



Microsoft Dynamics CRM: Overview for IT Leaders



צה"ל

דוגמאות לפתרונות XRM

ניהול התקשורת הכתובה במוקד

- ניהול ומעקב אחרי הפניות הכתובות בערוצים השונים
- ניהול ובקרת תהליכי עבודה ונציגים
- ניהול ובקרה על SLA

ניהול אירועי בטיחות וגיהות

- ניהול דיווח וטיפול באירועים
- ניתוח אירועים, הסקת מסקנות ופעילויות מתקנות
- ניהול וניתוח סיכונים
- ניהול וועדות ותחקירים

פתרונות ERM מול עובדי הארגון:

- IT Helpdesk
- ניהול בקשות (רכש, חופשה)
- תהליכי משאבי אנוש (ניהול פניות, תיקי עובדים)

CIM

- פתרון מלא לניהול תהליכי הגבייה בארגון
- מודולים חדשים לניהול תהליכי תביעות מול הארגון

ניהול פניות הציבור

- ניהול תהליכי ביקורת ופניות
- תיעוד תחקור וליווי הפניות

ממשק משתמש

• ממשק משתמש מבוסס חוויית

סרגל ניווט ראשי → (Main navigation bar)
ניהול רשומות → (Records management tiles)
נצפו לאחרונה → (Recently viewed items)

• סרגלי ניווט דינאמיים.

עוד פקודות → (More commands menu)
הצמד על מנת לקבוע מחדל כברירת → (Default setting for 'ההפניות הפתוחות שלי')

שם	נושא	סיבת המצב
זיו חסר	לקראת מסע לפולין	חדש
הלגה וירובניק	הכנה לסגל מורים	חדש
גדעון דניאל	הכנה לקראת מסע	חדש
אבי ברגר	פנייה בנוגע לסמינר בקיץ	חדש

ממשק משתמש מבוסס חוויית

ממשק משתמש

- מסכי עבודה מבוססי תהליך

הודמנות

סמינר בן יומיים - סוף חודש יולי

בעלים* ארק Kaufman | מצב מתבצע | הכנסה משוערת | תאריך סגירה משוער

השלב ה... | סגור | הצעה | פיתוח | אישור (פעיל)

קבלת סיכום | לחץ כדי להזין

תקציב מוערך | תהליך רכישה | זיהוי מקבל החלטות | לחץ כדי להזין

ברק קאופמן | נח אקשטיין | לחץ כדי להזין

זיהוי איש קשר ✓ | זיהוי תיק לקוח ✓ | מסגרת זמן לרכישה

- טפסי תצוגה מהירה

איילת ליטני

פרטים

050-5456787
03-5526608
ayelet@stern.co.il

מורה
ירמיהו
תל אביב
ישראל

איש קשר ראשי

טלפון נייד
עבודה
דואר אלקטרוני
תפקיד *
כתובת 1

מודול התאמות בהתאמה אישית

- התאמת המערכת לפי צרכי הארגון (ללא צורך בפיתוח).
- התאמת ישויות, כללים עסקיים, לוחות מחוונים, דוחות ועוד.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a user named Barak Kaufman. The main window shows a form for a 'תיק לקוח' (Customer Case). The form is divided into several sections:

- פרטי תיק לקוח** (Customer Case Details): Includes fields for 'שם תיק לקוח' (Customer Case Name), 'שם תיק לקוח*' (Customer Case Name*), 'טלפון ראשי' (Main Phone), 'טלפון משני' (Secondary Phone), 'כתובת 1: טלפון 2', 'פקס', 'דוא"ל מכירות' (Sales Email), 'אתר אינטרנט' (Website), 'תיק לקוח אב' (Parent Case), 'סימול מניה' (Symbol), 'ח"פ' (Symbol), 'השתנה ב:' (Symbol), and 'השתנה על-ידי' (Symbol).
- מקטע** (Snippet): Contains a text area for 'איש קשר ראשי' (Main Contact) and 'איש קשר ראשי' (Main Contact).
- תאריך אחרון לתקשורת עם הלקוח** (Last Communication Date): Includes a date field and a dropdown for 'תאריך אחרון לתקשורת עם הלקוח' (Last Communication Date).
- תאריך אחרון לביקור** (Last Visit Date): Includes a date field and a dropdown for 'תאריך אחרון לביקור' (Last Visit Date).

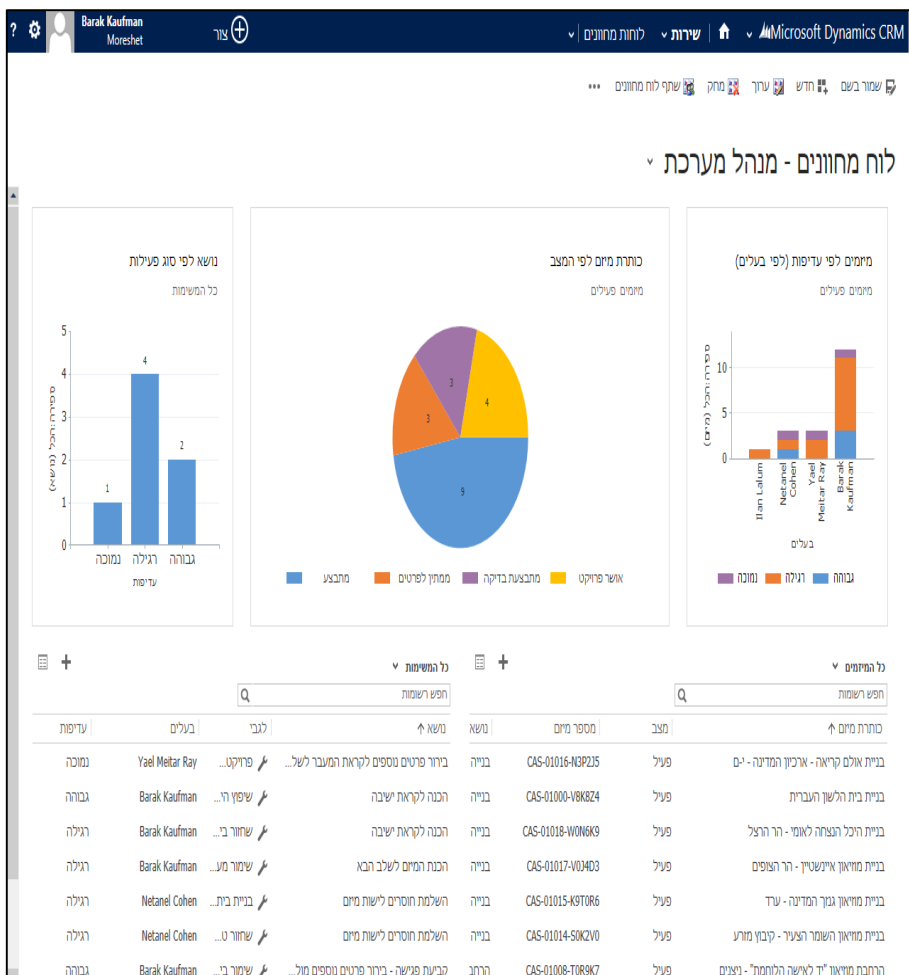
The sidebar on the left shows a navigation menu with options like 'מסנן' (Filter), 'הצג שדות שאינם בשימוש בלבד' (Show only unused fields), and various report and data management tools. The top navigation bar includes 'קובץ', 'בית', and 'הוסף' (Add) buttons, along with icons for document management and workflow.

ניהול תהליכים

- מנגנון מובנה ליצירה וניהול של תהליכי עבודה.
- ניתן להגדיר שלושה סוגים של תהליכי עבודה:
 - ✓ תהליכי עבודה לביצוע פעולות.
 - ✓ תהליכי עבודה עסקיים ברמת המסך.
 - ✓ אשפי תסריטי שיחה.

נדרש	שדות	צעדים	קטגוריית שלב	שלב
<input type="checkbox"/>	איש קשר	זיהוי איש קשר	אישור	אישור
<input type="checkbox"/>	תיק לקוח	זיהוי תיק לקוח		
<input type="checkbox"/>	מסגרת זמן לרכישה	מסגרת זמן לרכישה		
<input type="checkbox"/>	סכום תקציב	תקציב מוערך		
<input type="checkbox"/>	תהליך רכישה	תהליך רכישה		
<input type="checkbox"/>	מקבל החלטות?	זיהוי מקבל החלטות		
<input type="checkbox"/>	תיאור	קבלת סיכום		
<input type="checkbox"/>	צורך של הלקוח	צורך של הלקוח	פיתוח	פיתוח
<input type="checkbox"/>	פתרון מוצע	פתרון מוצע		
<input type="checkbox"/>	זיהוי אנשי קשר של לקוחות	זיהוי בעלי עניין		
<input type="checkbox"/>	זיהוי מתחרים	זיהוי מתחרים		
<input type="checkbox"/>	זיהוי צוות מכירות	זיהוי צוות מכירות	הצעה	הצעה
<input type="checkbox"/>	פיתוח הצעה	פיתוח הצעה		
<input type="checkbox"/>	סקירה פנימית הושלמה	סקירה פנימית הושלמה		
<input type="checkbox"/>	הצעה מוצגת	הצעת הצעה		

לוחות מחוונים מובנים, ניתנים לבנייה ולהתאמה



בחירת פריסה

בחר פריסה כמיתאר בסיסי ליצירת לוח מחוונים. תוכל לאחר מכן להוסיף רכיבים או לשנות את הסדר שלהם בפריסה זו, וכן לשנות את גודלם.

לוח מחוונים רגיל

מבט כולל על לוח מ...

מבט על לוח מ...

מבט כולל על לוח מ...

מבט על לוח מ...

מבט על לוח מ...

פריסה זו יכולה להכיל רכיבים על-פני שלוש עמודות.

צור

יכולות רשת חברתית

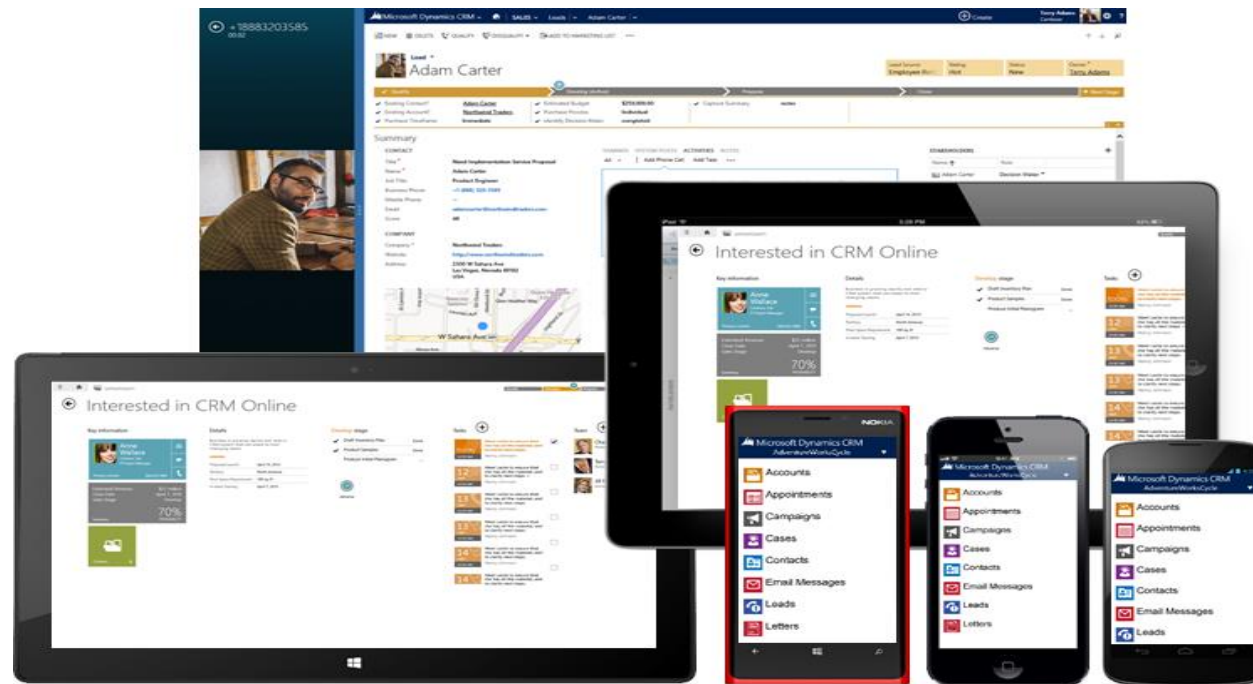
- ממשק מובנה לעבודה עם OUTLOOK.
- רשת חברתית פנים ארגונית למשתמשי מערכת ה-CRM.
- שילוב ושיתוף מידע באמצעות פלטפורמת Yammer.

The screenshot displays the Yammer social network interface integrated with Outlook. The main window shows a feed of posts with titles like "מה חדש" and "שימור מבנים בעכו העתיקה". An inset window shows a user profile for Barak Kaufman with contact information and a list of recent messages.

שם תיק לקוח*	עדי לוונטל
טלפון	03-3333333
טלפון משני	03-3333334
פקס	03-3333335
דוא"ל מוכיח	mazkir@gmail.com
אתר אינטרנט	http://dugma.co.il
תיק לקוח אב	--
סימול מניה	--
ח"פ	--

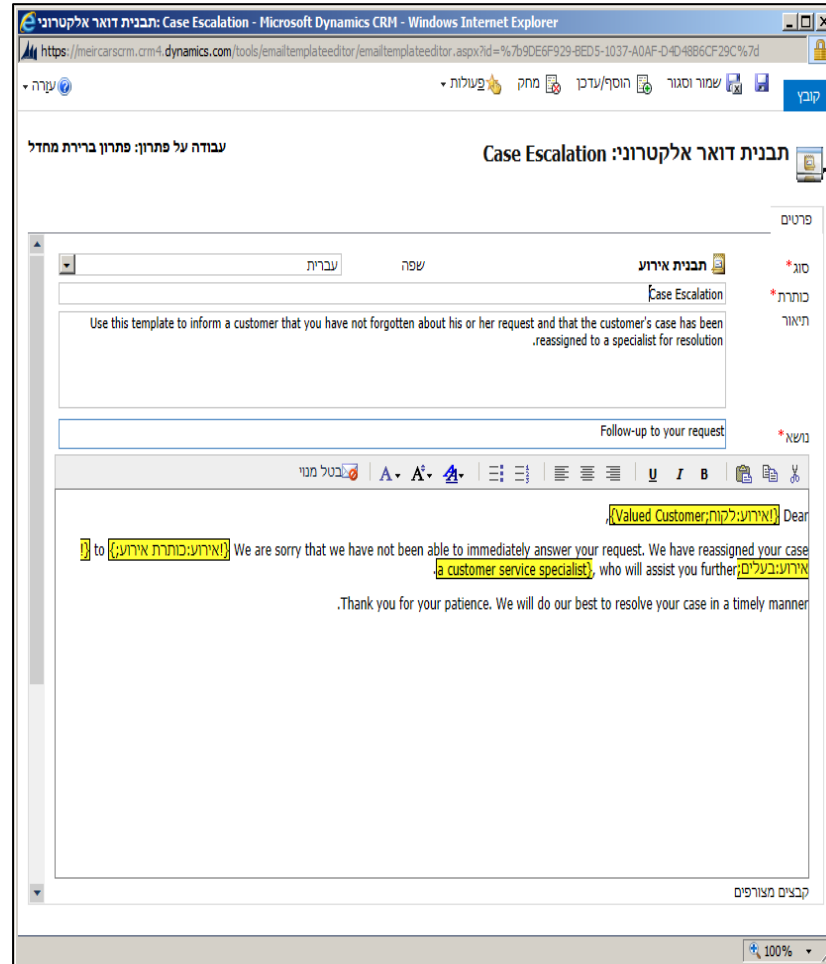
תמיכה במכשירי Mobile

- עבודה עם טלפונים חכמים וטאבלטים בשתי רמות:
- תמיכה מובנית לעבודה עם מכשירי מובייל, כולל תמיכה בדפדפנים לכלל הפלטפורמות.
- סט של אפליקציות ייעודיות לשימוש מול Dynamics CRM 2013.



ניהול והפקת מסמכים ופלטטים מהמערכת

• יצירה של מסמכים תוך שילוב מידע המוזן במערכת כחלק מהמסמך.



• שתי רמות יכולת שמירה של מסמכים:

✓ שמירה של מסמכים כחלק ממסד

• הנתונים המובנה.

✓ חיבור למערכת ניהול מסמכים מתקדמת

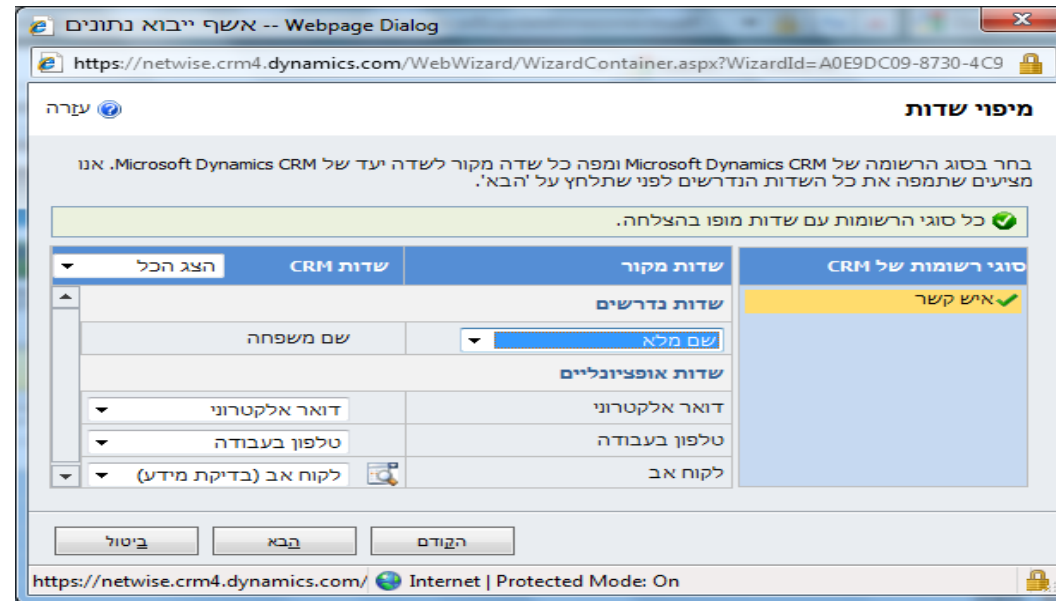
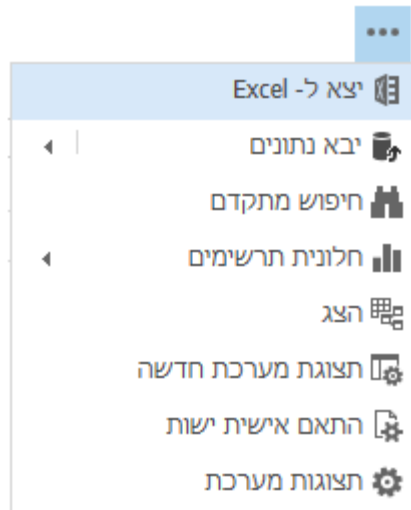
• מבוססת Microsoft SharePoint.

• הפקת מיילים על פי פורמט.

• אפשרות שליחה אוטומטית ע"פ טריגר.

ניהול נתונים

- מסכים מובנים להזנת נתונים.
- ייצוא רשימות נתונים מהמערכת לקבצי אקסל.
- כלים מובנים לייבוא נתונים.



אבטחת מידע וניהול הרשאות

- תפקידי האבטחה מנוהלים על ידי מודול ייעודי במערכת.
- תפקידי אבטחה מבוססי היררכיה ארגונית.
- הגדרת רמות הרשאה לפי שדות, רשומות, פעולות ועוד.

עברה

קובץ שמור וסגור פעולות

עבודה על פתרון: פתרון ברירת מחדל

תפקיד אבטחה: איש מכירות

פרטים	רשומות מרכזיות	שיווק	מכירות	שירות	ניהול עסקי	ניהול שירות	התאמה אישית	ישויות מותאמות אישית
ישות	יצירה	קריאה	כתיבה	מחיקה	צירוף	צירוף אל	הקצאה	שיתוף
איש קשר	○	●	○	○	○	○	○	●
אשף אינטרנט	○	●	○	○	○	○	○	●
אתר SharePoint	○	●	○	○	○	○	○	●
דוח	○	○	○	○	○	○	○	○
הגדרות ממשק משתמש של ישות משתמש	○	○	○	○	○	○	○	○
הודמנות	○	○	○	○	○	○	○	○
הכרזה	○	○	○	○	○	○	○	○
הערה	○	○	○	○	○	○	○	○
הפניה	○	○	○	○	○	○	○	○
הרשאת גישה לאשף אינטרנט	○	○	○	○	○	○	○	○
חיבור	○	○	○	○	○	○	○	○
ייבוא נתונים	○	○	○	○	○	○	○	○
כלל לזיהוי כפילויות	○	○	○	○	○	○	○	○
לוח מחוונים של משתמש	○	○	○	○	○	○	○	○
מיקום מסמך	○	○	○	○	○	○	○	○
מעקב	○	○	○	○	○	○	○	○
מפת נתונים	○	○	○	○	○	○	○	○

מפתח

○ אף אחד לא נבחר

○ משתמש

○ יחידה עסקית

● אב: יחידות עסקיות המוגדרות כצאצאים

● ארגון

יש לי Dynamics בארגון

CRM
"קלאסי" עם
ממשקים
לתפעולית

מערכת ליבה
תפעולית

מכירות
ושיווק

ניהול מוקדים
בלבד

מערכות
ופתרונות XRM

.....

בתוך הפתרון הקיים

הרחבת שימוש ביכולות המערכת

- בחינת אפשרות להטמעה של מודולים שאינם בשימוש
- הדרכת משתמשים מובילים ביכולות מתקדמות יותר של הכלי: חיפוש, ניהול נתונים, לוחות מחוונים, זרימות עבודה

הוספת יכולות פונקציונאליות

- פתרונות Microsoft: Accelerators / Solutions
- פתרונות מה – Market Place
- פיתוחים ופתרונות In House

גם אם לא משדרגים - מתכוננים

- שדרוגי Rollup – שיפורים נדרשים
- הכנסת שכתובים לצורך שדרוג עתידי כחלק מהתחזוקה השוטפת
- מיפוי ותיעוד של המערכת כולל הכנות נדרשות לקראת שדרוג

שימוש בפלטפורמה לפתרונות נוספים

שימוש בפלטפורמה כתשתית פיתוח – מה זה בעצם XRM

מי זה ה - X ומה מאפיין אותו?

- אוכלוסיות מיוחדות: חיילים וסטודנטים, עובדי ממשלה, עובדים בארגון
- מועדונים: מועדוני מותג, מועדונים חיצוניים
- מיתוג וסגמנטציה: בניית סט מאפיינים ופילוח
- היררכיה, קשרים ותפקידים בין סוגי הלקוחות / אנשי הקשר

ניהול תהליכים

- פניות
- רישום
- משימות המשך
- אישורים ואסקלציות

שימוש במודולים מובנים

- מיילים, פגישות ומשימות
- תהליכי עבודה
- מסמכים ופורטלים
- אחזור מידע

מתי כן ומתי לא?

מה אני מרוויח

- פיתוח ותחזוקת ממשקים מלאים לכלי Office
- מודולים מובנים: ניהול משימות, אסקלציות, יעדים
- מודולים משלימים: ניהול מסמכים, פורטל חיצוני, Accelerators
- קלות בהטמעה וביישום (שעולה על כל יישום נוסף)

מה אני חוסך

- פיתוח, עיצוב ותחזוקה של ממשק המשתמש
- ניהול ועיצוב מסד הנתונים
- פיתוח ותחזוקת מנגנון ניהול הרשאות
- ניהול תהליכי עבודה וניהול הנתונים

מתי כן ומתי לא?

לגמרי כן

- מבנה נתונים מתאים לישויות הלקוח והתהליכים
- מבנה המשתמשים וההרשאות מתאים לסנכרון מול Active Directory
- יש ערך מוסף לעיצוב המסכים בסטנדרט של המוצר
- יש ערך מוסף בשימוש במנוע התהליכים המובנה של המוצר

לגמרי לא

- מסכי עבודה הדורשים UI בעיצוב לא סטנדרטי
- עבודת משתמשים שאינה מתאימה לסביבת Web
- הרשאות נדרשות המתנגשות עם מודול ההרשאות המובנה
- מודל נתונים מורכב שאינו מתאים למודל הישויות המובנה

ומתי אולי...?

- ריבוי משתמשים חיצוניים שאינם יכולים לעבוד ישירות על המערכת => אך יכולים לעבוד מול פורטל ייעודי ולמשתמשים הפנימיים ישנה התאמה
- חלק גדול מה – UI מתאים
- חלק גדול מתהליכי העבודה מתאימים למוצר ולמודול התהליכים
- רוב הישויות מתאימות למודל הישויות