

סקירה ומידע אודות DYNAMICS XRM

מטרת המסמך

מסמך זה נועד לספק סקירה בסיסית של פלטפורמת Dynamics XRM של חברת Microsoft. הסברים מפורטים, מידע נוסף והדגמות ניתן לקבל בפגישות עם נציגי Microsoft או שותפים מוסמכים.

רקע

Microsoft Dynamics (MSD) – הינה פלטפורמה המאפשרת בניית יישומים בהתבסס על תשתיות ורכיבי בסיס מוכנים וכלי קסטומיזציה ופיתוח המאפשרים התאמה והרחבה של היכולות של הפלטפורמה לדרישות הארגון.

יתרונות הפלטפורמה:

- ✓ מאפשרת פיתוח מהיר של יישומים ארגוניים
- ✓ הקטנת עלויות פיתוח בהתבססות על רכיבי הפלטפורמה וכלי הקסטומיזציה שהיא מספקת
- ✓ שימוש חוזר (Reuse) של פיתוחים, קטעי קוד, ממשקים ביישומים שונים
- ✓ הקטנת סיכונים בפרוייקטים טכנולוגיים בהתבססות על פלטפורמה מוכרת מבית Microsoft
- ✓ עלויות תחזוקה נמוכות יותר – Microsoft אחראית לתחזוקת התשתית (עדכונים לדפדפנים שונים, מערכות הפעלה, רכיבי אבטחת מידע ועוד).
- ✓ חסכון במשאבים – פלטפורמה אחת למספר רב של יישומים ארגוניים

יכולות פונקציונאליות

אבני בסיס לפיתוח יישומים:

- ניהול ישויות, מאפייני ישויות, קשרים בין ישויות
- ניהול מסכי עבודה, תבניות דיאלוג
- ממשקי ניווט תהליכיים: Process driven UI, טפסים מהירים (Quick create forms)
- ניהול מסמכים, טפסים, מאמרים (ובנוסף ממשק מובנה ל-Sharepoint)
- ניהול תבניות (מסמכים, אימיילים, הודעות, רשימות תיוג וכדומה)
- מנוע תהליכיים (Workflow), כלי חוקה עסקיים
- ניהול הודעות
- כלי Social (מבוסס Activity feeds או Yammer)
- כלי Reporting & BI, מחולל תרשימים (View charts) ולוחות מכוונים (Dashboards)
- מנוע יעדים, מדדים (KPI's)
- ניהול משימות
- ניהול משאבים ותורי עבודה
- ממשקים (API's)
- יכולות Mobile
- כלי ניהול, קסטומיזציה, הרחבה, שדרוג, פיתוח

ניהול (Management):

- ניהול תהליכים, הגדרת Workflow אוטומטיים וידיניים על פי תהליכים וחוקיות עבודה
- הגדרת מבנה ארגוני, יחידות עסקיות, טריטוריות, צוותים
- תבניות עבודה (לאימיילים, הצעות מחיר, מכתבים, מסמכים)
- ניהול משתמשים, קבוצות, צוותים, יחידות עסקיות

- מנגנון הרשאות מקיף ומתקדם (Field level security)
- תשתית Auditing
- ניהול אבטחת מידע Secure Development Lifecycle (SDL), 5 layers of security
- עמידה בתקנים ורגולציות בינ"ל (ISO 27001, SSAE 16 SOC 1 Type II, EU Safe Harbor, EU Model Clauses,)
- (HIPAA – HITECH)
- ניהול משאבים (על פי מומחיות, תפקיד, קבוצות, משימות, זמינות)
- ניהול נתוני מערכת (זמנים, מטבע, שפות, ניטור (audit), משאבים, ישויות מערכת, קסטומיזציות, פיתוחים ועוד).

ממשקי עבודה עם מערכת Dynamics XRM:

- דרך הדפדפן (מכל מחשב), תומך בכל הדפדפנים (IE, Chrome, Firefox, Safari)
- דרך ה- Outlook – מאפשר עבודה במערכת דרך ממשק האוטולוק, אינטגרציה מלאה לרכיבי אוטולוק כמו אימיילים, אנשי קשר ועוד...
- דרך ממשק Mobile
 - מכל דפדפן בכל מכשיר Mobile (/m)
 - אפליקציות Native קיימות היום ל- Windows mobile ו- iOS
 - אפליקציות למכשירי סלולר למערכות הפעלה – Windows mobile, iOS, Android

היבטים פרוייקטליים / יישומים

מערכת Microsoft Dynamics XRM ניתנת למימוש במספר תצורות:

- **On-line** – יישום ב"ענן", פתרון אשר מותקן בחוות השרתים של מיקרוסופט (6 Data centers ברחבי העולם), מאפשר לארגון לקסטם ואף לפתח את המערכת בהתאם לתהליכי העבודה שלו תוך קבלת שירותים מלאים ממיקרוסופט (שירותי תמיכה, רפליקציה, גיבוי, DRP, SLA uptime 99.9%).
- **Private cloud** – "ענן פרטי" – התקנה בחוות שרתים של נותן שירותים (hosting services) מקומי או בינלאומי.
- **On-Premise** – פתרון מותקן באתר הלקוח.
- **Hybrid** – פתרון משולב, חלק מהיחידות, חברות יעבדו On-line וחלקן יעבדו On Premise.

בכל התצורות המפורטות לעיל מדובר באותו מוצר מבחינה טכנולוגית, וניתן לעבור מתצורה אחת לשנייה בתהליך קצר ומהיר על פי צרכי הלקוח.

פרוייקטי יישום Microsoft Dynamics XRM מתאפיינים במספר היבטים ייחודיים:

- **גמישות והתאמה לצורכי הארגון** – פלטפורמה טכנולוגית חזקה המאפשרת התאמות ופיתוח כדי להתאים את המערכת לדרישות הארגון ולצורה שבה הוא רוצה לנהל את תהליכיו.
- **פרוייקטים מהירים וזולים** – יכולות הפלטפורמה, הרכיבים הכלולים בה, המודולים הקיימים וקלות הקיסטום והפיתוח מאפשרים "עלייה לאוויר" בפרקי זמן של שבועות או חודשים (תלוי בגודל הארגון ובמורכבות התהליכים) ובעלויות לא גבוהות ביחס לפרוייקטים ומערכות דומות.
- **מודולריות** – הפלטפורמה מאפשרת עלייה הדרגתית של מודולים ותהליכי עבודה ופריסה הדרגתית בארגון.
- **קלות הטמעה** – בפלטפורמה הושקעה חשיבה רבה לגבי חוויית השימוש ופרודוקטיביות העובד, השקעה זו נושאת פירות בכל הקשור למהירות וקלות ההטמעה של המערכת בקרב המשתמשים בארגון.

הכוח של סוויטת הכלים של מיקרוסופט (ONE MICROSOFT!)

Microsoft Dynamics XRM מתממשקת לפתרונות ורכיבי Office, תוכנות התקשורת Lync ו- Skype הפורטל הארגוני SharePoint שרתי ניהול הממשקים BizTalk, כלי ה- BI ותחקור הנתונים Reporting services, ממשק מובנה לפתרונות ניהול משאבים Dynamics AX (ERP).

שותפים




Microsoft Dynamics XRM מיושם בארץ ובעולם, על ידי מאות שותפים, אשר ביצעו פרויקטים, בעשור האחרון, אצל עשרות אלפי לקוחות. השותפים עוסקים גם בפיתוח פתרונות משלימים בהתבסס על הידע, המתודולוגיות, וה- Best practices שלהם, חלק מהפתרונות מועלים ל- [Marketplace](#) ומוצעים בחינם או בתשלום ללקוחות ברחבי העולם.

שותפי פתרונות בארץ (רשימה חלקית, רשימה מלאה [באתר](#))

לפרטים נוספים ותיאום פגישה

Merav Hason
Solution Specialist - Business Applications
(Dynamics CRM / xRM)
STU - Enterprise and Partners Group
Microsoft Israel

מירב חסון
מנהלת תחום יישומים עסקיים
(Dynamics CRM / xRM)
חטיבת לקוחות ושותפי Enterprise
מיקרוסופט ישראל

 meravh@microsoft.com  +972-74-7119046  +972-54-4817196 (mobile)

