

Opgradering af Microsoft CRM/xRM

Mange organisationer har endnu ikke opgraderet deres on-premise Microsoft CRM/xRM-løsning til den nyeste 2016-version fordi man vurderer, at man ikke får tilstrækkelig værdi ud af en sådan opgradering. Her kan du læse mere om fordelene ved at opgradere.

Fordele ved en opgradering til CRM 2016 fra CRM 4.0

Der er lavet mange forbedringer til CRM siden version 4.0. Herunder er nogle af fordelene ved de nyere version angivet:

Nyt i Microsoft Dynamics 2011 i forhold til CRM 4.0

- Den grafiske brugergrænseflade er ændret til nyt standard look & feel.
- Det er muligt at oprette diagrammer og der er dedikerede diagrammer for stort set alle entiteter.
- Dashboard, som kan vise flere diagrammer på én side.
- Oprettelse af dialoger.
- Indførsel af sikkerhed på feltniveau.
- Indførsel af entiteten Goals, som kan oprette og spore mål.
- Audit-loggen viser ændringer i data på feltniveau. Man kan se før-værdi, nuværende værdi, hvem der har ændret værdien og hvornår ændringen er foretaget.
- Mulighed for default views og deling af views.
- Separat form til mobil-enheder.
- Hele eller dele af løsningen kan samles i en CRM-solution, som kan eksporteres og importeres.
- Import af Zip-filer.
- Mulighed for at vise Lookup-felter baseret på filtre. Filtre kan baseres på et andet lookup-felt.

Nyt i Microsoft Dynamics 2013 i forhold til Microsoft Dynamics 2011

- Ny vandret top menu til navigation.
- Indførsel af princip om én-skærmsnavigation, hvor man undgår pop-up vinduer.
- Javascript kan omlægges til Business Rules. Dermed reduceres antallet af JavaScript-kodelinjer.
- Bedre performance givet sammenlægningen af tabeller i databasen.
- Synkron arbejdsprocesser.
- Søgning på tværs af forskellige entiteter.
- Mulighed for at integrere Yammer feeds direkte i brugergrænsefladen.
- Mulighed for at knytte billeder til kontakter og brugere.
- Mulighed for at integrere Bing Maps og vise vejkort dynamisk.
- Skype & Lync integration muliggør direkte opkald fra et telefonnummerfelt.
- E-mail-router er erstattet med server-side sync mellem Outlook og Exchange-server

Nyt i Microsoft Dynamics 2015 i forhold til 2013

- Oprettelse af forgreninger i workflow, som kan kombineres med flere betingelser.
- Brugere kan oprette data-kladder offline, så de kan synkroniseres, når brugeren igen er online.

- Alle dashboards er tilgængelige for tablets.
- Business Rules kan nu indeholde "Hvis/Så"-logik og de kan kombineres med udtryk "Og/Eller."
- En leder har nu adgang til records oprettet af medarbejdere baseret på hierarki på tværs af organisationen.
- Ekstra telefon- og adressefelter er tilgængelige for synkronisering på feltniveau.
- Mulighed for at oprette produkthierarkier, bundles, produktenskabere og definere produktrelationer.
- Brugere kan visualisere et hierarki af accounts, contacts, produkter eller brugere.
- Roll up values kan bruges til at summere værdier fra eller at tælle antallet af under records på den ejende entitet. Felterne kan tilføjes til rapporter, diagrammer, synspunkter og formularer.

Nyt i Microsoft Dynamics 2016 i forhold til 2015

- Eksporter data til Excel og analyse data via mobilenheden (tablets og telefoner).
- Det er muligt at lagre private dokumenter i OneDrive til Business.
- Oprette et dokument ved hjælp af foruddefinerede skabeloner til Word og Excel.
- Åbn forskellige Office dokumenter fra CRM mobilapps (tablets og telefoner).
- Tilføjelsen af nye grafiske elementer som skyde- og kalender til mobilapps. De kan bruges tværs af alle mobilklienter (tablets og telefoner).
- Se mobilformularer med den nye forhåndsvisning af mobilformularer
- Via deeplinks er det muligt for andre mobilapps (f.eks. mail eller brugerdefinerede webbaserede app) at

gå direkte til en post, visning eller dashboard i CRM mobilapps.

- Forretningsanalytikere kan nu definere egne forretningslogik, hvilket gør det billigere at definere og vedligeholde regler.
- Få mere styring med distribution af løsninger og programrettelser til løsninger ved at eksportere udvalgte komponenter i stedet for hele objekter.
- Den forbedrede maileditorfunktioner giver mulighed for at se den genererede HTML i mails. Det er også muligt at bruge mediebibliotek direkte fra HTML-koden.
- Ud over Twitter, Facebook, blogs (som WordPress og Tumblr), videoer (f.eks. YouTube) og nyheder, kan man tilføje brugerdefinerede kilder via RSS, herunder interne ikke-offentlige kilder.
- Social Engagement registrerer automatisk potentielle kundeemner i forhold til sager.

Overvejer du en opgradering?

Hvis du overvejer en opgradering af CRM og vil høre mere om dine muligheder, er du meget velkommen til at kontakte Brian Steensgaard på tlf. 22 82 79 76 eller e-mail bs@cenvation.com