



## 目录

Dynamics 365 Sales 功能简介 .....	3
1.1 运用内嵌式见解，达到更聪明的销售 .....	3
1.2 运用 Microsoft Dynamics 365 for Sales 内嵌的 AI 导向见解，提高销售成绩 .....	3
1.3 赋予销售人员能力，运用真实及个人化互动来培养关系 .....	4
1.4 加速销售绩效 .....	5
1.5 运用专为进化改良的解决方案达到创新 .....	6
Dynamics 365 Customer Service 功能简介 .....	7
2.1 通过任意渠道和设备与客户进行连接 .....	7
2.2 提供快速而具有个性化的服务和支持 .....	8
2.3 从每次的交互中学习 .....	9
2.4 通过现代化和适应性强的平台进行创新 .....	10
Basic list and campaign management for Dynamics 365 applications 功能简介 ....	11
3.1 将潜在客户转为商务关系 .....	11
3.1.1 建立及培养潜在客户 .....	11
3.1.2 调整销售与营销 .....	11
3.1.3 运用现代且具有调整下的平台创新 .....	12
3.1.4 做出更聪明的决策 .....	12

## Dynamics 365 Sales 功能简介

### 1.1 运用内嵌式见解，达到更聪明的销售

#### 显示下一个最佳步骤

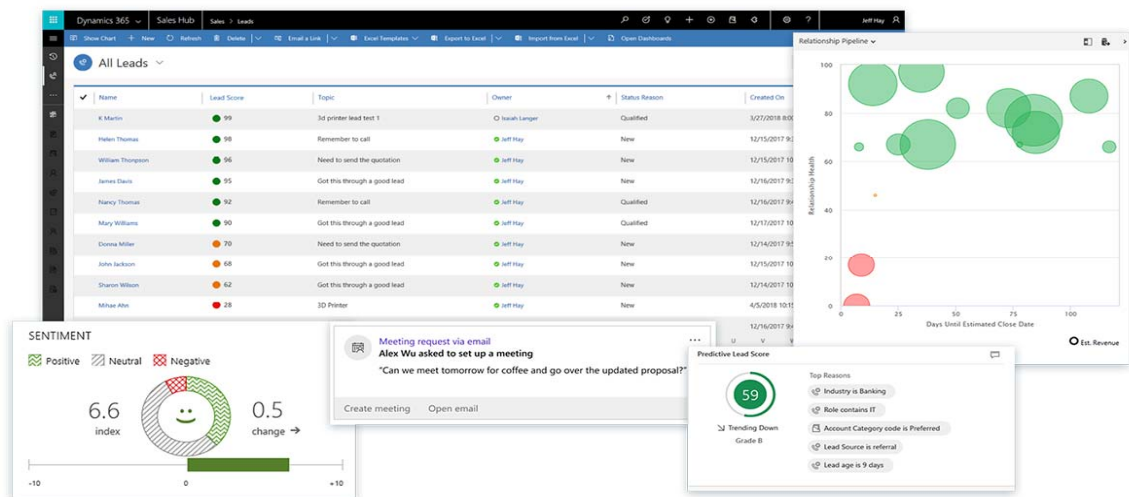
提供来自 Dynamics 365 for Sales 的关联式、内嵌见解，让您的销售人员掌握下一个最佳步骤，成功将个别客户关系推动向前。

#### 让电子邮件互动达到最佳化

运用电子邮件，让销售人员知道在何时及何种方式与客户进行互动，并使销售人员更主动而灵敏地进行回应。

#### 1 掌握社交趋势脉动

为销售人员提供社交见解，了解买家的喜好，辨识潜在的竞争威胁。



### 1.2 运用 Microsoft Dynamics 365 for Sales 内嵌的 AI 导向见解，提高销售业绩

搭配可以快速启动、轻松操作的预建及关联式见解，将销售人员能够运用更多的洞察智慧。当您的销售过，呈现出最佳的潜在客户和客户，让您专注于以及下一个采取最相关且 impactful 的动作，请参阅即时的销售结果。了解当您的销售人员掌握更

能揭露目标关注之潜在客户和客户的见解，以及接下来应采取的最相关及最具影响力的行动时，销售成绩随即展现。

### **1.3 赋予销售人员能力，运用真实及个人化互动来培养关系**

#### **连结资料与程序，启用关系销售**

运用 LinkedIn Sales Navigator 和 Dynamics 365 for Sales 之间的整合功能，结合关系资料和程序，让销售人员具备培养信任的必备智慧，同时轻松管理大规模的关系。

#### **从社交媒体汲取购买讯号**

提供显示可以加入的相关对话和可共用内容的见解，让销售人员评估透过社交媒体与买家互动的机会。

#### **个人化内容**

运用能搭配销售团队运作的内嵌型 Office 365 工具，让团队成员能协调和个人化销售文件。

#### **提供智慧型引导**

使用丰富的内容相关性说明，引导销售者完成最佳化结果的智慧型、活动导向的销售程序，提高使用者任用度，及缩短训练时间。

#### **简化销售执行程序**

使用商机管理的端对端、身历其境般的学习体验，加速交易处理。使用像 Excel 和 Outlook 等熟悉工具，完美搭配 Dynamics 365 for Sales 功能，提高销售人员的绩效。

#### **随时掌握最新消息**

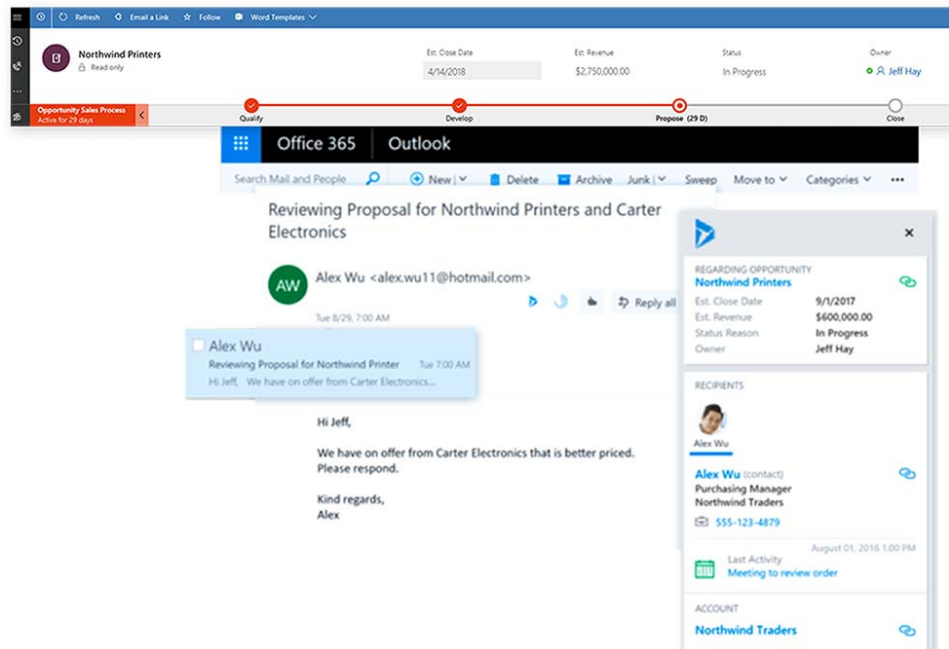
为销售人员提供可广泛查看帐户、帐户、联络人与潜在客户的检视功能，包括关联式的第三方机构图表、新闻，以及同时适用于 B2B 和 B2C 买家的带动性活动，提高销售效率。

#### **随时随地进行销售**

运用能提供关联的新闻、社交资料和工作流的现代行动應用程式，随时随地支援工作，即使在未能连线上网的环境。

#### **与您的合作伙伴联系**

透过更深入的赋能和启用，为合作伙伴通路进行招募、上线等功能，并强化合作伙伴通路。让合作伙伴能快速查看其在所有商机、案例的互动关系，以及其他相关资讯。



## 1.4 加速销售绩效

### 缩短冲刺时间

让新手销售者轻松上线。采用 Dynamics 365 for Sales 提供的最佳做法与互动性说明及文件，调整销售行为。

### 提高销售效率

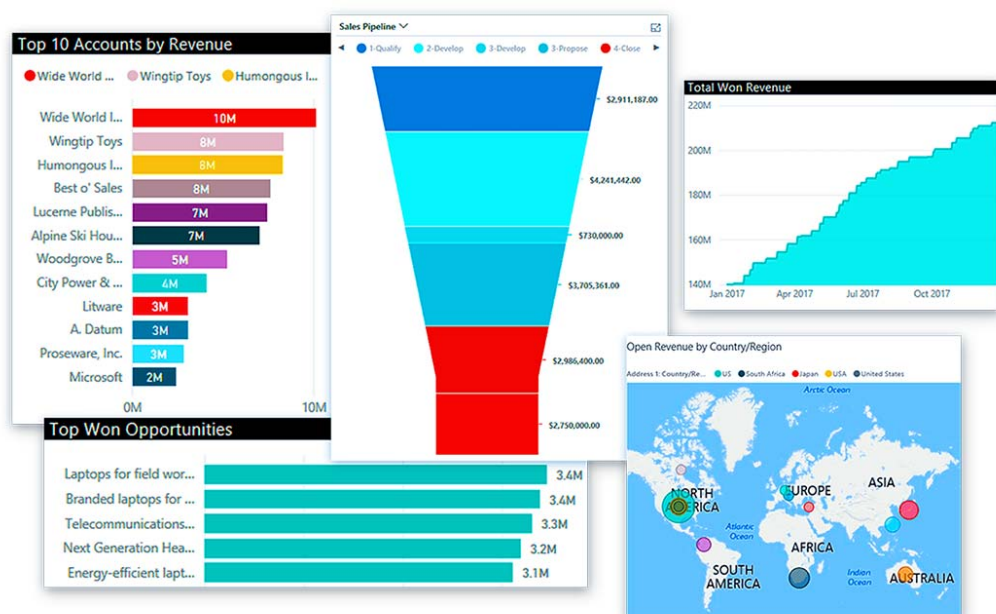
透过设定目标、监控结果，并提供及时的意见反应和指导，达成目标数字。透过即时分析仪表板，调查计划偏离情形及采取矫正动作。

### 获得可见度和洞察资讯

运用即时仪表板，使用其所提供的钻研功能和自然语言查询，将 Dynamics 365 for Sales 中的资料快速转变成洞察资讯。

### 激励销售人员

运用有趣又刺激的团队参与式销售竞赛，提振销售者的精神。透过可清楚看出结果的独特游戏化解决方案，提高销售绩效，并培养每个人的负责精神。



## 1.5 运用专为进化改良的解决方案达到创新

### 快速调整

使用无程式码，方便您建立及部署 Web 及行动 App 的视觉型编辑器及工具，加速應用程式上市时间，以及根据您的需求进行调整。

### 扩展及连线

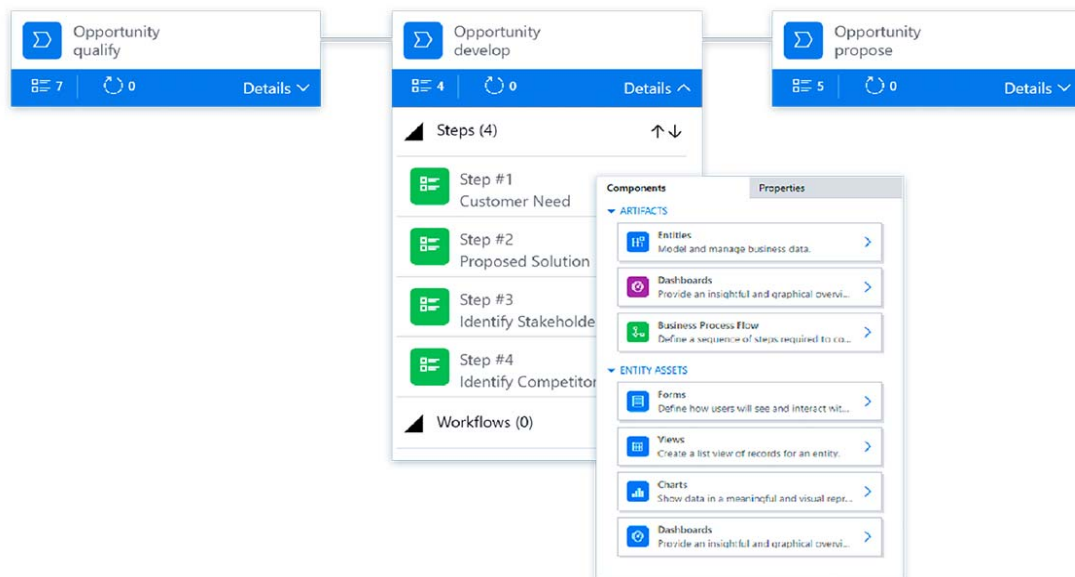
自动化所有 Dynamics 365 应用程式和合作伙伴系统的作业程序，营造整合经验。

### 安心投资

依赖 Microsoft 云端平台，降低操作全域基础结构的成本及复杂性，同时信任 Microsoft 的尖端资料中心，让您的资料获得保护。

### 推动创新

运用由 Dynamics 365 for Sales 内嵌式智慧提供、引导团队获得正确商务结果的深入见解，转换您的客户互动。



## Dynamics 365 Customer Service 功能简介

### 2.1 通过任意渠道和设备与客户进行连接

#### 创造轻松的支持体验

通过自助、社区或社交渠道，更轻松找到答案。更智能地从任意渠道将事件传递给正确的专员，获得快速解决。

#### 通过虚拟代理使用 AI

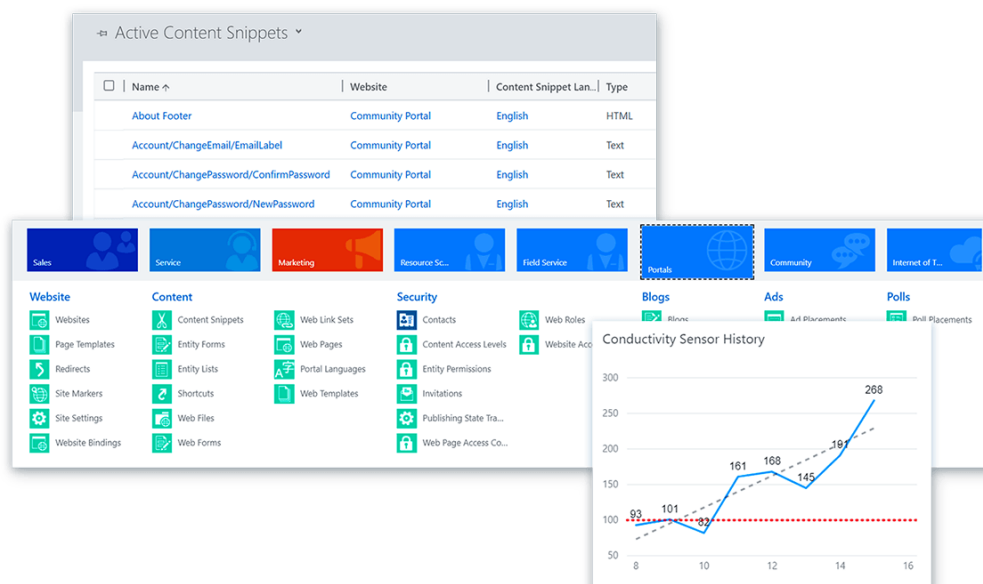
自动化解决方案，让专员专注于高价值的互动经营。服务机器人采用业界功能最强大的 AI 客户服务基础架构，不仅聪明、行动快速，而且随时待命，任您差遣。

HP 利用人工智能，改变其客户支持经验。

#### 通过预防使得问题解决

避免服务和支持的问题，使得客户满意。

分析来自连接设备的数据，并在警告讯号成为真正问题前就采取行动。



## 2.2 提供快速而具有个性化的服务和支持

### 引导代理取得最佳结果

当代理需要的时候，通过一个单一的接口准确地显示相关信息，智能自动化动态地引导代理采取正确的行动。

### 以完整的客户视图实现个性化服务

在每一个接触点提供价值。每个客户旅程的 360 度全方位视图使得代理人可以预测需求并对每一次交互实现个性化。

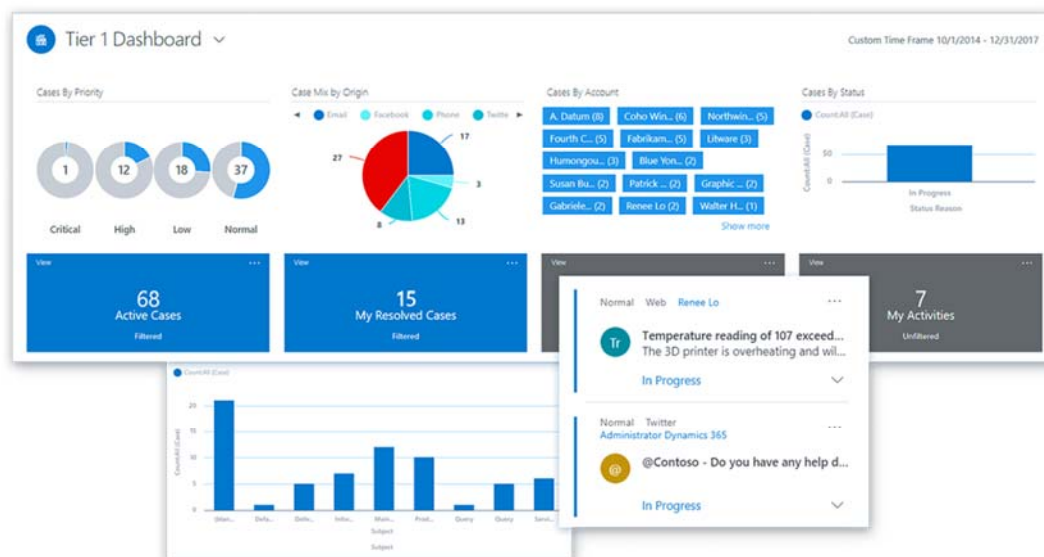
### 利用 AI 客户服务助理赋予代理更多的能力

增强代理的能力，可以提高效率，避免问题升级。面向代理的机器人基于客户和您的商业上下文数据提出更具智慧的建议。

### 变现收入机会

通过赋予代理使用机器学习引导建议的能力，将服务及支持当做是向上销售和交叉销售的机会。





## 2.3 从每次的交互中学习

### 向客户学习

通过直接的问卷调查反馈、论坛社交倾听，创造机会提高服务体验。

### 将见解转化为行动

通过对联络中心业务和业务关键数据进行有针对性的分析，改善服务质量。通过个人游戏和团队竞争的方式，促进最佳行为。

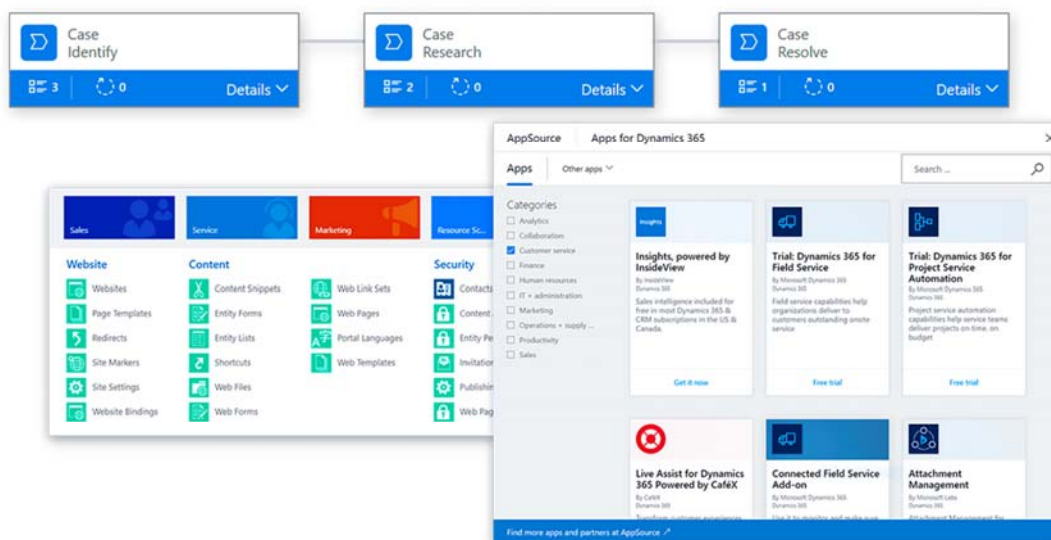
### 加快入职和胜任速度

通过使用随时可用的且特别定制的 APP 内学习功能，让新入职代理快速上任，以及熟悉新功能和识别最佳实践。

### 启用敏捷支持模型

根据热门渠道，趋势问题和所需技能优化人员配置水平并分配资源，以应对每天和随时间发生的波动。





## Basic list and campaign management for Dynamics 365 applications 功能简介

### 3.1 将潜在客户转为商务关系

运用超越基本电子邮件营销的方式，开发和培养更多可以开始进行销售的潜在客户。通过连接的自动流程，共用一个业务和销售信息来源，做出更聪明的决策并发挥最大的营销投资报酬率（ROI）。

#### 3.1.1 建立及培养潜在客户

横跨多重管道产生更多的潜在客户，并以个人化经验培养可开始进行销售的潜在客户。

#### 3.1.2 调整销售与营销

使用分享的信息和连接的流程来排定潜在客户的优先顺序、自动递交及追踪进度。

### 3.1.3 运用现代且具有调整下的平台创新

配合應用程式，借由其容易量身订做、扩充和结合其他既有的應用程式及服务，带动创建。

### 3.1.4 做出更聪明的决策

运用内嵌式智慧，以及能追踪营销绩效的分析功能，改善营销 ROI。