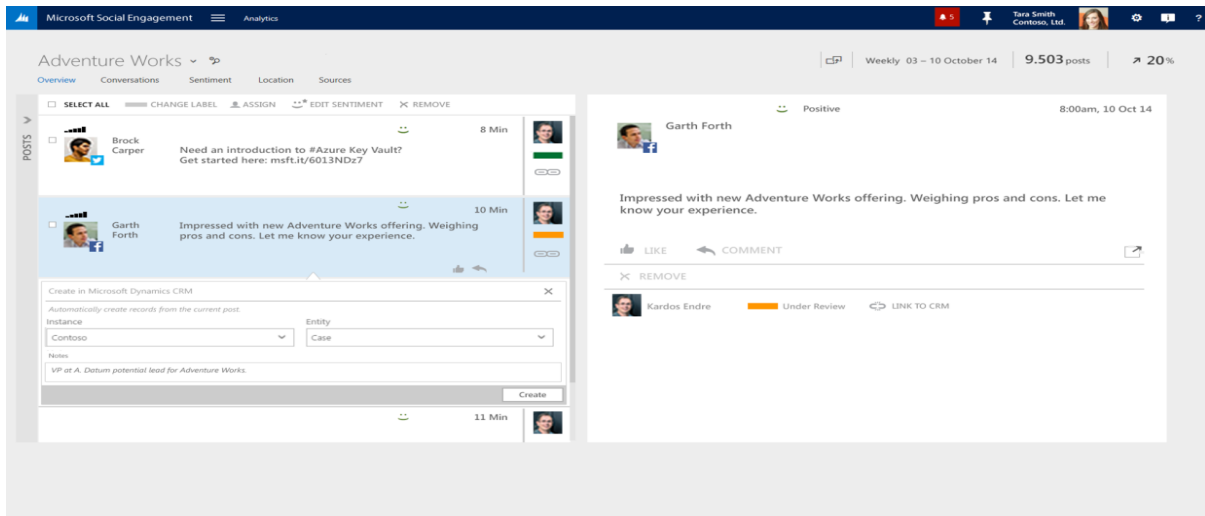
همکاری گروهی و نقش های سفارشی:

این امر فرآیندها و گردش کارها را حول گروه معرفی می کند. همچنین گروه ها و نقش ها را تعریف و تنظیم می کند تا جریانی از همکاری متقابل را شبیه به آفیس ۳۶۵ فراهم کند.



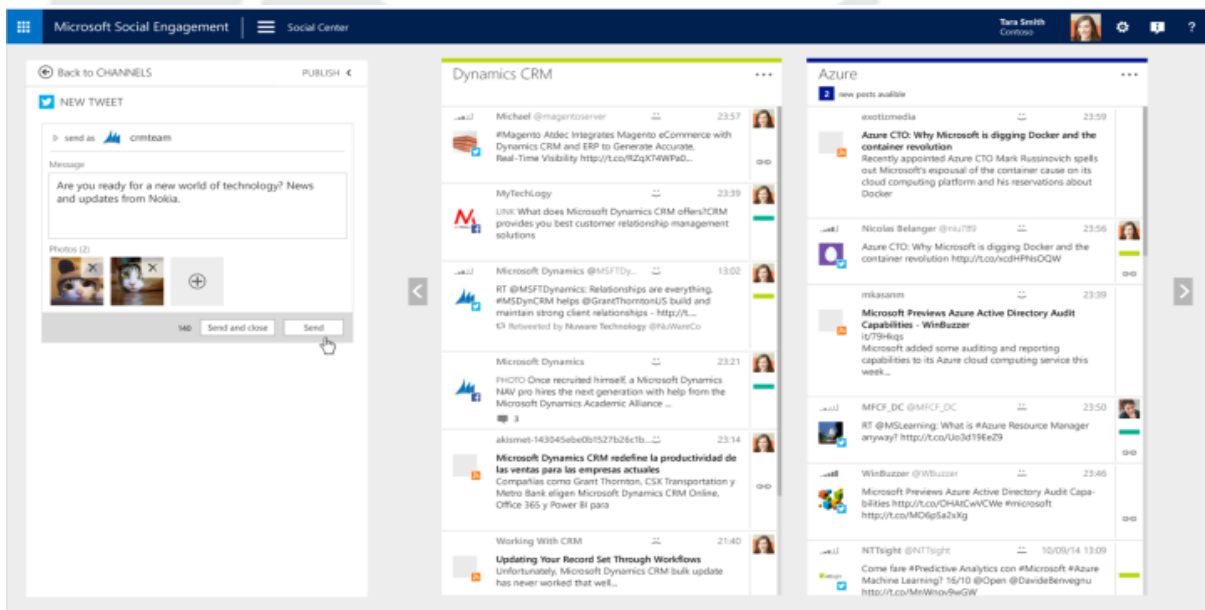
CRM اجتماعی:

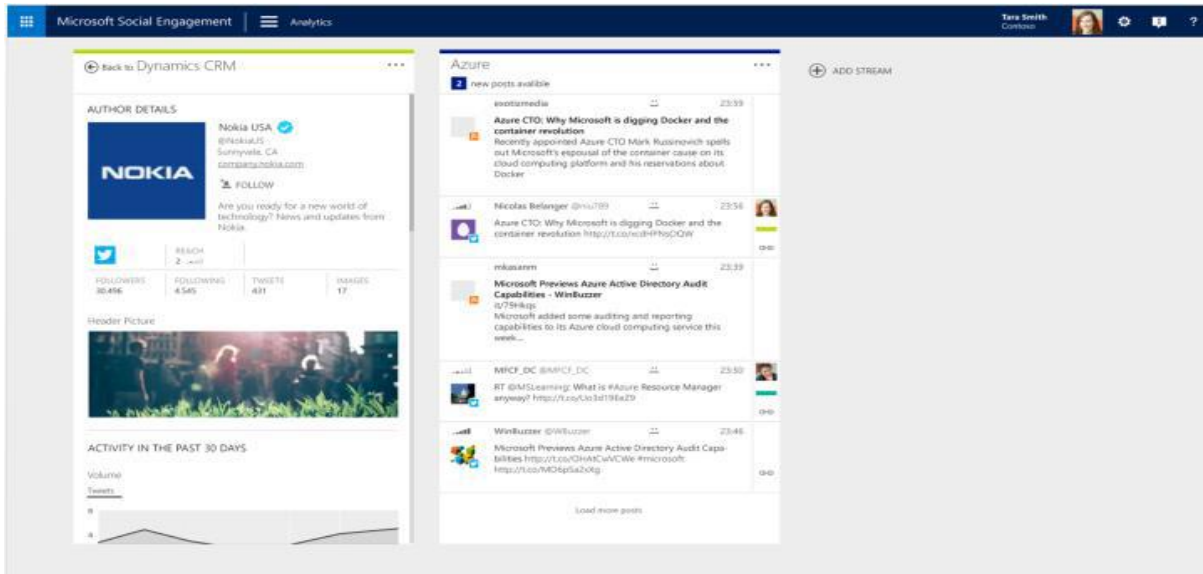
تبدیل تعاملات اجتماعی به تجربه مشتری نهایی را با قابلیت های سی آر ام نظیر موارد خدماتی و فرصت هایی از پست های اجتماعی فراهم می کند. کاربران می توانند این رکوردها را از پست هایی که می بینند یا مراکز اجتماعی ایجاد کنند.



مراکز اجتماعی:

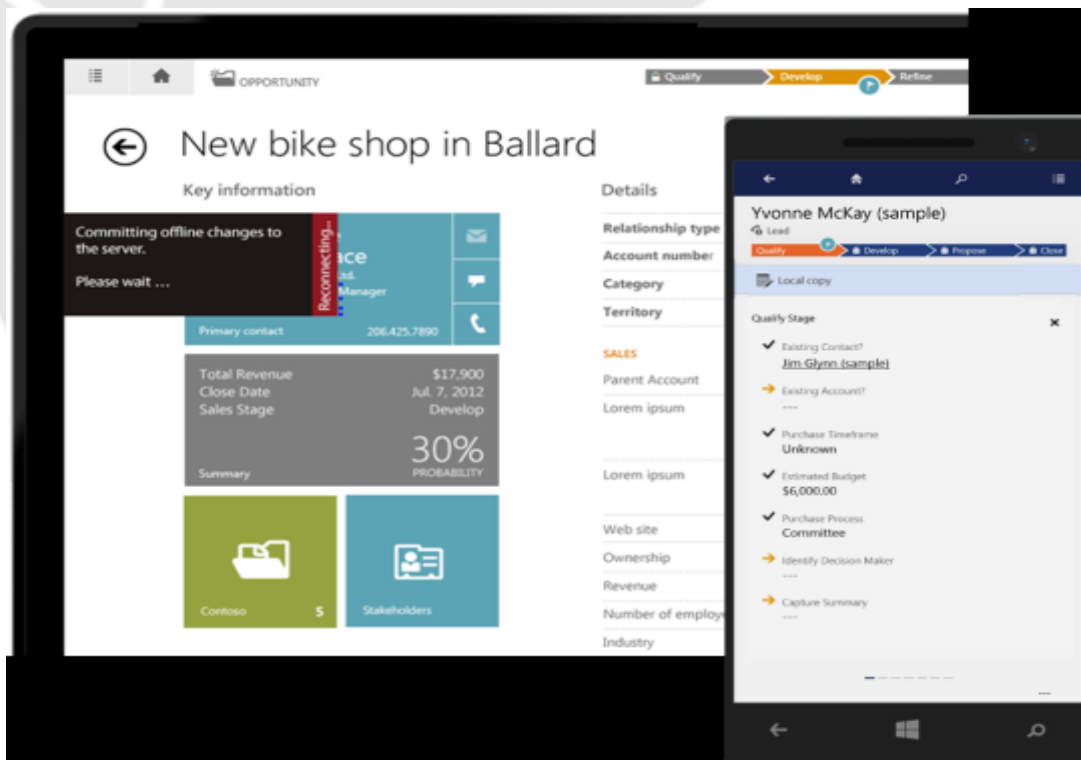
انتشار پست‌های توئیتر و فیس‌بوک از داخل مراکز اجتماعی، شامل محتوای غنی چند رسانه‌ای می‌باشد. لذا مولف قادر خواهد بود تا اطلاعات اضافی از قبیل مولف پست، مفاهیم follow و follower را فراهم کند.





۶ موبایل

در عصر دانش بنیان امروزی که تغییرات محیطی بسیار زیاد است، نرم افزار مایکروسافت داینامیک CRM به شما این امکان را می دهد تا ارتباط خود را با جهان امروزی حفظ کرده، تحرک داشته و در نهایت منجر به بهره‌وری شرکت شما شود. مایکروسافت به دنبال ارائه‌ی تجربه‌ی کاربری مشابه در تمام دستگاه‌های تلفن همراه از قبیل تبلت‌ها و موبایل‌ها می‌باشد.

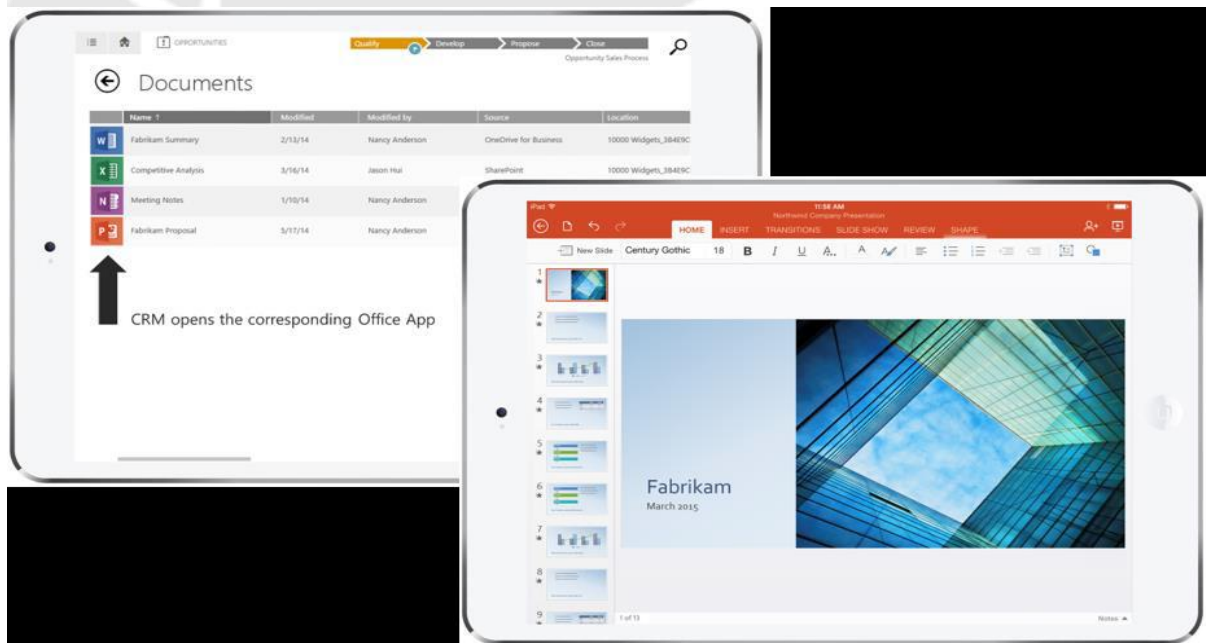


خدمات آفلاین موبایل:

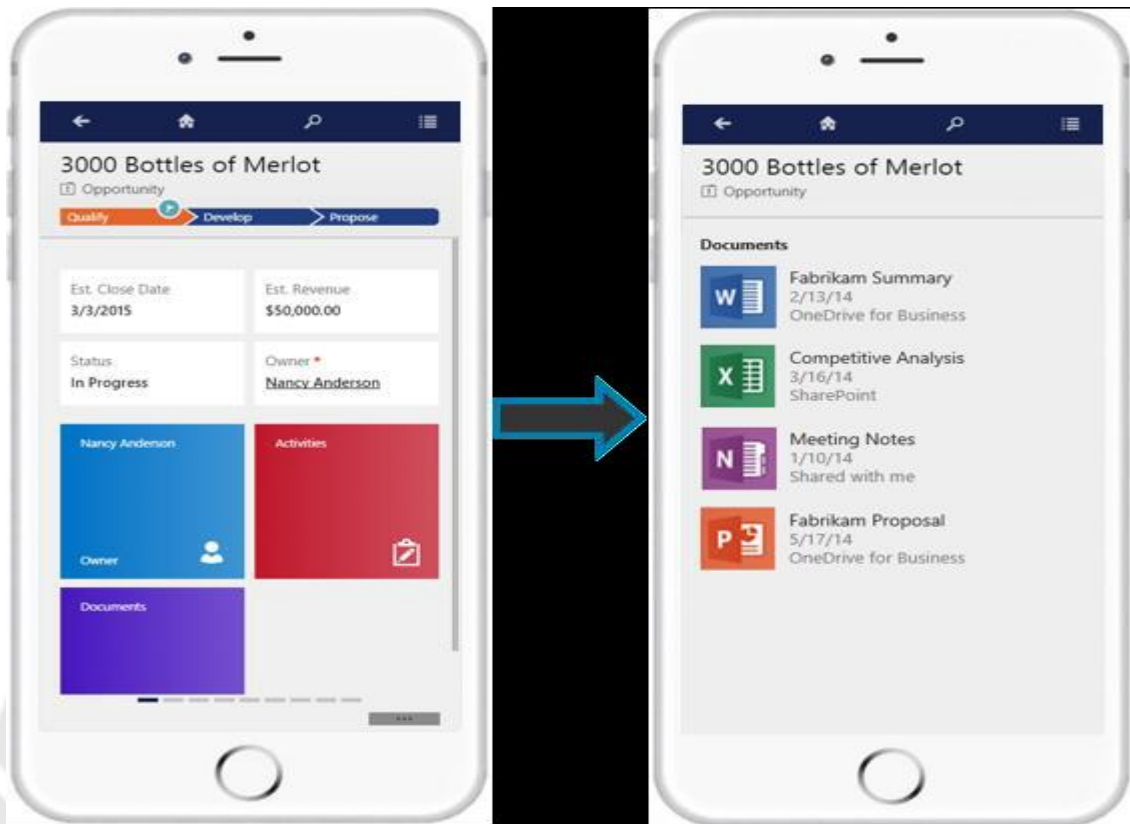
کاربران آنلاین داینامیک CRM قادر خواهند بود تا برنامه‌های کاربردی موبایل را به صورت آفلاین^۶ به کار برند. این امر منجر می‌شود تا زمانی که شما در اتصال به اینترنت با اختلال روبرو می‌باشید، بدون هیچ گونه اتلاف وقتی، کار خود را انجام دهید. کاربران قادر خواهند بود تا زمانی که آفلاین هستند رکوردها را ایجاد، تغییر و حذف کنند. بخش خودکار اقدامات آفلاین، به همگام‌سازی تغییرات محلی با داینامیک سی آر ام آنلاین کمک می‌کند. همچنین برنامه‌های کاربردی موبایل، تجربه کاربری مشابهی را در حالت‌های آنلاین و آفلاین فراهم می‌کند.

مدیریت اسناد:

این نسخه جدید، قابلیت دیدن اسناد در محتوای فرصت‌ها، موردهای خدماتی یا هر ماهیت دیگر را درست در داخل برنامه‌های کاربردی CRM موبایل ایجاد می‌کند. کاربران می‌توانند به طور مشابه اسناد مایکروسافت آفیس مختلف ذخیره شده در شیرپوینت یا OneDriver را از داخل برنامه‌های کاربردی سی آر ام موبایل (تبلت و تلفن همراه) باز نموده و مشاهده کنند. به عنوان مثال، شما می‌توانید با استفاده از پاورپوینت برای آی پد یا مایکروسافت ورد برای آیفون، پروپوزالی را در برنامه‌های کاربردی سی آر ام باز نموده و ببینید. بعد از دیدن سند، شما می‌توانید به راحتی با کلیک روی دکمه برگشت به برنامه‌های کاربردی سی آر ام برگردید.

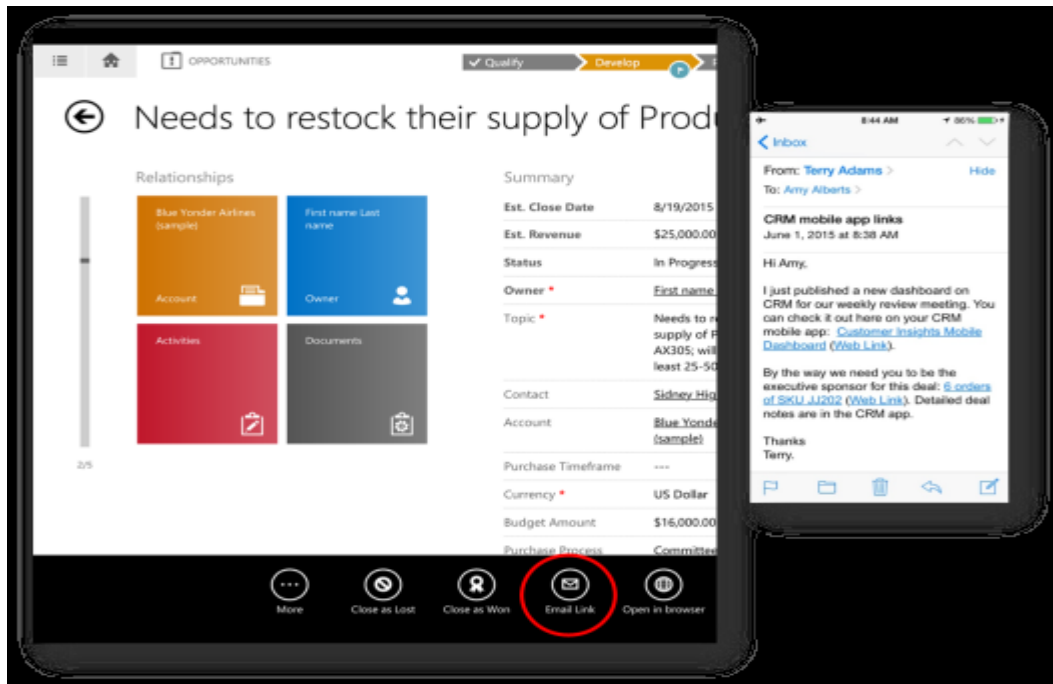


^۶ خدمات آفلاین فقط برای مشتریان نرم افزار Microsoft Dynamics CRM 2016 آنلاین مناسب می‌باشد.



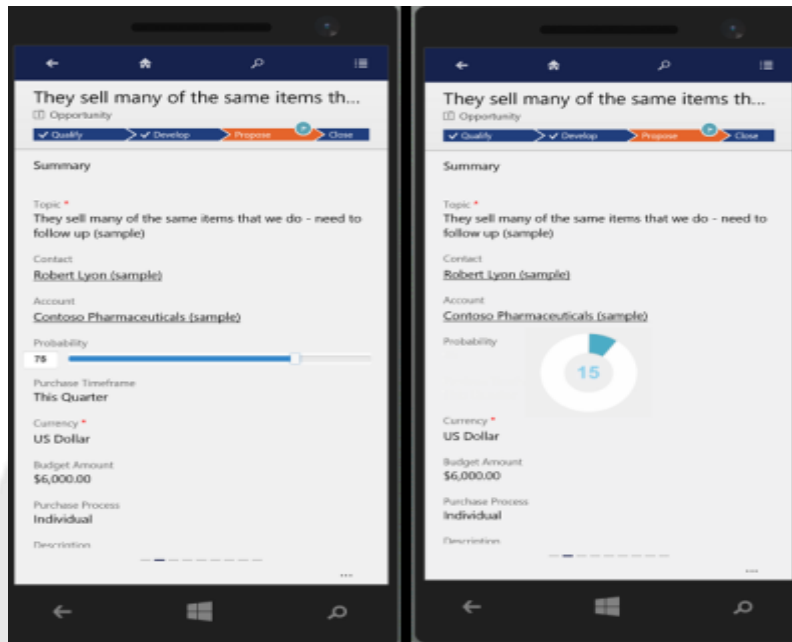
یکپارچگی برنامه‌های کاربردی با یکدیگر:

این امر منجر می‌شود تا دیگر برنامه‌های کاربردی موبایل (از قبیل ایمیل یا برنامه‌های کاربردی سفارشی) با یکدیگر ادغام شده و به صورت مستقیم جهت ایجاد رکورد یا داشبوردی در داخل برنامه‌های کاربردی سی آر ام موبایل منتقل شوند. در شرایط مشابه، این امر URL را از داشبورد برای سناریوهای موبایل فراهم می‌کند.



تجربه کار با موبایل مدرن:

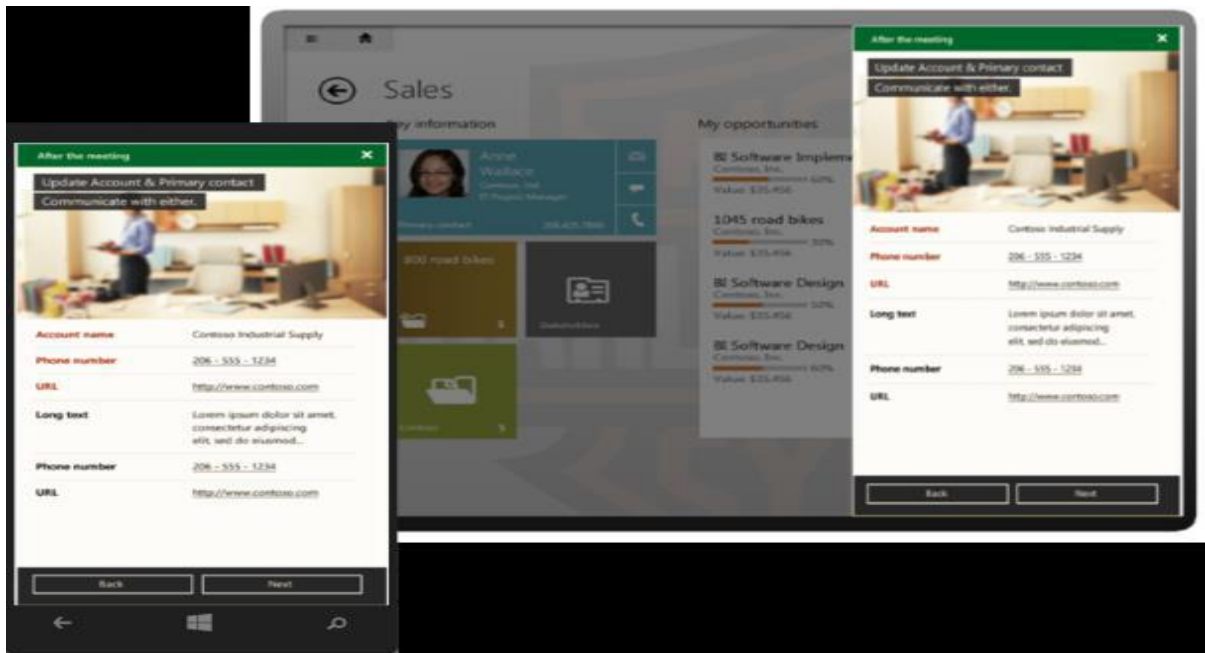
در این نسخه، انواع کنترل های UI مدرن اضافه شده است تا شرکتها بتوانند در برنامه های کاربردی موبایل استفاده کنند. تجزیه و تحلیل های تجاری، قابلیت استفاده از داده ها را برای کنترل UI جدید و ارائه ی داده در یک شیوه ی تعاملی ایجاد می کند. کنترل اسلایدها و تقویم، تنها مثال های معدودی از ۱۵ کنترل در دسترس است. کنترل های جدید در تمامی موبایل ها (تبلت ها و تلفن همراهها) با فراهم آوردن تعامل و تجربه مشتری به بهترین شیوه کار می کند. به عنوان مثال، کاربران قادرند تا اطلاعات هر روز CRM را در داخل تقویم ببینند.



تجربیات وظیفه‌گرا:

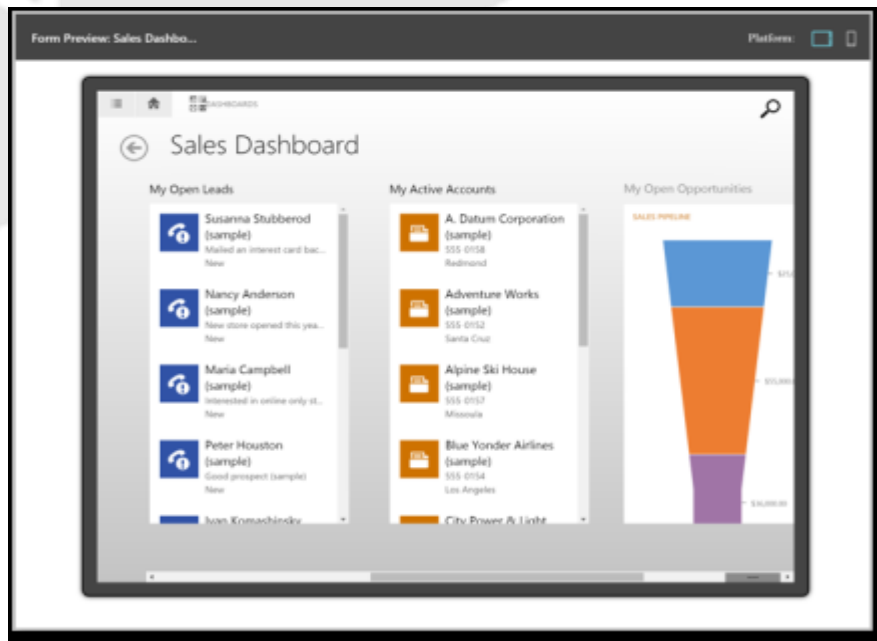
تجربیات وظیفه‌گرای جدید، تجربیاتی‌اند که به کاربران اجازه می‌دهد تا روی وظایفی که نیاز است انجام دهند، تمرکز کنند. با تجربیات وظیفه‌گرا^۷، داده‌ها از ماهیت‌های چندگانه و بایکدیگر برای تجربه کاربری واحد استفاده می‌شود. به عنوان مثال، زمانی که شما می‌خواهید به اطلاعات یک مشتری دسترسی یابید، تمامی داده‌های مرتبط با یکدیگر در سبکی منسجم، به منظور این که شما مجبور به دیدن تمامی رکوردها نباشید (فرصت، مشتری و شرکت) در اختیار شما قرار می‌گیرد. این امر همچنین باعث می‌شود تا کاربران از طریق تضمین وظایف پیچیده‌ای که به طور منطقی انجام می‌دهند، هدایت شوند. این تجربیات، توسط پلتفرمی از قابلیت‌ها از قبیل شاخه‌بندی منطقی جهت نمایش صحیح صفحه‌ها، کسب‌وکارهای منطقی برای اعتبارسنجی داده‌ها و بروزرسانی UI حمایت و پشتیبانی می‌شود.

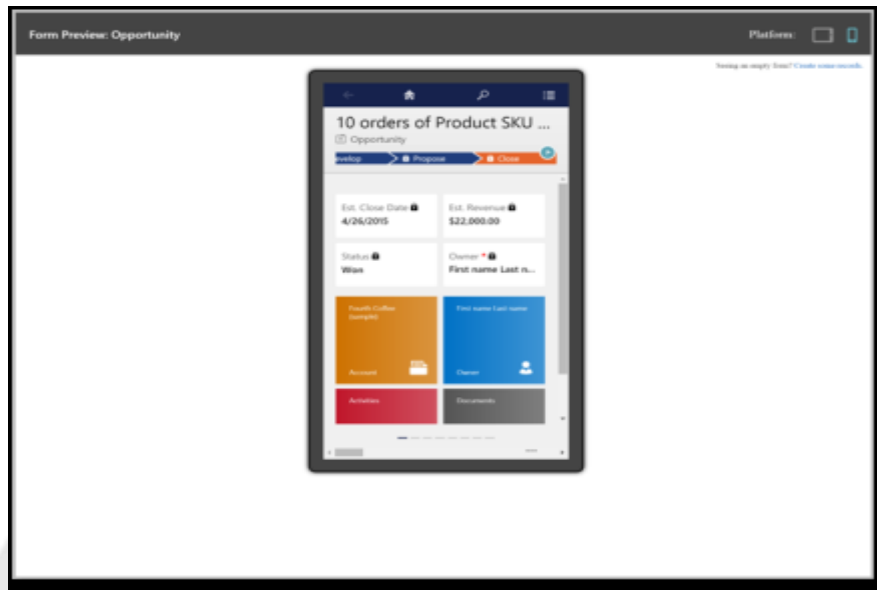
^۷ تجربیات وظیفه‌گرا به عنوان ویژگی نرم افزار داینامیک سی آر ام آنلاین ۲۰۱۶ در تلفن‌های همراه و تبلت‌ها برای مشتریان موجود است.



فرم پیش نمایش مشتریان تلفن همراه:

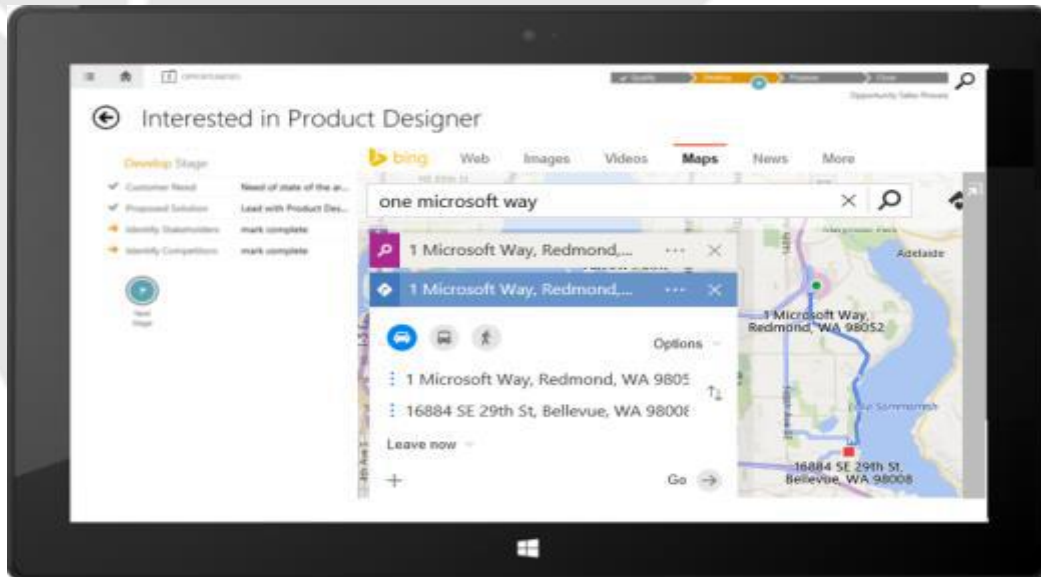
مایکروسافت با پارادیم "انتخاب یکبار، استقرار در همه جا"، به دنبال ساده سازی تجربه تحلیلی کسب و کار برای شکل دهی آسان تغییرات است. با طراحی فرمها در سی آر ام ، شما می توانید به آسانی پیش نمایشی از فرمها و داشبوردها را به طور مستقیم در مرورگر تبلت یا تلفن همراه خود داشته باشید.





منابع وب و IFRAME:

مایکروسافت، پشتیبانی IFRAME و منابع وب را در نرم افزار سی آر ام برای تبلتها، به عنوان یک پیش‌نمایش معرفی کرده است.^۸ نسخه جدید CRM نیز دارای همچین قابلیت‌هایی بوده و برای تبلت‌های ویندوز ۱۰ نیز این قابلیت اضافه خواهد شد.



^۸ <https://www.microsoft.com/en-US/dynamics/crm-customer-center/preview-feature-iframe-and-web-resource-support-in-crm-for-tablets.aspx>

مدیریت موبایل:

امروزه افزایش بهره‌وری موبایل با حفظ شرایط اخلاقی و امنیتی، برای موفقیت مشتری بسیار حائز اهمیت است. مایکروسافت به دنبال توسعه‌ی داستان مدیریت موبایل از طریق یکپارچگی با مایکروسافت Intune است؛ به طوری که مشتریان قادر به حفظ داده‌های سی آر ام در سناریوهای BYOD با مدیریت برنامه‌های کاربردی موبایل (MAM) و قابلیت‌هایی از Intune خواهند بود. این امر به کاربران اجازه می‌دهد تا داده‌های شخصی خود و شرکت را از دستگاه‌های خود جدا کنند. یکپارچگی با مایکروسافت Intune منجر به سیاست مدیریتی (MAM-protected) برای نرم افزار سی آر ام در برنامه‌های کاربردی اندروید و iOS می‌شود. سیاست مدیریتی برنامه‌های کاربردی موبایل در CRM می‌تواند از سیاست‌های مدیریتی Intune حمایت و پشتیبانی کند. این موارد شامل:

- اجرای PIN
- جلوگیری از حذف داده‌ها در دستگاه‌ها (مثلاً، غیر فعال کردن کپی، اضافه کردن به برنامه‌های شخصی)
- رمزگذاری داده‌هایی از برنامه‌های کاربردی
- پاک کردن انتخاب سطحی برنامه‌های کاربردی



۷) کنترل آنلاین

CRM آنلاین یک طبقه وکلاس جهانی است و خدمات SaaS جهانی توسط میکروسافت ارائه و مدیریت می‌شود. این غول IT، به منظور پاسخگویی به نیازهای کسب وکار مشتریان در سراسر جهان، به طور مستمر در پلتفرم و زیرساخت‌های خدماتی سرمایه‌گذاری کرده است؛ به طوری که این سرمایه‌گذاری اغلب روی امنیت، انطباق، عملکرد و مدیریت و گسترش جهانی انجام شده است.

رمزگذاری داده‌ها برای سی آرام آنلاین (سرور):

CRM آنلاین قابلیت رمزگذاری کامل پایگاه داده مشتری را با قابلیت اهرم SQL، رمزگذاری صحیح و شفاف داده (TDE) به منظور رمزگذاری و رمزگشایی فوری I/O از داده‌ها و فایل‌های ورودی فراهم می‌کند. به طور مشابه می‌توانیم از طریق رویکرد مشتریان، پایگاه داده را بدون تاثیرگذاری هر قابلیت، از سی آرام آنلاین حفظ کنیم. در این سناریو، میکروسافت عوامل کلیدی و رمزگذاری را مدیریت می‌کند. علاوه بر رمزگذاری، یک وظیفه رایج، قابلیت کنترل عوامل کلیدی و رمزگذاری است که برای رمزگذاری پایگاه داده به کار می‌رود. این امر همان‌گونه که آن‌ها را قادر می‌سازد تا عوامل کلیدی را تغییر دهند یا دسترسی تقاضا به یک شیوه کاملاً سلف سرویس را لغو کنند، قابلیت کنترل بیشتر مشتری را فراهم می‌کند. در این مدل، مشتریان یک عامل کلیدی برای رمزگذاری ایجاد کرده و آن را به یک عامل کنترل شده ارسال می‌کنند. سپس خدمات CRM از این عوامل کلیدی برای رمزگذاری داده‌ها، جهت مشتریان خاص استفاده می‌شود.

داشبورد عملکرد داده:

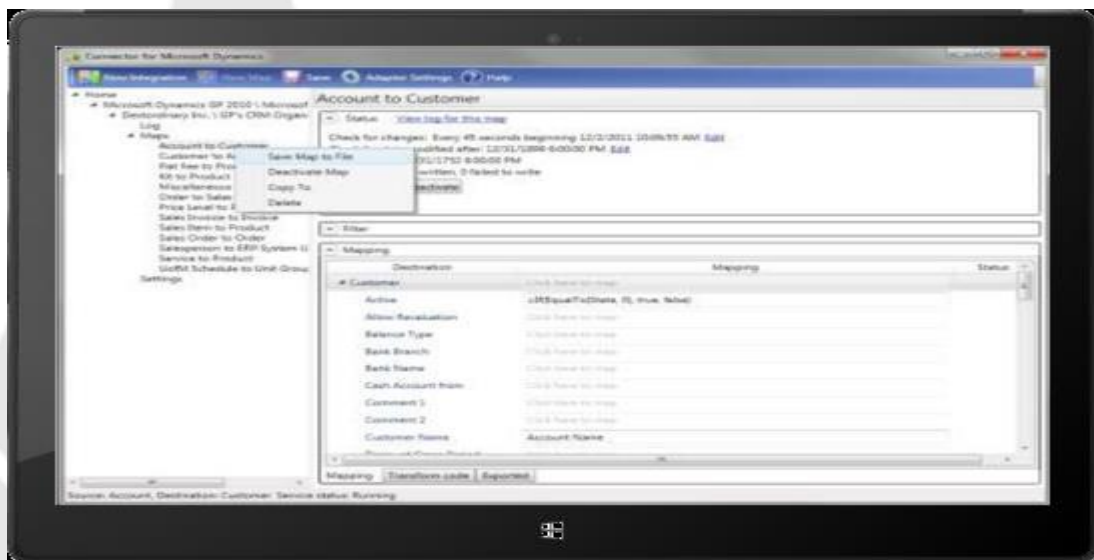
این امر تجربه بهینه‌سازی در داینامیک سی آرام را امکان‌پذیر کرده و به مشتریان کمک می‌کند تا عملکرد را با توصیه‌های بهینه‌سازی و ارزیابی اینکه چگونه به خوبی بهینه‌سازی موجود در حال اجراست، بهبود دهند.

مراکز داده جدید:

میکروسافت در CRM 2016، مراکز داده جدید سی آرام آنلاین را در کانادا و هند تعریف کرده است. میکروسافت از لحاظ جغرافیایی در منطقه شرقی کانادا (در شهر Quebec) و جنوب شرقی کانادا (شهر تورنتو (Toronto))، در استان انتاریو (Ontario)) فعالیت می‌کند. همچنین میکروسافت از لحاظ جغرافیایی در منطقه شمال غربی و جنوب شرقی هند (Chennai) و Pune) قرار دارد. با گنجاندن این مراکز داده جدید و همچنین کسانی که به تازگی در ژاپن و استرالیا اضافه شده‌اند، مشتریان میکروسافت، در سراسر جهان از این راهکار استفاده می‌کنند.

داده‌های حجیم برای CRM آنلاین:

داده‌های حجیم برای دینامیک CRM آنلاین، خدمت رایانش ابری جدیدی است که ایجاد شده است. هدف اصلی این خدمت، قابلیت ورود و خروج داده‌های حجیم و زیاد در Dynamics CRM Online می‌باشد. این ابزار به شما اجازه می‌دهد تا فایل‌های بزرگی از داده‌ها را با جداول مرحله‌بندی ابری ارسال کنید. این امر سبب می‌شود تا شما کیفیت داده‌ها را حفظ کرده و سپس داده‌ها را به سی آر ام آنلاین وارد کنید. پردازش‌گر داده‌ها از طریق لینکی در وب سایت مرکزی مدیریت CRM، دسترسی داده خواهد شد که کاربران در چرخه خدمات زندگی (LCS) دینامیک تغییر مسیر خواهند داد (<https://lcs.dynamics.com>).



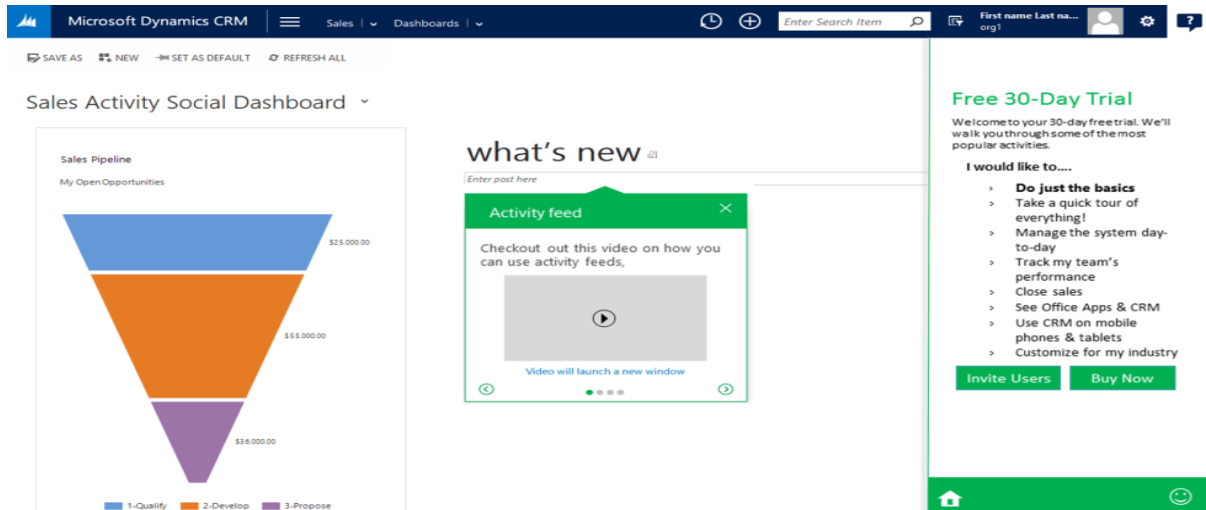
جذب و حفاظت از داده‌ها:

در ادامه‌ی قابلیت‌های نرم افزار MS CRM 2016، مرکز اعتماد سی آر ام به عنوان یک مرکز واحد برای شرکت‌ها ایجاد شده است تا بتوانند به تمامی اطلاعات مرتبط برای امنیت دسترسی یابند. لذا زمانی که اطلاعات معتبر جدیدی دریافت می‌شود، در همین قسمت قرار داده خواهد شد.

تجربه کاربری هدایت شده:

نرم افزار سی آر ام آنلاین ۲۰۱۶ محصولی درونی است و یادگیری آن بر مبنای محتوا است که موجب سرعت بخشیدن به آموزش CRM Online می‌شود. بنابراین شما می‌توانید به سرعت کارا باشید و بهره‌وری خود را افزایش دهید. اگر شما یک فروشنده حرفه‌ای باشید، با استفاده از این نسخه از CRM، شما خواهید دید که چه محتوا و مطالب مناسبی برای نقش شما وجود دارد.

اگر شما مدیر بخش خدمات باشید، محتوای متفاوتی را برای خود خواهید دید. با گذشت زمان، مایکروسافت تجارب یادگیری بیشتری را برای زمینه‌های مختلف اضافه خواهد نمود.



۸ پلتفرم

ابزارهای قدرتمند به شما اجازه می‌دهد تا به طور مناسب نرم افزار مایکروسافت داینامیک CRM با الزامات کسب و کار خاص شما انطباق یابد. نرم افزار Microsoft Dynamics CRM، ارائه سریع ارزش کسب و کار را با چارچوبی از راهکار پویا که می‌تواند به آسانی طراحی شده و پیاده‌سازی شود، تسهیل می‌کند. پلتفرم مایکروسافت داینامیک سی آر ام، پارادایمی را ارائه می‌دهد که از تعریف داده‌های مدل تا فراهم کردن تداوم یکپارچه، امنیت، دسترسی به API، تجربه کاری و پارادایم برنامه‌ریزی بر مبنای یک الگوی مدرن طبقه‌بندی می‌شود.

Web API جدید:

یکی از جنبه‌های مهم هر برنامه کسب و کار، یک API قوی است که به شما اجازه می‌دهد تا تجربیات مشتری اول و شخص ثالث را بهبود داده و یکپارچگی با دیگر سیستم‌ها را امکان‌پذیر کنید. داینامیک سی آر ام، همواره این قابلیت را ارائه داده و بهترین فناوری موجود و در دسترس را به عنوان اهرم استفاده می‌کند. این ویژگی‌ها، گام بعدی در تکامل و فراهم نمودن سی آر ام با قابلیت API را که هنجارهای صنعت امروزی، خدمات مجموعه هیئت مدیره و قابلیت استفاده از محصول در یک موقعیت موفق را انطباق می‌دهند، بیان می‌کنند. نرم افزار داینامیک سی آر ام، Web API را فراهم خواهد کرد تا اکثر استانداردهای پذیرفته شده صنعت برای پروتوکول (HTTP, REST)، ایمنی و امنیت (OAuth)، حذف (JSON) و افشای مجموعه‌ی غنی از قابلیت‌ها را از طریق استانداردهای صنعت باز اهرم کند، که این امر اخیراً توسط OASIS تایید شده و برای خدمات وب جدید توسط

مایکروسافت، استاندارد ایجاد شده است. این رویکرد منجر می‌شود تا تمرکز خود را از NET. به سمت مجموعه‌ای از قابلیت‌ها در یک موضعی باز برای پلتفرم‌های متنوعی از فناوری تغییر داده، که این امر امروزه به صنعت ما قدرت می‌دهد.

قابلیت اکوسیستم:

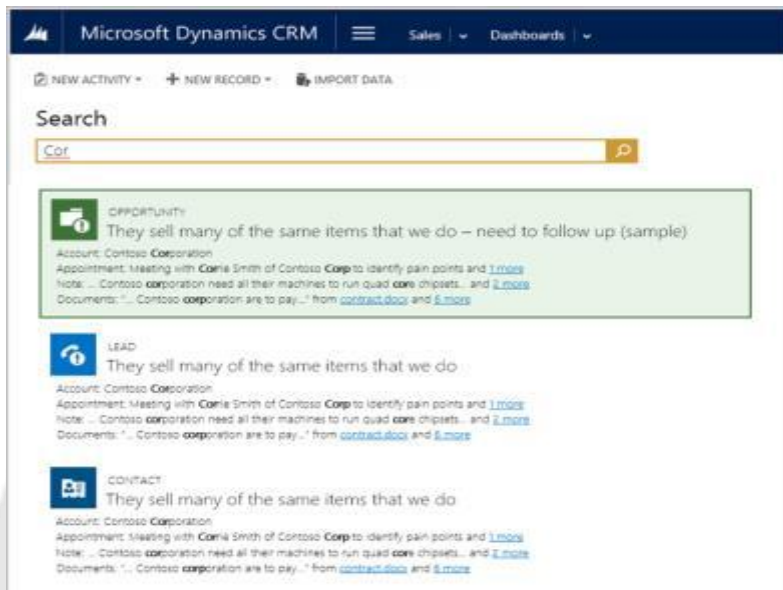
مایکروسافت روی راهکارهایی سرمایه‌گذاری کرده است که به قسمت‌های فرعی، اجازه خدمات و پشتیبانی و ارتقای چرخه عمر برای یکپارچه‌سازی با بازار و استقرار موازی را می‌دهد.

همگام‌سازی سرور:

جهت افزایش بهره‌وری و ارتقا، اهمیتی ندارد شما چه در چه مکانی قرار دارید یا از چه دستگاهی استفاده می‌کنید. با همگام‌سازی سرور، مدیران می‌توانند به راحتی همگام‌سازی ایمیل، وظایف، قرار ملاقات و مخاطبین بین CRM و اوراق بهادار را انجام دهند. قابلیت همگام‌سازی در حال حاضر، سازگاری بین سی آر ام آنلاین و مبادلات آنلاین و بین سی آر ام با شرایط On-premise و مبادلات On-premise را پشتیبانی می‌کند. در واقع این نسخه از نرم افزار سی آر ام، سازگاری بین سی آر ام آنلاین و مبادلات On-premise را معرفی می‌کند.

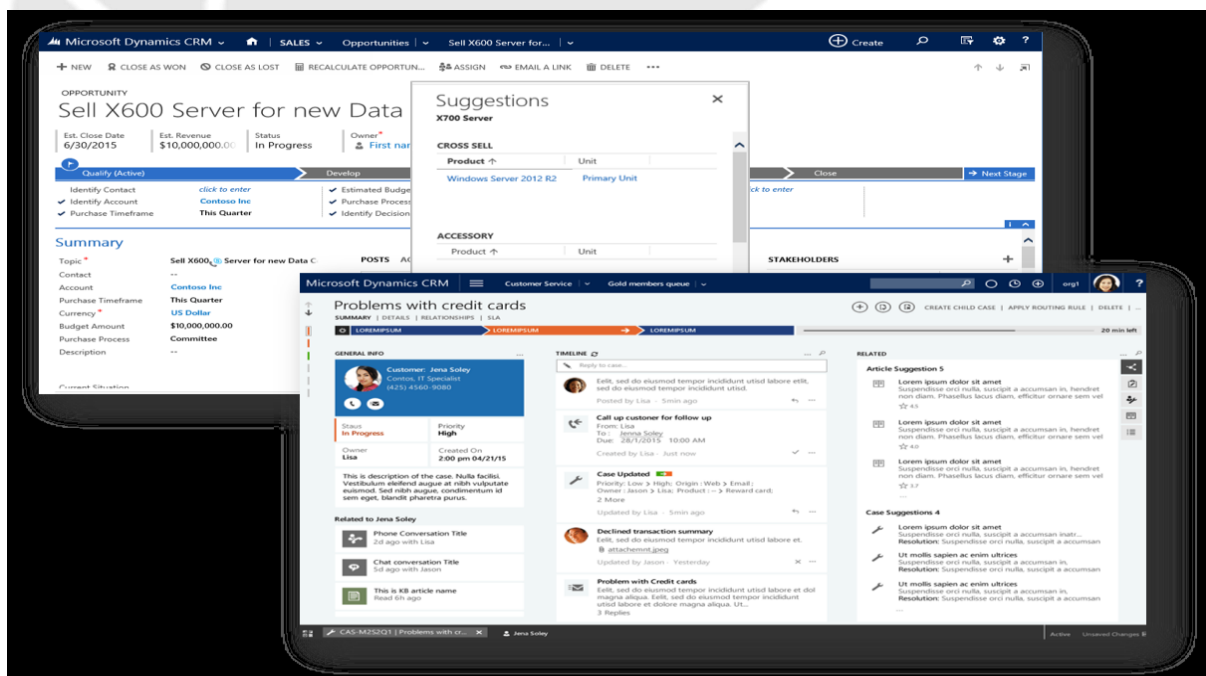
جست و جوی پیشرفته:

جست و جوی پیشرفته، لیستی از نتایج واحد را در تمام ماهیت‌ها طبق متن جست‌وجو و منطبق با هر کلمه فراهم می‌کند. قابلیت جست‌وجوی جدید برای هر کس خارج از الگوی پیش‌فرض می‌باشد. زمانی که این امر میسر می‌شود، کاربران نهایی قادر خواهند بود چندین موجودیت سریع را مشاهده کنند که این امر امکان طبقه‌بندی جست‌وجو و واسط کاربری مناسب را امکان‌پذیر می‌کند.



یادگیری ماشین Azure:

این نسخه سناریوی یادگیری ماشین "ML" را بر مبنای یکپارچگی با Azure ML برای توصیه های فروش های متقاطع محصول و تجزیه و تحلیل متنی مقالات دانشی معرفی می کند. یکپارچه سازی Azure ML، یک تجربه و بینش جامع و یکپارچه ای را برای واسط کاربری سی آر ام، حذف پیچیدگی الزامات داده ها یا درک مدل های ML پیشنهاد می دهد.



سازگاری:

یکی از تعهدات مستمر مایکروسافت، عرضه‌ی آخرین فناوری از CRM است. قابلیت ارتقا و بروزرسانی Microsoft Dynamics CRM نیز از همین تعهد ناشی می‌شود.

۹ نتیجه:

مایکروسافت، مشارکت‌دهی هوشمند مشتری و کمک به مشتریان را جهت ارائه‌ی تجربیات حرفه‌ای مشتری تعهد داده است. مایکروسافت در ادامه فعالیت‌های خود، روی ایجاد رابطه بلندمدت با مشتریان که دارای قابلیت شخصی‌سازی، کنترل و پیش‌بینی هستند، تمرکز کرده است. با عرضه‌ی این نسخه، شاهد پیشرفت‌های زیادی در فروش، خدمات، بازاریابی این نرم افزار هستیم. این گول IT، به دنبال تعریف مجدد شیوه‌هایی است که شرکت‌ها در مورد بهره‌وری کسب و کار و ایجاد قابلیت‌های سی آر ام نظیر آفیس ۳۶۵ می‌اندیشند. در واقع مایکروسافت در تلاش است تا خدمات حرفه‌ای را با یک راهکار هوشمند خدمت به مشتری فراهم نماید. این شرکت در ادامه‌ی فعالیت‌های خود، به دنبال افزایش قابلیت‌های هوشمند با مهار قدرت یادگیری ماشین و راهنمای متنی و تقویت قابلیت‌های موبایل خود با پشتیبانی کاملاً آفلاین، مدیریت برنامه‌های کاربردی موبایل با مایکروسافت Intune و نسل بعدی یکپارچگی کورتانا، اضافه‌کردن پیامک به عنوان کانالی برای کمپین‌های چندکانالی و معرفی اجتماع هوشمند و افزایش منابع و زبان‌های احساسی برای اجتماع است.