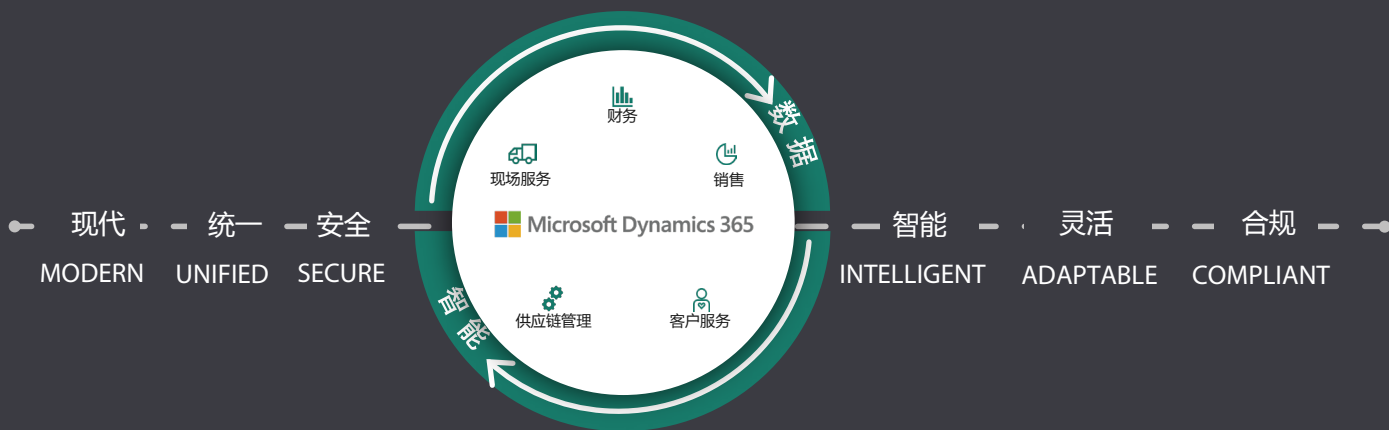


微软 Dynamics 365 新一代云端智能商业应用



由世纪互联运营的微软 Dynamics 365 云服务于 2019 年正式在中国落地，为助力中国企业云转型提供更多选项。至此，微软三云聚汇中国，三云合一将全面予力中国企业数字化转型之路，面对广阔的云市场前景，微软 Dynamics 365 将持续创新，赋能用户，致力于与中国云生态共同成长。

微软 Dynamics 365 是新一代云端智能商业应用，通过整合 CRM (Customer Engagement) 和 ERP (Unified Operations) 的功能，建立了全新的按需构建的应用模块来管理特定的业务功能，旨在实现个性化体验，重塑生产力，提供更深入的洞察力并适应业务需求，帮助企业加速数字化转型。



Dynamics 365 中国版云服务的独特价值

现代	统一	智能	灵活	合规
<p>按需订阅</p> <p>按需订阅的授权方式，可根据业务发展变化来调整订阅数量，按需订购所需模块，减少前期现金流占用，业务扩张收放自如</p>	<p>多元集成</p> <p>在 Microsoft Azure 云平台上融合 Azure AD、Office 365、Power BI、AI、Azure IoT，一帐户打通所有工作环节，安全、高效</p>	<p>深度洞察</p> <p>对复杂业务数据进行多维度精准分析，分析结果以 360 度可视化视图展现出来，为业务决策者提供前瞻性指导</p>	<p>灵活定制</p> <p>高度可定制性可满足不同公司多样化的业务需求，经过定制化后的 CRM 系统能够与企业的业务需求高度吻合</p>	<p>安全合规</p> <p>数据存储在中国境内，符合中国网安法等监管政策的要求，北京、上海两大数据中心，多个备份副本，业务数据安全无忧</p>
<p>移动办公</p> <p>在任何时间、任何地点、任何智能设备上随时随地开展工作，为本土企业提供快速的访问体验</p>	<p>数据整合</p> <p>完美整合 CRM 和 ERP，统一管理人员、数据和业务流程，消除信息孤岛，并与 Office 365 原生集成，高度融合的体验带来无敌企业效能</p>	<p>自主管理</p> <p>将繁复的流程自动化管理，为服务人员提供可行性的建议，如：智能案例、资源调度、工单派发等</p>	<p>易于扩展</p> <p>灵活变更、扩展现有设计架构，同时配合 xRM 代码开发技术，以满足企业多变的、高速增长的业务需求</p>	<p>隐私管控</p> <p>客户是数据的唯一所有者，可随时了解数据的存储位置、访问情况，以及数据的修改、删除和保护情况</p>
<p>混合现实</p> <p>导入 3D 模型，编辑布局，在真实环境或虚拟现实中以全息影像的形式体验空间布局的最终效果，为更好决策提供依据</p>	<p>通用架构</p> <p>全球通用架构设计，满足不同国家多语言、多币种、多监管政策的要求，满足出海与入华企业业务扩张的需求</p>	<p>人工智能</p> <p>依据 Microsoft Azure 的强大智能功能（如认知服务、Azure IoT 等），可以根据企业需求进行定制，并嵌入到各种不同的场景中</p>	<p>灵活部署</p> <p>多种部署方式（云端部署、本地部署和混合部署）适用于任何行业，满足企业多样化的应用场景</p>	<p>持久稳定</p> <p>提供 99.5% 的服务等级协议和 7 x 24 小时的全天候业务支持，最大限度地保证了业务系统安全稳定的运行</p>

Dynamics 365 销售模块



- **商机管理**：从线索的收集、分配、跟进、转化到最终成单进行全生命周期管理，助力销售人员缩短销售周期，提高赢单率，快速实现销售目标。
- **业务流程管理**：在商机管理过程中，指引销售人员有针对性地与客户进行交互。
- **目标管理**：对团队或个人设置目标任务，并实时监控目标进度，检验目标达成情况，为 KPI 考评提供依据。
- **可视化的报表与图表**：对业务数据进行多维度分析，为业务决策者提供前瞻性指导。
- **其它主要功能包括**：多语言多币种、分支机构、产品清单、折扣管理、报价单与销售订单、合同与发票、任务管理、审批管理、模板管理、文档收集、权限管理、移动销售等。

Dynamics 365 销售模块的独特优势

销售流程管理，可视化分支流程：

销售人员可以自定义业务流，执行时还可以监视其进程，流程管理可以设定不同的条件，触发不同的分支流程。

360 度客户视图，客户多维度分析：

360 度客户视图，可以对客户进行多维度分析，更好地开展客户互动，有效地管理客户关系，将关系转换为收益。

销售自动化 (SFA)：

销售人员随时随地可见的预测分析、客户流失指标、关系健康状况，在与客户交流过程中可随时了解到客户关系健康程度并及时作出决策，按照既有的业务流程一步步完成订单，实现销售流程自动化。

市场地位 —— Gartner 象限领导者：

在 2018 年 7 月 Gartner 魔力象限报告中，微软 Dynamics 365 的销售模块被评为销售人员自动化 (Sales Force Automation) 解决方案的领导者。

*嵌入式洞察实现智能销售：

通过集成 LinkedIn 数据，使销售能够更轻易地与客户建立关系，实现关系型销售；并可利用智能关系健康度分析、关系助手、电子邮件参与度以及开箱即用的商机洞察等功能，及时了解客户情绪、竞争对手的参与情况及潜在客户总体的互动情况。

**移动办公，随时随地访问：

随时获取最新客户商机、订单等信息，移动端体验可进一步提高销售生产力，销售人员可在任何手机和平板上借助 CRM 仪表盘查看分析结果，出门在外过程中也能轻松访问并分析自己的重要数据。

**高度整合，提高办公效率并提供数据洞察：

集成多种办公 APP，多入口无缝访问 Dynamics 界面，与 Office 365 整合，非结构化数据自动整合进企业业务系统，与业务流程无缝打通；Power BI 可对复杂业务数据进行多维度深度分析，通过历史数据的分析进行数据预测，为决策者提供前瞻性指导。



Dynamics 365 客户服务模块



- **多渠道管理**：客户可通过多种渠道（网站、邮件、电话或微信）提交问题。
- **案例管理**：客服人员通过案例库、知识库等资源来跟踪客户问题，记录与案例有关的所有交互，第一时间为客户提供最佳的方案。
- **案例路由**：客服人员将无法解决的案例分派给指定的服务工程师或将此案例直接传递到服务队列中。
- **工单处理**：服务工程师收到客服人员分配的案例或从服务队列中获取到案例后，根据服务协议（SLA）来跟踪解决客户提交的问题。
- **其它主要功能包括**：父子案例、案例合并、资源调度管理、权力管理、服务协议、360度客户视图等。

Dynamics 365 客户服务模块的独特优势

通用资源调度 (URS)，有效地为客服活动安排资源：

服务计划建立在 Universal Resource Scheduling (URS) 基础上，可有效地为客服活动安排资源，可以根据员工、设施和设备的可用性来相应规划调度，还可通过防止调度过度来提高服务质量。

统一服务平台 (USD)，提高工作效率：

自动化且跨应用程序集成微软 Dynamics 365 和其他第三方应用程序。根据需求在一个页面中显示可用的工具、指导和数据，全渠道多会话支持，提高工作效率并提供个性化的服务。

市场地位 —— Gartner 象限领导者：

在 2018 年 5 月 Gartner 魔力象限报告中，微软 Dynamics 365 的客户服务模块被评为客户互动中心（Customer Engagement Center）解决方案的领导者。

*自助服务 & 社区，提高客户满意度：

提供个性化的自助服务选项来传递一致信息，社区可以将所有同事与相关话题的专家连结起来。通过品牌网站或第三方网站上随处可见的有针对性的相关服务，最大程度为客户提供便利。提供简单的导航，在任意设备上找到正确答案和各种资源，包括客户诉求升级寻求客服主管支持等情境。

**为知识管理启用相关性搜索，提高客服人员反应速度：

Customer Service 中的知识库搜索控件支持相关项搜索，提供的结果精确性更高。使用此功能，客服人员可以在结果列表中突出显示的搜索词匹配项的帮助下快速搜索和选择最相关的文章。

*服务机器人，降低企业客服人员成本：

服务机器人可主动与客户互动并给予正确的引导，或者转接至人工客服，直至帮客户成功解决问题。

**整合 Power BI，数据转化为见解：

微软 Dynamics 365 可以无缝整合微软分析工具 Power BI，快速将数据转化为见解，以优化客户沟通，预测性解决问题，更深入地了解客户需求，提高客户满意度。

**整合业务模块，提供精准服务：

微软 Dynamics 365 是模块化应用，各个模块之间数据共通，通过无缝整合发挥加乘作用，整合 Sales 模块可以轻松了解客户以往业务记录，而通过整合 Field Service 模块，客服人员可掌握售后上门维护等有效记录，进而对客户进行全生命周期管理，360度全方位掌握客户状态，构建客户画像，提供最适合客户的服务。



Dynamics 365 现场服务模块

- **工单创建**：客服或销售人员从案例或商机中创建工作订单。
- **资源调度**：服务调度员收到工作订单后，通过统一调度界面来快速为多个工作订单分配资源（依据地理位置、客户偏好、工程师可用性、维修技能以及服务等级协议等），调度最优工程师以最快的速度上门给客户进行服务。
- **工单处理**：维修工程师根据工单中的地图来确定客户的位置，安排出行路线，减少出行时间、里程和车辆磨损，向客户传达准确的到达时间。
- **其它主要功能包括**：日程安排、工单管理、资产管理、库存管理、采购和退换货管理、记帐管理、移动设备等。



Dynamics 365 现场服务的独特优势

端到端流畅操作，提升客户体验：

随着客户对服务要求的逐渐提升，在制造、汽车等行业现场服务变得至关重要。现场服务模块帮助企业针对客户需求更迅速、更准确地解决现场问题，是一套完美覆盖定制服务协议、指定服务计划、全渠道接收工单、跟踪整套服务流程，以客户体验为中心的成熟解决方案。

精准计费管理，满足需求和收入预测：

通过灵活的计费选项管理定期服务，以满足客户需求和收入预测。对照客户的资产追踪质保，明确条款和质保期，确保服务和计费符合质保要求。对资产分类，并追踪位置、维修历史与维护计划。

继承于有落地经验、功能强大的现场服务模组：

微软收购了功能丰富、稳定、有落地经验的 FieldOne，在现场服务领域领先的模组基础上开发了微软 Dynamics 365 现场服务模块，并融合了分析技术、Cortana 个人助手以及 Azure IoT 物联网技术，把被动式的问题响应变成预测性服务支持，进一步提升客户服务感知。

*资源管理，自动派单 (ROS)：

仪表盘实时展示工程师忙碌、休息等状态，记录所有工程师的技术认证、时间地点及成本，根据工单要求自动匹配最优资源，减少分派时间，提升一线员工办公效率。并可调用 Bing 地图依据地理位置、客户偏好、可用性以及服务等级协议创建调度计划，减少技术人员赶赴不同工作地点的路程时间。

*物联网预测性维护，提高客户满意度：

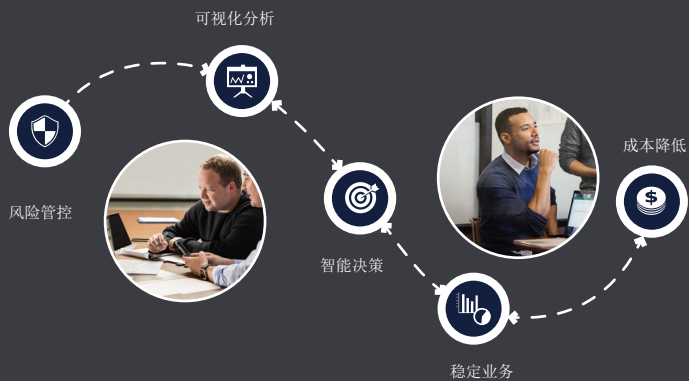
改变了根据维修计划，仅在必要时派遣技术人员的状况：在客户发现问题前，通过物联网传感器设备远程监测，实时诊断、预警，前瞻性地解决问题，提高客户满意度。

*整合混合现实应用，实时提供远程协助：

使用混合现实设备协助远程咨询工程师沉浸式查看现场实时情况，降低差旅成本，并可以帮助技术人员更快、更准确地完成维修任务，并即时将维修视频记录和维修报告等上传到现场服务数据中心，以供其他工程师参照使用，解决频发性问题。



Dynamics 365 财务模块



- **财务管理**：帮助跟踪供应商发票和外流经费，增强预付款发票活动的可见度；追踪客户发票和收款；监控计划或实际用于采购和开销的预算资金；跟踪法人实体的银行账户和余额；创建、批准差旅费和其他业务相关的报销费用，为公司提供财务状况的洞察等。
- **财务决策**：利用提供嵌入式 Power BI 交互数据可视化的、基于角色的工作区，实现更智能、更快的行动和决策，从而为决策提供关键业务指标的高级视图，并且能够深入剖析交易以监控业务运行状况并改进性能。通过您熟悉的集成式工具和应用程序（如 Office 365）自动执行任务并设定任务优先级，以节省时间、减少错误并完成更多工作。
- **财务风险降低**：使用灵活、指引式、基于规则的会计科目表和维度，快速适应不断变化的本地和全球财务要求。通过无代码的配置服务，可简化法规和税务报表、电子发票和付款，管理频繁变化的法规要求。

Dynamics 365 财务模块的独特优势

同时满足多种合规要求，全力助企业规范运营：

Dynamics 365 财务模块满足各种合规要求，在中国，Dynamics 365 由具有云计算资质的本土企业运营，满足绝大多数企业的“数据不能离境”的需求；对于一些要求“数据必须驻留在本地”的企业，可以采取混合部署，也可以部署 Dynamics 365 的 On-premises 版本；出海企业面临诸如 GDPR 的合规要求，Dynamics 365 也提供相应的功能和举措，帮助出海企业满足 GDPR 的要求。Dynamics 365 还通过了 GB18030（信息技术 中文编码字符集）、GB/T 24589.1 的认证（财经信息技术 会计核算软件数据接口），满足中国企业的合规要求。

多国本地化解决方案，无缝对接国际上30种财税体系：

Dynamics 365 财务内置包括中国在内的多个国家和地区的本地化解决方案，例如配置税务集成，支持不同的固定资产折旧公式，打印和电子申报各种本地报表等。使用 Dynamics 365 财务模块，跨国企业可以无缝对接当地财税体系，消除业务障碍。在中国，Dynamics 365 财务模块通过了 GB/T 24589.1，支持中国式凭证，损益表，资产负债表，对接金税，航信等系统。

*利用 AI 推动战略性财务决策，降低运营费用：

利用实时、统一的全球财务报告、嵌入式分析和预测性见解，评估您的业务运行状况，改进财务控制，优化现金流，以及更快地做出战略决策。借助流程自动化、预算控制以及财务规划和分析，最大限度降低不同业务区域的运营成本并优化支出。

更高级别的稳定性，保障业务稳定：

云端部署的 Dynamics 365 财务模块，内置更高级别的高可用性、灾难恢复，和安全性保障，并以财务保证的 SLA 承诺给客户，降低企业负担的同时，提供更加稳定的业务可用性。



Dynamics 365 供应链管理模块

- **仓库管理**：利用 Power BI 进行仓储分析，获取仓库运营实时情况。通过机器学习增强型指导（提供更有有效的库存管理建议），避免库存不足或过度库存。
- **资产管理**：使用 IoT 和混合现实来计划、预测和执行资产维护，最大程度提高资产使用时间和性能，降低成本和生产停机时间。
- **供应商管理**：优化和执行满足客户需求的供应链和分销流程。包括与供应商进行高效协作，进行业务的改进，让供应商得到购买需求的关注；提供现代生产力的管理报告与分析，方便进行成本核算；为手持移动设备引入了全新工作流，提高了移动办公的效率；通过仓库和运输业务流程和操作中的完全可见性，降低运输成本并提高交付准确性。
- **生产管理**：遵照物料的制造所需的每个特定步骤，优化整个生产生命周期的管理。包括混合模式计划 - 合并不同的流程和精益采购、生产中的转包工作、离散和流程制造等，最大程度降低企业生产成本，提高生产效率。



Dynamics 365 供应链管理模块的独特优势

整合完整数据分析平台，全面洞察业务交易：

Dynamics 365 供应链管理模块广泛的与各项 Microsoft Azure 服务简单集成，包括 Azure HDInsight、Stream Analytics、SQL Data Warehouse、Event Hub、Power BI、Cognitive Services 等，提供多种强大的 BI 工具，帮您洞察业务数据，更可构建智能的应用程序，加速实现智能制造。

内置沙箱与应用生命周期管理，完美配合业务调整：

Dynamics 365 供应链管理提供沙箱环境和应用程序生命周期管理功能（LCS），帮助企业轻松实现开发、测试、部署，和更新，无业务影响。

不限次的技术支持，为您的业务保驾护航：

云端部署的 Dynamics 365 供应链管理，享受无限的专家支持次数，及持续的软件更新，无附加成本。

**整合生产力工具，高效业务沟通：

Dynamics 365 供应链管理模块与 Office 365 应用程序无缝集成，员工之间，员工与供应商之间，不仅可以保持高效沟通与协作，更在协作与业务流程的推进中访问集中共享的实时数据，从而提高生产力。

**整合CRM，助力企业打通全局：

基于统一的通用数据模型（CDM）重新定义的 CRM 和 ERP，填补了前后端业务的数字鸿沟，使“销售驱动生产”，“库存决定促销”不再是难事。

三云合一，发挥无穷潜力

微软 Dynamics 365 第三朵云正式落地后，微软 Dynamics 365、Microsoft Azure、Office 365 三驾技术马车，汇聚中国，为中国企业提供全球唯一覆盖三大平台最完善的公有云技术。整合的微软智能云技术可提供包括公共云、私有云、混合云最全面的云服务技术，全面覆盖 IaaS、PaaS、SaaS 市场。

原生集成、灵活配置的由世纪互联运营的微软云服务，在零售、制造、金融、汽车、医疗、政府、教育等核心垂直领域拥有丰富的成功经验和定制化的解决方案。基于通用数据模型，结合人工智能、物联网、混合现实等前沿科技，为商业拓展提供了无限可能。微软三云技术将为企业出海、外资入华等跨国经营场景提供全面保障。

联系我们

微软服务热线：400-886-6134

世纪互联服务热线：400-089-0365

微软中国官网：www.dynamics.microsoft.com/zh-cn/

世纪互联官网：www.21vbluecloud.com/dynamics365/



扫描上方二维码
关注微软 Dynamics 官方微信