



Microsoft Dynamics CRM base Sys

لیست قابلیت های

سیستم پایه **baseSys**

مقدمه

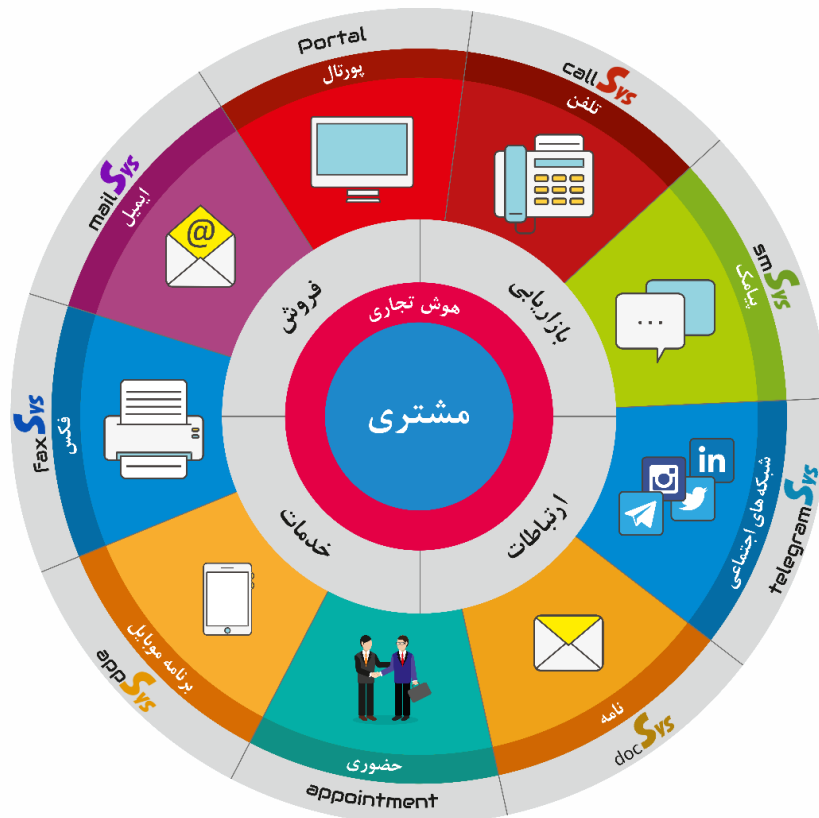
هر سازمانی برای فروش محصولات و ارائه خدمات خود، به مشتریان وابسته است. سازمان هایی که به دنبال مدیریت و پیگیری ارتباطات درون و برون سازمانی خود هستند در این زمینه موفق خواهند بود. نرم افزار Microsoft Dynamics CRM به کمک قابلیت های منحصر به فرد خود، این امکان را برای شما فراهم می سازد تا علاوه بر مدیریت یکپارچه تمام ارتباطات خود، فرایندها و گردش کارها را مطابق سازمان خود به جریان اندازید. در کنار این قابلیت ها و امکاناتی که این سیستم در اختیار شما قرار میدهد شرکت سامانه های مدیریت به منظور بومی سازی و ارائه راهکار های مختص کاربران ایرانی، اقدام به ارائه پکیجی شامل سفارشی سازی ها و ایجاد قابلیت های پرکاربرد جهت رفع نیازهای شرکت های ایرانی نموده است.

این راهکار طبق نیازهای خاص اطلاعاتی کسب و کارهای ایرانی و همچنین مواردی که به صورت عام می تواند مورد نیاز آنها باشد تعریف گردیده است. در این راستا، سفارشی سازی هایی صورت گرفته تا در کنار قابلیت های بستر MS Dynamics CRM، امکانات گسترده تر و پرکاربردی را در اختیار کاربران ایرانی قرار دهد. در ادامه قابلیت های مختلف این پکیج، به تفصیل بیان خواهد شد.

زیرساخت اطلاعاتی

نرم افزار MS Dynamics CRM از طریق پوشش تمامی فعالیت هایی که در سازمان اتفاق می افتد پیکره گسترده و ارزشمندی از اطلاعات را در بخش های مختلف مانند : اطلاعات مشتریان ، اطلاعات فروش ، رقبا و بطور کلی تمامی اطلاعات مرتبط با مشتریان و سازمان شکل میدهد . این پیکره با داشتن دید ۳۶۰ درجه از مشتری شکل میگیرد .

ساختار اطلاعاتی سیستم، به منظور تسهیل استفاده و ارائه امکانات بهتر و متناسب تر برای کسب و کار های ایرانی دستخوش تغییراتی گشته است، این تغییرات شامل تعریف موجودیت های اطلاعاتی جدید و یا ویرایش موجودیت های پیش فرض سیستم Dynamics CRM است که امکاناتی به آنها افزوده شده است. امکانات اضافه شده به بستر مایکروسافت در هر بخش در کادر مشخص گردیده اند و با علامت مشخص شده اند.



پروفايل مشتریان

پروفايل مشتری در نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان جایگاه مهمی دارد و این موضوع به اهمیت شکل گیری اصولی و استاندارد پروفايل مشتری تاکید میکند. یک پروفايل اصولی بایستی اطلاعات مورد نیاز یک سازمان از مشتریان خود را در مدت زمان مناسب و مسیر ساده ای در اختیار کاربران سیستم قرار دهد تا چابکی ایشان را حفظ کند.

بنابراین علاوه بر وجود بخش های پایه ای و فرم های پیش فرض سیستم MS Dynamics CRM، در این راهکار، سعی شده با نیاز سنجی و رعایت استانداردها، پروفايلي با رابط کاربری شکیل تر و همچنین مسیر استفاده ساده تر شکل داده شود.

مشتریان میتوانند در حالت های مختلفی در سیستم تعریف شوند: یک مشتری میتواند شخص، شرکت و یا یک سرنخ باشد. در سیستم برای هریک از این موجودیت ها فرم های اطلاعاتی پیش فرضی با فیلدهای اطلاعاتی مختلفی در نظر گرفته شده است که شامل اطلاعات پایه شناسایی اشخاص حقیقی و حقوقی، اطلاعات تماس از کانال های ارتباطی مختلف، آدرس و ... است.

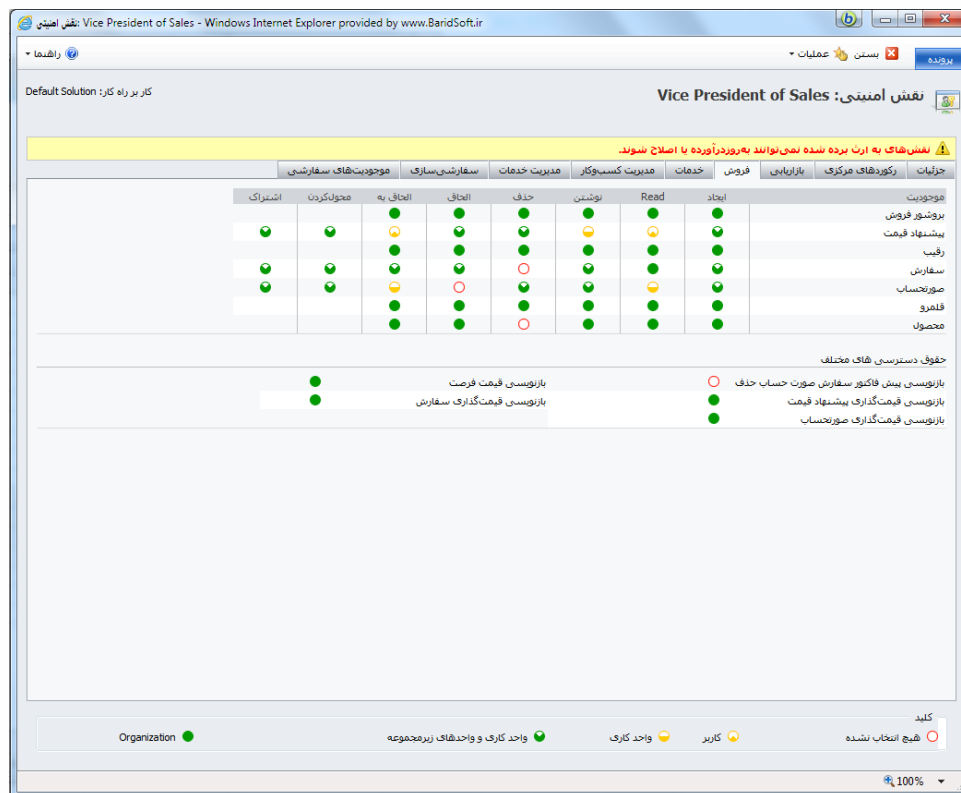
*برخی از ویژگی های افزوده شده در پروفايل مشتریان توسط شرکت سامانه های مدیریت به شرح زیر است:

- ✓ ویرایش فرم های پیش فرض جهت نمایش مناسب و کاربرپسند محتوا
- ✓ افزودن فیلدهای اطلاعاتی پرکاربرد و بومی سازی شده از قبیل شماره اقتصادی، شماره شناسنامه، محل صدور شناسنامه، شناسه ملی، عنوان، میزان تحصیلات، شماره داخلی و ... که نیازمندیهای اطلاعاتی خاص اشخاص ایرانی می باشد.
- ✓ تنظیم خودکار فیلد جنسیت شخص با توجه به عنوان وی (جناب آقای، جناب آقای مهندس، سرکار خانم و ...)
- ✓ اضافه نمودن چندین فیلد جهت ورود اطلاعات تماس
- ✓ ارائه هشدار به کاربر در صورت ورود شماره های تماس خارج از قالب صحیح.
- ✓ ایجاد قالبی مناسب جهت ورود اطلاعات آدرس مشتری و نمایش آن بر روی نقشه که در ادامه بیشتر توضیح داده خواهد شد

امنیت و مدیریت سطح دسترسی به اطلاعات

مطمئناً تابه حال در یک سیستم جامع و یا چندمنظوره به مساله سطح دسترسی برخورد کرده اید. طراحی باید به گونه ای باشد که هر کاربر، تیم و یا واحد کاری با توجه به سطح دسترسی مخصوص به خود، به اطلاعات دسترسی داشته باشد. کنترل اینکه کاربران تا چه میزان به اطلاعات مشتریان دسترسی داشته باشند یکی از حیاتی ترین ملاحظات یک نرم افزار کاربردی است. طراحی نرم افزار Microsoft Dynamics CRM در مورد امنیت اطلاعات به گونه ای است که اهداف ذیل را پشتیبانی نماید:

- برای کاربران، تنها اطلاعاتی که برای انجام کارهایشان نیاز دارند فراهم شود و اطلاعات غیرمرتبط به جایگاه آنها در سازمان نمایش داده نشود.
 - سهولت در مدیریت سطوح امنیت برای مدیر سیستم با تعریف نقش های امنیتی مختلف.
 - پشتیبانی از پروژه های تیم محور و سازمانی از طریق به اشتراک گذاری رکوردها توسط کاربران در صورت لزوم.
- نرم افزار Microsoft Dynamics CRM از روش های مختلفی برای تایید اعتبار کاربر استفاده می نماید که یکی از آنها یکپارچگی با روال اعتبارسنجی ویندوز (Windows Authentication) است.



مدیر سیستم می تواند با تعریف نقش های مختلف برای کاربران، سطح دسترسی آن ها را در زیرسیستم ها، موجودیت ها، فرم ها و حتی فیلدهای یک فرم مدیریت نماید. نقش های امنیتی برای هر موجودیت چنانکه در شکل زیر مشاهده می- نماییدر ۸ بخش و برای هر کدام تا ۵ سطح قابل کنترل است. بدین ترتیب سطح دستیابی به اطلاعات همواره تحت کنترل مدیر سیستم خواهد بود.

**مدیریت ساختار امضا کاربران

یکی دیگر از قابلیت های افزوده شده به این سیستم توسط شرکت سامانه های مدیریت با توجه به دغدغه اکثر شرکت ها امکان تعریف انواع امضاء برای کاربران مختلف است .
برخی از ویژگی های این قابلیت :

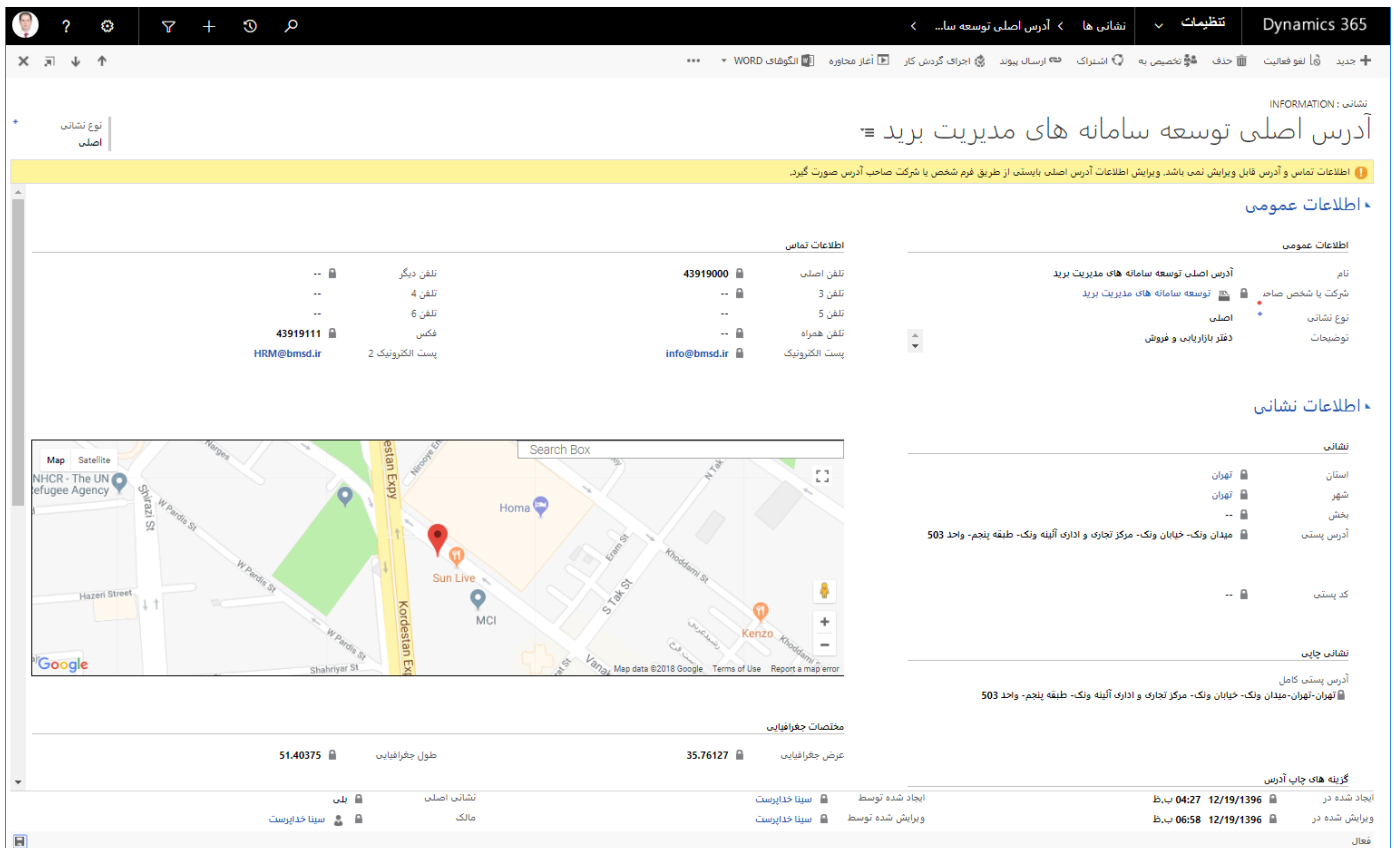
- ✓ امکان تعریف چندین امضا برای یک کاربر شامل :
 - امضاء اصلی
 - امضا دوم (که میتواند در شرایطی که فرد امضاء دوم مانند امضاء بین المللی یا لاتین دارد مورد استفاده قرار گیرد)
- ✓ امضاء از طرف (صاحب امضاء میتواند به کاربر دیگری حق امضاء از طرف را صادر کند. در این گونه موارد یک امضاء جدید برای کاربر صاحب امضاء تعریف می گردد. کاربر مجاز به امضاء از طرف وی انتخاب می گردد. تصویر امضایی که برای این رکورد قرار داده میشود تصویر امضای کاربر مجاز به امضاء از طرف می باشد.
- ✓ ضمیمه کردن فایل تصویر امضاء های شخص
- ✓ مدیریت سطح دسترسی افراد برای استفاده از امضا در گزارش ها
- ✓ با انتخاب کاربر مجاز به امضاء از طرف، سیستم به صورت خودکار دسترسی را به آن کاربر می دهد
- ✓ امکان صدور خودکار امضای کاربر تائید کننده صورتحساب /پیش فاکتور در گزارش که امکان تغییر آن به سایر امضاها و نیز وجود دارد
- ✓ امکان اعمال دسترسی بر روی امضاها هر کاربر
- ✓ امکان تعریف و مدیریت سطح دسترسی کاربر برای داشتن امضا در گزارش های مختلف

**ساختار اطلاعاتی آدرس

یکی از سفارشی سازی های انجام شده در این راهکار توسعه ساختار اطلاعاتی آدرس است که با ایجاد یک موجودیت جدید ، برای تعیین نشانی مشتریان (شرکت و شخص) و سرخ ها به صورت دقیق ، در بستر پیش فرض پروفایل مشتریان محقق گشته است. برخی از ویژگی های این موجودیت عبارتند از :

- ✓ امکان تعریف چندین آدرس برای مخاطب (دفتر مرکزی ، کارخانه ، انبار و ...) و اطلاعات تماس با هر یک
- ✓ اطلاعات دقیق آدرس شامل استان ، شهر ، بخش ، و آدرس دقیق پستی و کد پستی
- ✓ با توجه به اطلاعات وارد شده در سیستم موقعیت آدرس بر روی نقشه به صورت خودکار تنظیم میگردد
- ✓ امکان تعریف دقیق آدرس محل بر روی نقشه و پین کردن آن

- ✓ ذخیره مختصات طول و عرض جغرافیایی بر روی نشانی
- ✓ قابلیت تنظیم نحوه نمایش و چاپ کامل آدرس بر روی گزارش
- ✓ قابلیت تنظیم نمایش آدرس به صورت قالب انگلیسی که در این صورت عناوین کشور ها ، شهر ، استان ، بخش ها از فیلد «عنوان انگلیسی» آدرس فراخوانی میشوند .
- ✓ می توان مشخص نمود که عنوان کشور و عنوان استان در چاپ وجود داشته باشند یا خیر. همچنین گزینه ای وجود دارد که بتوان آدرس چاپی را به صورت دستی و دلخواه تایپ نمود.



The screenshot displays the Dynamics 365 web application interface for address management. The top navigation bar includes the Dynamics 365 logo and various icons. The main content area is titled 'نشانی : اطلاعات اصلی توسعه سامانه های مدیریت برید' (Address: Main Information of the Extension of the Bidding Management System). Below the title, there is a section for 'اطلاعات عمومی' (General Information) which includes fields for 'نام' (Name), 'شماره' (Number), 'نوع نشانی' (Address Type), and 'توضیحات' (Comments). The 'نام' field is populated with 'آدرس اصلی توسعه سامانه های مدیریت برید'. The 'شماره' field is populated with '43919000'. The 'نوع نشانی' field is populated with 'اصلی'. The 'توضیحات' field is populated with 'دفتر بازاریابی و فروش'. Below this, there is a section for 'اطلاعات نشانی' (Address Information) which includes fields for 'استان' (Province), 'شهر' (City), 'بخش' (District), and 'آدرس پستی' (Postal Address). The 'استان' field is populated with 'تهران'. The 'شهر' field is populated with 'تهران'. The 'بخش' field is populated with 'میدان ونک-خیابان ونک-مرکز تجاری و اداری آینه ونک-طبقه پنجم-واحد 503'. The 'آدرس پستی' field is populated with 'کد پستی'. Below this, there is a section for 'مختصات جغرافیایی' (Geographic Coordinates) which includes fields for 'طول جغرافیایی' (Geographic Longitude) and 'عرض جغرافیایی' (Geographic Latitude). The 'طول جغرافیایی' field is populated with '51.40375'. The 'عرض جغرافیایی' field is populated with '35.76127'. Below this, there is a section for 'گزینه های چاپ آدرس' (Address Printing Options) which includes fields for 'ایجاد شده در' (Created In), 'ویرایش شده در' (Revised In), and 'فعال' (Active). The 'ایجاد شده در' field is populated with '12/19/1396 04:27'. The 'ویرایش شده در' field is populated with '12/19/1396 06:58'. The 'فعال' field is populated with 'فعال'.

*موجودیت جدید Location

موجودیت Location برای تعریف موقعیت جغرافیایی در این راهکار به صورت سفارشی توسط شرکت سامانه های مدیریت با جزییات و به صورت بسیار کاربردی تعریف شده است. موقعیت تعریف شده با داشتن ساختار سلسله مراتبی متشکل از اطلاعاتی همچون نوع کشور، استان، شهر و بخش است. این محل ها با یکدیگر دارای رابطه به صورت سلسله مراتبی می باشند. به این صورت که هر کشور می تواند شامل چندین استان، هر استان شامل چندین شهر و هر شهر شامل چندین بخش می باشد.



- ☐ ایران
- ☐ آذربایجان شرقی
- ☐ آذربایجان غربی
- ☐ اردبیل
- ☐ اصفهان
- ☐ البرز
- ☐ ایلام
- ☐ بوشهر
- ☒ تهران
- ☐ اسلامشهر
- ☐ بهارستان
- ☐ پاکدشت
- ☐ پردیس
- ☐ پیشوا
- ☐ تهران
- ☐ دماوند
- ☐ ری
- ☐ رباطکریم
- ☐ شمیرانات
- ☐ شهریار
- ☐ فیروزکوه



بازاریابی

موجودیت های مربوط به ماژول بازاریابی نرم افزار Microsoft Dynamics CRM

بازاریابی
✓ مشتریان
✓ اشخاص
✓ سرخ های فروش
✓ لیست های بازاریابی
✓ کمپین ها
✓ محصولات
✓ سناریوی فروش
✓ کمپین های سریع

فروش

موجودیت های مربوط به ماژول فروش نرم افزار Microsoft Dynamics CRM

فروش
✓ مشتریان
✓ اشخاص
✓ سرخ های فروش
✓ فرصت ها
✓ لیست های بازاریابی
✓ رقبا
✓ محصولات



✓ سناریوی فروش
✓ پیش فاکتور
✓ سفارش ها
✓ فاکتورها
✓ کمپین های سریع
✓ اهداف
✓ معیارهای اهداف
✓ پرس و جوها

****برخی از امکانت افزوده شده به بخش فروش سیستم توسط شرکت سامانه های مدیریت به شرح ذیل می باشد :**

- ✓ پیاده سازی ساختار گزارش گیری پیش فاکتور و صورتحساب به صورت پویا بر روی سربرگ انتخابی خود
- ✓ اضافه نمودن فیلدهای اطلاعاتی جدید از قبیل شریک تجاری (مثلا بر روی یک فرصت تجاری)
- ✓ فیلد اطلاعاتی مبلغ کل بدون مالیات که نیازمندیهای اطلاعاتی خاص بسیاری از کسب و کارها می باشد.
- ✓ اضافه کردن فیلد کاربر تایید کننده بر روی فرم پیش فاکتور و فاکتور (که مقدار پیش فرض آن میتواند به صورت خودکار وارد شود)
- ✓ ویرایش فرم جهت نمایش مناسب و کاربرپسند محتوا
- ✓ ایجاد نماها و نمودارهای مورد نیاز در حوزه فروش

قابلیت های عملیاتی بخش بازاریابی و فروش :

این ماژول و موجودیتهای آن با هدف مدیریت فرایندهای موجود در بخشهای بازاریابی و فروش سازمانها طراحی شده است. نرمافزار Microsoft Dynamics CRM با بهرهگیری از قابلیتهای ارزشمند خود به کاهش هزینهها و افزایش فروش سازمان شما کمک میکند:

امکان ثبت فرصتهای بالقوه فروش

✓ امکان تبدیل فعالیت هایی مانند تماس تلفنی به یک فرصت بالقوه فروش



- ✓ واجد شرایط و یا عدم واجد شرایط کردن یک سرنخ به کمک تسهیلات موجود بر روی ریبون
- ✓ امکان ایجاد همزمان مشتری، شخص و فرصت برای یک سرنخ
- ✓ پیشبینی پتانسیل بازار با تحلیل بر روی فرصتهای ایجادشده
- ✓ ایجاد سریع و آسان پیش‌فاکتور بر اساس فرصت ثبت شده با استفاده از کاتالوگ محصولات و لیست قیمت‌های تعریف شده
- ✓ بازنگری پیش‌فاکتورها تا تایید نهایی مشتری و حفظ نسخه‌های قبلی
- ✓ ایجاد سفارش بر اساس پیش‌فاکتور تایید شده
- ✓ ایجاد فاکتور بر اساس سفارش ایجاد شده
- ✓ امکان تعریف لیست‌های بازاریابی استاتیک و داینامیک
- ✓ امکان تعریف کمپین‌ها و کمپین‌های سریع روی لیست‌های بازاریابی
- ✓ مدیریت زمان و هزینه در کمپین‌ها
- ✓ تعریف فعالیت‌های لازم مربوط به کمپین‌ها
- ✓ حفظ و مدیریت پاسخ‌های گرفته شده از کمپین‌ها و کمپین‌های سریع
- ✓ تحت نظر داشتن رقبا
- ✓ تعریف اهداف مورد نظر سازمان و ردیابی آنها به کمک معیارهای سنجش اهداف و با استفاده از پرس و جوها
- ✓ امکان ارزیابی عملکرد ناحیه‌های فروش مختلف

خدمات پس از فروش

موجودیت‌های مربوط به ماژول خدمات نرم‌افزار Microsoft Dynamics CRM

خدمات
✓ مشتریان
✓ اشخاص
✓ تقویم خدمات



✓ موارد
✓ پایگاه دانش
✓ قراردادها
✓ محصولات
✓ خدماتها
✓ اهداف
✓ معیارهای اهداف
✓ پرس و جوها

قابلیت های عملیاتی بخش خدمات پس از فروش :

اگر سازمان شما یک سازمان خدمت دهنده باشد باید ارتباط شما با مشتریانتان به صورت مستمر ادامه یابد. علاوه بر آن می بایست به منظور ارائه خدمات مناسب، یکپارچگی کاملی بین واحدهای مختلف خدمات سازمان برقرار باشد. نرم افزار Microsoft Dynamics CRM به شما کمک می کند تا بهره وری سازمان خدمات خود را به کمک قابلیت های ذیل افزایش

دهید:

- ✓ امکان تعریف انواع خدمات قابل ارائه در سازمان شما.
- ✓ ایجاد فعالیتهای خدماتی بر اساس خدمات تعریف شده.
- ✓ ثبت موارد و درخواستهای مشتریان از طریق کانالهای ارتباطی مختلف با توجه به استراتژیهای سازمان مانند پورتال، ایمیل و ...
- ✓ مدیریت هوشمند موارد ارائه شده از طرف مشتریان.
- ✓ قرار دادن موارد و یا فعالیتهای اجرایی لازم در کارتهای کاری مربوطه به صورت خودکار و هدایت شده.
- ✓ ایجاد پایگاه دانش از طریق حفظ مستندات و دانش بدست آمده و استفاده در موارد مشابه.
- ✓ ثبت قراردادها به کمک قالبهای از پیش تعریف شده.
- ✓ انجام اقدامات لازم بر اساس بندهای قرارداد.
- ✓ مشاهده تقویم خدمات سازمان و ثبت قرار ملاقاتها.

**** یکی دیگر از سفارشی سازی های انجام شده توسط شرکت سامانه های مدیریت به منظور تسهیل مدیریت ارائه خدمات ، ایجاد SLA ای تحت عنوان "تعهد سطح خدمات عمومی" است که با توجه به سطح اولویت مورد تعهدات ، پیش فرضی را برای مشتریان مشخص می کند و طبق آن تعهدات اطلاع رسانی هایی را به کاربر یا مشتری انجام می دهد.**

تعهد سطح خدمات عمومی

نام
کد نوع موجودیت
قابل اجرا از
ساعت های کاری
نوع SLA
امکان توقف و شروع مجدد را ایجاد کنید

SLA جریات

نام	خطا برده بعد از	عدم موفقیت پس از	اولین پاسخ توسط KPI
موارد با اولویت پایین	2 روز	3 روز	اولین پاسخ توسط KPI
موارد با اولویت معمولی	1 روز	2 روز	اولین پاسخ توسط KPI
موارد با اولویت بالا	4 ساعت	6 ساعت	اولین پاسخ توسط KPI

به عنوان مثال در موارد با اولویت بالا از زمان ثبت تا حل مورد ۶ ساعت کاری فرصت وجود دارد. در صورت عدم رفع مورد تا ۴ ساعت به کاربر ایمیل هشدار ارسال می گردد. در صورت عدم رفع مورد پس از اتمام مهلت نیز به کاربر و مدیر وی یک ایمیل ارسال می گردد که در بازه زمانی تعهد داده شده مورد حل نگردید.

در صورت حل مورد در بازه زمانی تعهد داده شده به مشتری ایمیلی مبنی بر حل مورد ارسال می گردد.

** گزارشات

امکان تعریف انواع گزارشات در سیستم MS Dynamics CRM وجود دارد اما به دلیل دغدغه استفاده و ساختن انواع گزارشات کاربردی در برخی سازمان ها و سفارشی کردن آن ، گزارش سازی در این سیستم توسط شرکت سامانه های مدیریت دیده شده است تا از طریق این قابلیت امکان ساختن گزارش های بسیار پیشرفته با مشخص نمودن معیارهای مورد نیاز سازمان برای ساختن یک گزارش حتی بر روی سربرگ دلخواه به راحتی فراهم شده است .

برخی از قابلیت های این گزارش ساز عبارتند از :

- ✓ انتخاب فایل سربرگ و پاورقی و ضمیمه کردن آن برای چاپ گزارش بر روی آن
 - ✓ تنظیم نمایش یا عدم نمایش سربرگ و پاورقی در گزارش
 - ✓ تنظیم پویا عنوان نمایشی پیشنهاد قیمت و صورتحساب
 - ✓ مدیریت نمایش اطلاعات در گزارش (انتخاب فیلدهای اطلاعاتی فروشنده/خریدار جهت نمایش در گزارش (اطلاعات تماس ، آدرس ،)
 - ✓ امکان مشخص نمودن نمایش اطلاعات نماینده مشتری (که میتواند شخص ویا شرکت باشد)
 - ✓ می توان مشخص کرد که اطلاعات فروشنده/خریدار با چه اطلاعاتی در هر قسمت نمایش داده شوند. به عنوان مثال در کدام فیلد تلفن، فکس یا پست الکترونیک نمایش داده شود.
 - ✓ امکان مشخص نمودن اطلاعات کارشناس فروش و یا نماینده
 - ✓ تنظیم نمایش اطلاعات اقلام پیش فاکتور/صورتحساب مانند : ستون های کدمحصول ، مبلغ تخفیف ، مالیات
- برارزش افزوده و ...
- ✓ امکان تغییر و ویرایش اطلاعات پس از اجرای گزارش و فراخوانی شدن اطلاعات فیلدها

انواع گزارشات دیده شده دربخش فروش سیستم عبارتند از :

- ✓ گزارش فروش محصولات (تعدادی- در بازه های زمانی)
- ✓ گزارش فروش محصولات (ریالی - در بازه های زمانی)
- ✓ گزارش فروش گروه محصولات
- ✓ گزارش پیش فاکتور
- ✓ گزارش صورتحساب

فرایند ها و گردش کارها

بسیاری از سازمان ها تلاش می کنند فرایندهای استاندارد شدهی خود را با هدف تداوم و منظم نمودن عملیات ها و فعالیت ها پیاده سازی نمایند در عین حال بزرگترین دغدغه آنها یافتن ابزاری مناسب برای این منظور است. از اینرو، فرایندهای هوشمند نرم افزار Microsoft Dynamics CRM می تواند بهترین ابزار ممکن برای سیستماتیک نمودن فرایندهای سازمان باشد. محاوره ها و گردش کارهای هدایت شده و هدایت کننده ابزارهای قدرتمند این نرم افزار هستند که بر اساس منطق دیده شده برای هر فرایند عمل می نمایند. برای مثال شما می توانید به جای اینکه همواره وظایف پرسنل خود را بابت یک رویداد رخ داده شده در سازمان به آنها گوشزد کنید فرایند مربوطه را سیستماتیک نموده تا به صورت خودکار فعالیت های لازم در قبال رخ دادن یک رویداد، به فرد مربوطه محول گردد و بدین شکل در زمان، انرژی و هزینه های خود، پرسنل و سازمانتان به بهترین شکل صرفه جویی کنید. توجه نمایید که تمامی این فرایندها کاملاً منطبق بر نیاز سازمان شماست.

تمامی شرکت ها و سازمان ها در هر ابعادی که باشند می توانند از این فرایندها استفاده نمایند. به صورت جزئی تر، به دلیل معماری سطح بالا، سطح اجرا و امنیت گردش کارها، توانایی اجرا در شرایط مختلف و انجام کارهای متنوع، قابلیت استفاده در هر سطحی از پیچیدگی ها امکان پذیر می باشد.

گردش کارها و محاوره ها در نرم افزار Microsoft Dynamics CRM به روش های مختلفی اجرا می شوند:

- به صورت خودکار و بر اساس یک رویداد رخ داده شده
- به صورت دستی و توسط کاربر
- توسط یک فرایند دیگر که در این حالت به عنوان یک زیر فرایند شناخته می شود.

قابلیت های کاربردی نرم افزار MS Dynamics CRM

- ✓ ایجاد نمودارها و چارت های شخصی، تیمی و سازمانی
- ✓ امکان تعریف واحدهای کاری و تعیین سطوح دسترسی
- ✓ امکان تعیین دسترسی در سطوح مختلف (ماژول ها، موجودیت ها، فرم ها و حتی فیلدها)
- ✓ امکان ایجاد کارتابل های شخصی یا تیمی
- ✓ امکان محول نمودن رکوردها و فعالیت ها به افراد دیگر با توجه به سطح دسترسی تعریف شده



- ✓ امکان ایجاد قالب‌های پیش فرض برای قراردادهای ایمیل‌ها، مقالات، پایگاه دانش و
- ✓ امکان ایجاد قرار ملاقات‌ها و فعالیت‌های خدماتی و یکپارچگی با تقویم شخصی افراد
- ✓ امکان مرتب‌سازی رکوردها در نماهای مختلف
- ✓ امکان انتخاب و اعمال تغییرات به صورت دسته‌ای بر روی رکوردها
- ✓ انتخاب نمای پیش فرض
- ✓ دستیابی به آخرین رکوردهای مشاهده شده
- ✓ امکان به اشتراک گذاری رکوردها
- ✓ امکان فعال یا غیرفعال کردن رکوردها
- ✓ امکان ادغام اطلاعات رکوردها
- ✓ امکان اضافه نمودن یادداشت بر روی هر رکورد
- ✓ امکان تعریف منابع و تجهیزات و تخصیص آن‌ها
- ✓ تاریخچه ممیزی کامل رویدادهای سیستمی و کاربری (در سطح موجودیت‌ها، فیلدها و فعالیت‌های سیستمی با قابلیت فعال و یا غیرفعال کردن تاریخچه برای هر موجودیت)
- ✓ سهولت استفاده و آموزش کار با سیستم به پرسنل
- ✓ مدیریت ساختار سازمانی و واحدهای کاری و پروژه‌ای

محیط کاربری نرم افزار MS Dynamics CRM

- ریبون؛ شامل بخش‌ها و کلیدهای میانبر برای دسترسی سریع‌تر به عملیات‌ها بر روی هر فرم خاص می‌باشد. برای هر فرم خاص در هر موجودیت خاص با توجه به عملیاتی که نیاز است بر طبق فرایند صورت گیرد کلیدهای میانبری در نظر گرفته شده است. برای مثال ممکن است یک تماس تلفنی برای سازمان به منزله یک مورد خدماتی باشد، در این حالت به کمک کلید "تبدیل به مورد خدماتی" بر روی ریبون مربوط به فرم تماس تلفنی می‌توانید همان تماس تلفنی را به یک مورد خدماتی تبدیل نمایید.
- لیست‌ها؛ ساختار نمایش شبکه‌ای اطلاعات و امکان اضافه کردن ستون‌های مورد نیاز این امکان را فراهم می‌نماید که تمامی رکوردها را به شکلی که می‌خواهید مشاهده نمایید و بر روی ستون‌های دلخواه فیلتر نموده و یا مرتب سازی نمایید.



- نوار کاربردی؛ این بخش از محیط کاربری به کاربر کمک می‌کند تا با کلیک بر روی موجودیت مورد نظر، تمامی رکوردهای مربوطه را مشاهده نمایید.
- بخش‌های دیگری مانند نوار مازول‌ها، جستجوی سریع، انتخاب نمای مورد نظر و انتخاب نمودار سایر قسمت‌های یک محیط کاربری را تشکیل می‌دهند.

یکپارچگی با سایر محصولات آشنای مایکروسافت

- ✓ به کمک Excel می‌توانید داده‌ها را وارد و یا خارج نمایید (البته اگر دسترسی کافی به کاربر داده شده باشد) و آن‌ها را در همان محیط بروز نمایید.
- ✓ به کمک قابلیت Mail Merge و از طریق یکپارچگی آن با Word می‌توانید ایمیل و نامه‌های خود را در قالب‌های مشخص به صورت فردی و یا دسته جمعی و در صورت تمایل همراه با اطلاعات فردی گیرنده در متن نامه، ارسال نمایید.
- ✓ از طریق یکپارچگی Microsoft Dynamics CRM با Microsoft Lync می‌توانید از ویژگی‌های این نرم‌افزار نیز بهره‌مند گردید.
- ✓ اگر سازمان شما از Microsoft SharePoint استفاده می‌کند و یا تمایل دارید در آینده از آن استفاده کنید، می‌توانید به سادگی با Microsoft Dynamics CRM ارتباط برقرار نمایید. این یکپارچگی به شما کمک می‌کند تا مستندات خود را همواره در اختیار داشته باشید.

امکانات توسعه بستر

به دلیل تمایز در نیاز سازمان‌ها که ناشی از تفاوت در نوع فعالیت و فرایندهای آن‌ها می‌باشد، سفارشی‌سازی سیستم، یک جزء جدایی ناپذیر در پیاده‌سازی آن خواهد بود. این امکان در نرم‌افزار Microsoft Dynamics CRM از سطوح جزئی همچون تغییر فیلدها، فرم‌ها و نماها تا توسعه کل سیستم و افزودن سیستم‌های جانبی پشتیبانی می‌گردد. پیاده‌سازی چنین تغییراتی در اکثر سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری نیاز به زمانی طولانی برای کدنویسی و تست برنامه دارد، در صورتی‌که مدل سفارشی‌سازی Microsoft Dynamics CRM به صورتی توسعه داده شده است که سفارشی‌سازی را با قابلیت اطمینان بالا و در بازه زمانی کوتاه امکان‌پذیر می‌سازد. همچنین بستر CRM این امکان را فراهم می‌آورد تا این



تغییرات را بدون داشتن دانش برنامه نویسی در سریع‌ترین زمان ممکن انجام دهید. انواع سفارشی‌سازی که در Microsoft Dynamics CRM انجام می‌شود به شرح زیر است:

- ✓ افزودن راهکارها و مفاهیم: این قابلیت وجود دارد تا سیستم‌های جانبی را بر روی Microsoft Dynamics CRM پیاده‌سازی نموده و به صورت یکپارچه استفاده نمایید.
- ✓ افزودن فیلدها و لیست‌ها: فیلدها را با توجه به نیاز خود اضافه و یا کم نموده و از لیست‌های مختلف استفاده نمایید.
- ✓ افزودن فرم‌ها: قابلیت ایجاد چندین فرم بر روی یک موجودیت با چینش‌های مختلف با تعریف سطح دسترسی در این قسمت وجود دارد.
- ✓ افزودن نماها و چارت‌ها
- ✓ ایجاد روابط بین موجودیت‌ها
- ✓ تعریف موجودیت‌های سفارشی و فعالیت‌های جدید
- ✓ امکان تعریف Web Resource ها
- ✓ ایجاد تغییر در ریبون‌ها و Site Map
- ✓ امکان تعریف گردش‌کارها و محاوره‌ها مطابق با نیاز سازمان
- ✓ امکان تغییر و افزودن گزارش‌های مورد نظر
- ✓ ایجاد داشبوردهای مدیریتی مطابق با نیاز سازمان



فضای کاری شخصی

هر کاربر می تواند موجودیت های مورد نیاز خود را در فضای کاری شخصی خود نیز داشته باشد. علاوه بر آن امکانات دیگری نیز در این ماژول فراهم شده است:

- ✓ نمودارها و چارتهایی که توسط کاربر ایجاد شده و یا توسط سایر کاربران برای کاربر جاری به اشتراک گذاشته شده است در قالب داشبوردهای تحلیلی در اختیار کاربر خواهد بود. ضمن آنکه کاربر می تواند داشبوردهای شخصی دیگری نیز مطابق نیاز خود ایجاد نماید.
- ✓ دسترسی سریع به اطلاعات مشتریان (شرکت ها و اشخاص) نیز برای تسهیل فعالیت کاربران در این ماژول تعبیه شده است.
- ✓ دسترسی سریعتر به فعالیت ها و امکان مشاهده و ایجاد انواع فعالیت ها نیز در این ماژول فراهم گردیده است.
- ✓ تقویم کاری و کارتابل کاری کاربر نیز در این ماژول قرار داده شده است.
- ✓ دسترسی به پایگاه دانش و همچنین ساخت و مشاهده گزارش ها برای تسهیل کار کاربر در این ماژول قرار داده شده است.
- ✓ اطلاعیه های سازمانی ایجاد شده توسط مدیر سیستم نیز در این ماژول برای کاربر قابل مشاهده خواهد بود.