

Opgradering af Microsoft Dynamics CRM/xRM

Mange organisationer har endnu ikke opgraderet deres OnPremise Microsoft CRM/xRM-løsning til den nyeste 365-version. I denne artikel kan du læse mere nogle af fordelene ved at opgradere.

Der er lavet mange forbedringer til Microsoft Dynamics CRM siden version 4.0. Herunder er nogle af fordelene ved de nyere versioner 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-skærms-navigation, 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, produkttegenskaber 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

- Eksporterer 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.

Nyt i Microsoft Dynamics 365 i forhold til 2016

- Aktivitetstidslinje, som kombinerer indlæg, aktiviteter og noter til et enkelt feed.
- LinkedIn Sales Navigator kan synkronisere data til kundeemner, firmaer og kontakter. Derudover kan inMail og meddelelser spores i Dynamics 365.
- Logning af brugeraktivitet registrerer handlinger og interaktioner med data, administrative operationer, logins fra enheder, workflows og plugins og meget mere.
- Forbedringer til Business Process Flows giver mulighed for brugerdefinerede handlinger med brugerindtastning og initiering af Microsoft Flows. Dette udvider muligheden for integration til andre tjenester og systemer.
- Dynamics Customer Insights (DCI) hjælper med at organisere og strukturere data fra mange kilder, og man kan dermed analysere, forudsige og generelt give et bredere billede af kunder og potentielle kunder.

- Brugergrænsefladen har fået en betydelig opdatering, hvor mellemrum mellem felter og sektioner er ensartet, og giver mulighed for flere temaer, feltstyling og standardisering skrifttype.
- Forbedring af Online-portaler, som eksempelvis inkluderer standard funktionalitet til Event Management
- Virtual entiteter minder om traditionelle entiteter i CRM. Dog bruges de til at læse data eksternt uden at gemme data i Dynamics 365.
- Mulighed for flere valg i dropdowns, hvor det før var muligt at vælge én værdi.
- Redigerbar visninger, som gør det nemt at ændre værdier direkte i visninger uden at åbne poster.
- Mulighed for at tilføje ikoner, styling og værktøjstip-tekst i visninger, som er baseret på kolonneværdien i visningen.

Overvejer du en opgradering?

Cenvation er eksperter i at hjælpe med processen omkring en opgradering og transformation fra en ældre version af Microsoft Dynamic CRM til Microsoft Dynamics 365, og kan både hjælpe med den tekniske og organisatoriske forankring af løsningen.

Går du og overvejer at opgradere fra en ældre version af Microsoft Dynamics CRM til Microsoft Dynamics 365, og eventuelt ønsker at flytte til Online-versionen, så tag endelig fat i os for at høre mere om vores erfaringer

Kontakte Brian Steensgaard på tlf. 22 82 79 76 eller e-mail bs@cenvation.com