

BYZNYS CRM  360

PODZIMNÍ NEWSLETTER 2017

BYZNYS CRM NEWSLETTER PODZIM 2017

Vážení obchodní přátelé,

Do rukou se Vám dostává nový Newsletter Byznys CRM, který bude médiem pro poskytování informací o novinkách v Byznys CRM a řešeních, které jsme pro Vás připravili na platformě Microsoft Dynamics CRM/Dynamics 365.

Hlavním tématem tohoto čísla je nová verze Dynamics 365, která přinese upravené uživatelské prostředí, čili věc, po které naši zákazníci nejvíce volají.

Věřím, že informace v Newsletteru obsažené budou pro Vás přínosem.

Příjemné čtení přeje

Martin Čejka

Byznys CRM s.r.o.

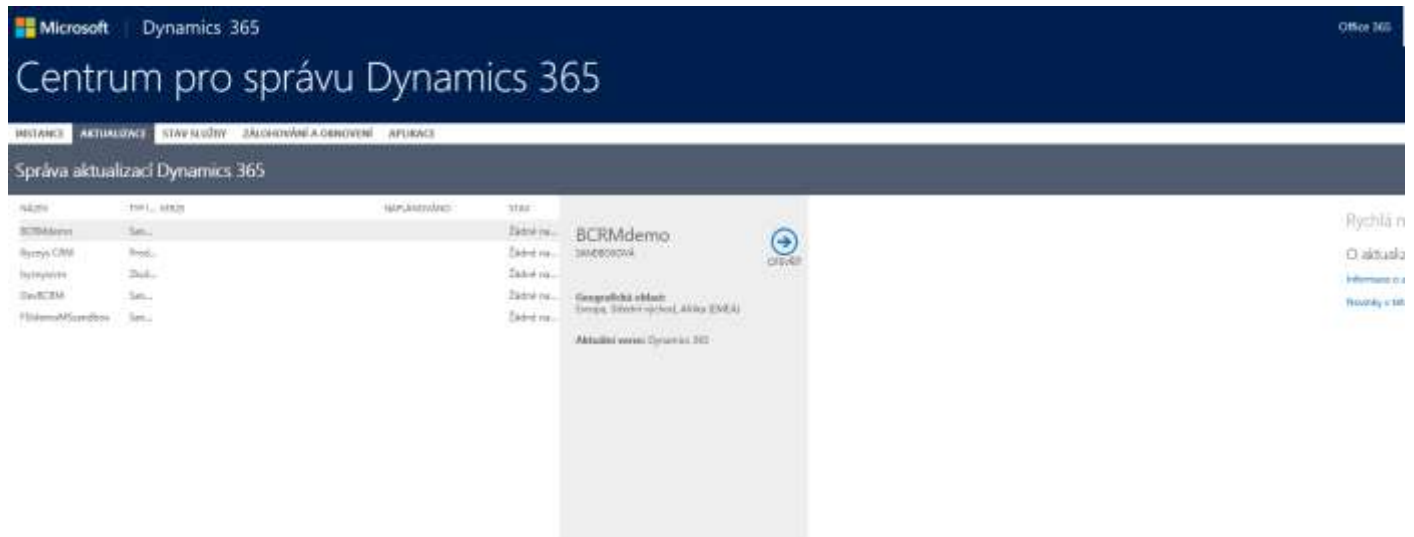
Obsah

NOVÁ VERZE MICROSOFT DYNAMICS 365	2
NOVINKY BYZNYS CRM	6
FIELD SERVICE	6
AZURE DOCUMENT STORAGE	7
PRVNÍ IMPLEMENTACE CRM ZA HRANICEMI KONTINENTU	7
GDPR	8
NOVINKY V EMAILKAMPAŇÍCH	9
AKTUALIZACE ŘEŠENÍ PROPOJENÍ DYNAMICS 365 A EMAILKAMPAŇÍ	9
NASTAVENÍ SPF ZÁZNAMŮ	9
INTEGRACE PRODUKTOVÝCH XML FEEDŮ ZBOZI.CZ A HEUREKA.CZ	10

NOVÁ VERZE MICROSOFT DYNAMICS 365

Od října 2017 je k dispozici nová verze Microsoft Dynamics 365 – verze 9.0.

K upgrade stávajících implementací dojde postupně. Informaci o termínu upgrade pro Vaši společnost naleznete na portále Office 365, v sekci správa Dynamics.

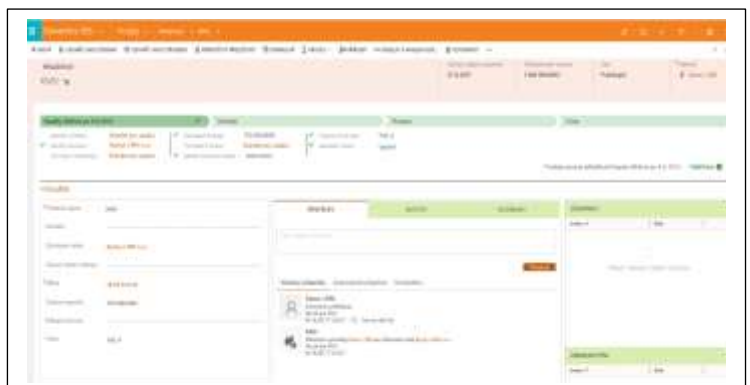


U zákazníků se servisní smlouvou provedeme přípravu prostředí na novou verzi automaticky a o navrhovaném termínu upgrade budeme zákazníky informovat.

Nejdůležitější změny v nové verzi

Aktualizace uživatelského rozhraní

- Ohraničení jednotlivých sekcí formuláře
- Zalamování titulků a dlouhých polí
- Vodicí čáry
- Barevná schémata
- Barevná záhlaví
- Nové prvky v dashboardech



„Semaforey“ u seznamů

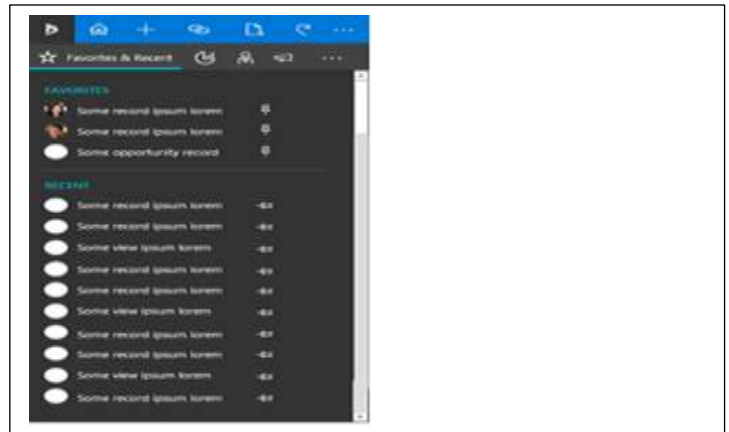
- Možnost použití tzv. tooltipů – barevné odlišení záznamů pro okamžitou orientaci
- Implementace vlastní logiky
- Barvy dle potřeb business procesů



✓ Topic	Actual Revenue ↓	Rating	Contact	Est. Close Date	Est. Revenue
Very likely will order 73 Pt...	\$153,385.37	Cold	Rene Valdes (a...	4/9/2016	\$16,000.00
Some interest in our il line...	\$94,800.62	Warm	Nancy Anderson...	7/29/2016	\$95,000.00
Very interested in our prod...	\$40,201.49	Hot	Scott Konecma...	7/6/2016	\$40,000.00
10 orders of Product SKU L...	\$22,489.39	Hot	Yvonne McKay J...	7/27/2016	\$22,000.00
10 orders of Product SKU L...	\$14,589.45	Warm	Suzanna Stubbe...	6/9/2016	\$15,000.00

Outlook aplikace

- Redesignovaná aplikace, která do budoucna nahradí stávajícího Outlookového klienta
- Dostupnost celého CRM, včetně všech
 - Zobrazení
 - Detailů záznamů a možností editace
 - Kompletního menu
 - Vyhledávání



Business proces flows

- Každý proces je samostatná plnohodnotná entita
- Více souběžných procesů nad jedním záznamem
- Jednoduché navázání dalších procesů na běžící proces
- Tlačítka v procesu startující wf nebo akci
- Možnost zadávání parametrů



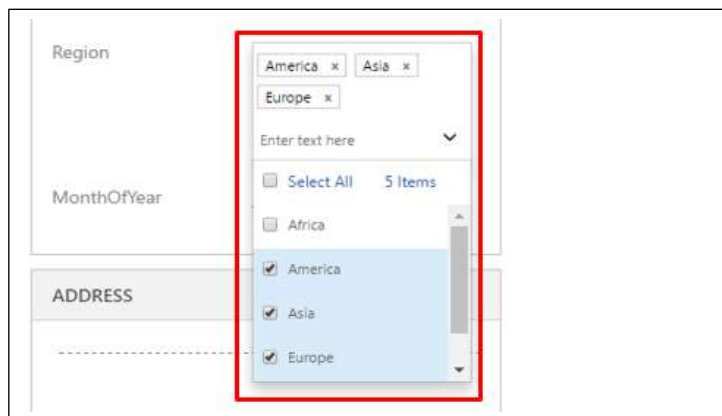
Rozšířené hledání

- Možnost zadání podmínky „NOT IN“
 - Např. všechny příležitosti, které nemají žádný úkol
 - Všichni klienti, kteří nemají žádné smlouvy



MultiSelect option set

- Nový datový typ v CRM
- Možnost definovat seznam a výběr hodnot
- Zjednodušení úprav systému



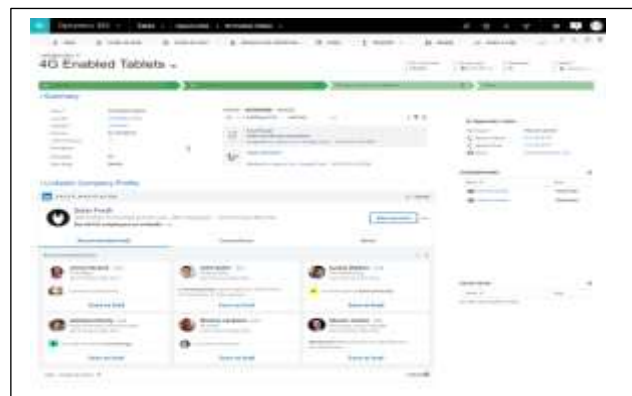
Virtuální entity

- Custom entita v CRM, která načítá data z externích zdrojů v reálném čase
- Standardní pohled v CRM, ale data jsou uložena v externí databázi
- K napojení na data lze využít vestavěný Odata v4 provider



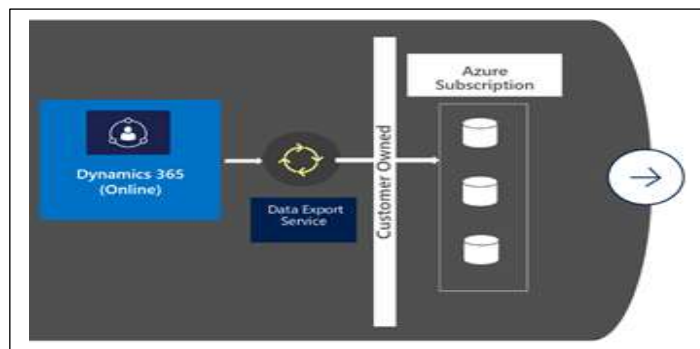
LinkedIn Connector

- Intergrace mezi LinkedIn Sales Navigator a CRM
- Dostupnost LinkedIn profilů u CRM záznamů
- Identifikace společných témat k diskusi, kontaktů k propojení, společných kontaktů, doporučení zájemců zprávy ...
- Synchronizace LinkedIn komunikací



Data Export Service

- Služba pro replikaci dat do externí SQL databáze
- Podpora
 - Microsoft Azure SQL Database
 - Microsoft Azure SQL Server na Microsoft Azure virtuál machine
- Inteligentní synchronizace rozdílové aktualizace
- Správa z prostředí CRM



Plánované ukončení funkcionalit v příštích verzích CRM (uvedené se zatím netýká této nové verze)

- Outlook klient
- Dialogy
- Xrm.Page funkce
- Hromadná korespondence
- Oznámení
- Smlouvy, šablony smluv
- Standardní SLA
- Relationship Roles
- Silverlight

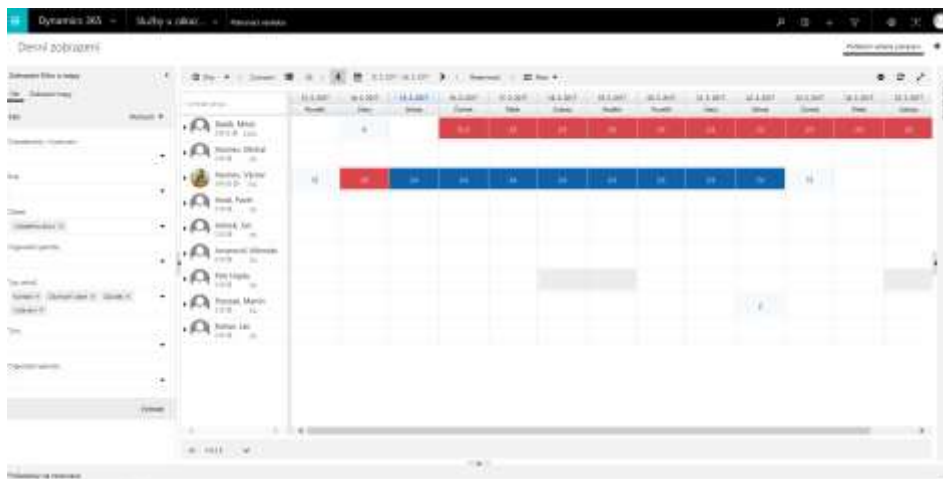
NOVINKY BYZNYS CRM

Field Service

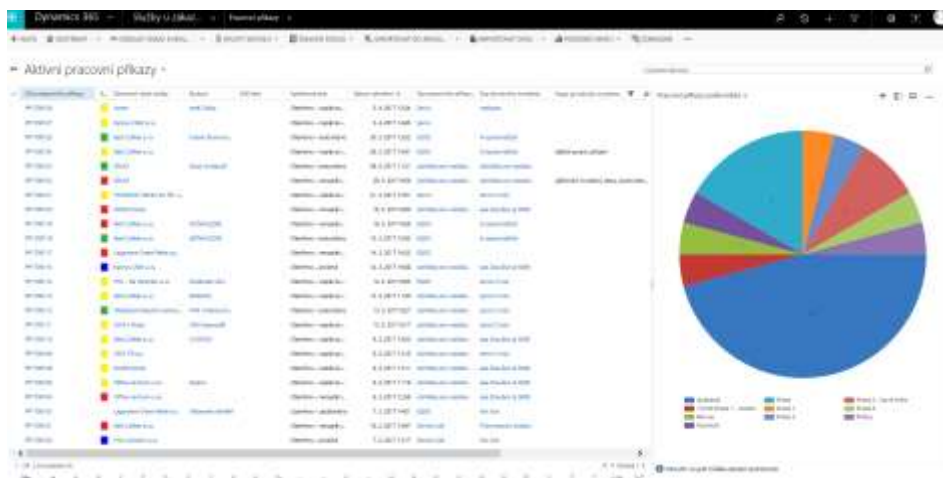
V roce 2017 jsme představili nové řešení pro **řízení servisních techniků a zakázek**, včetně možnosti napojení na Internet věcí (IoT) – modul **Field Service**.

Základní vlastnosti řešení:

- **Správa všech servisních případů** na jednom místě - od přijetí požadavku klienta, přes zaplánování úkolů vedoucím servisu až po odvedení práce technikem
- Lepší **podpora práce servisního technika**, včetně specializované mobilní aplikace s rozpisem úkolů a detaily servisních zásahů
- Úplná, **okamžitá kontrola** nad prací servisního technika v terénu
- **Automatické získávání a vyhodnocení** technických ukazatelů z vašich zařízení pro možnost včasného plánování servisu a předcházení poruchám
- **Manažerský přehled** a porovnání výkonů servisních pracovníků a nákladovosti jednotlivých servisních úkonů



1 Plánovací vývěska



2 Pracovní příkazy

Azure Document Storage

Pro případ, že máte velké objemy dokumentů v CRM a volný prostor databáze se Vám povážlivě snižuje, navrhujeme využít nový modul Byznys CRM – Azure document storage.

Řešení umožňuje spravovat v CRM elektronické dokumenty – např. naskenované smlouvy, různá PDF potvrzení, dotazníky nebo obrázky, wordové či excelové soubory. Fyzicky jsou soubory uloženy v Microsoft Azure Storage, což šetří místo v CRM databázi. S úsporou místa v CRM řešení jde ruku v ruce také úspora finanční – úložiště v Azure Storage stojí zlomek ceny oproti CRM.

Více informací: <http://www.byznyscrm.cz/add-on-reseni/azure-dokumenty>

První implementace CRM za hranicemi kontinentu

V prvním pololetí tohoto roku jsme dokončili naši první implementaci řešení na platformě Microsoft Dynamics 365 mimo Evropu.

Prvním šťastným zákazníkem se stala společnost **Surun Services** z australského Perthu.

Surun Services spravuje městský mobiliář pro Perth a okolní města. Stará se o provoz veřejného osvětlení, vybavení parků a o elektrická zařízení v městských budovách.

V rámci implementace byly použity moduly **Obchod**, **Field Service** a modul **Projekty**, kterým jsou například řízeny práce na výstavbě pouličního osvětlení.

The image shows a screenshot of the Surun Services website. At the top left is the logo for SURUN SERVICES, consisting of three concentric orange circles. To the right of the logo is the text "SURUN SERVICES". In the top right corner, there is a "Log In" link and a helpline number: "Helpline: 08 6420 1832". Below the header is a large orange banner with the text "WELCOME TO SURUN SERVICES" and two quotes: "Quality is our standard" and "Perfection is our target". Underneath the banner is a navigation menu with the following items: HOME, ABOUT US, SERVICES, PROJECTS, EMPLOYMENT, and CONTACT US. Below the navigation menu are three service cards, each with an image and a title: 1. "Electrical Safety Audits" with an image of a person using a multimeter. 2. "Maintenance Equipment & Infrastructure" with an image of high-voltage power lines. 3. "Field Support Unit" with an image of a mining or construction site. Each card has a right-pointing arrow icon.

GDPR

Od 25. května 2018 na nás číhá nařízení EU ohledně ochrany osobních údajů. Toto nařízení se týká všech společností, které pracují s osobními daty zákazníků.

Ve spolupráci s našimi partnery připravujeme na přelom kalendářního roku sérii seminářů, kde se budeme problematice GDPR věnovat.

Definice GDPR: „Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (anglicky *General Data Protection Regulation*, zkratka *GDPR*), plným názvem *nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)*, je nařízením Evropské unie, jehož cílem je výrazné zvýšení ochrany osobních dat občanů. V Úředním věstníku Evropské unie bylo vyhlášeno dne 27. dubna 2016“

Stanovisko společnosti Microsoft: <https://news.microsoft.com/cs-cz/features/blog-gdpr-aneb-vcera-bylo-pozde/>

Technické informace k Dynamics 365: <https://www.microsoft.com/en-us/trustcenter/privacy/gdpr/solutions#dynamics-365>

Základní informace: <http://www.byznyscrm.cz/detail/gdpr>



NOVINKY V EMAILKAMPANÍCH

Aktualizace řešení propojení Dynamics 365 a Emailkampaní

Do konce kalendářního roku 2017 připravujeme dokončení a spuštění aktualizace řešení propojení Microsoft Dynamics 365 a platformy Emailkampaně.cz. Součástí aktualizace budou dílčí změny, které zrychlí aplikaci a odstraní některé problémy, k nimž docházelo v současné verzi. Jedná se zejména o následující:

- **Přesun tvorby XML**, jež obsahuje data předávaná z CRM do Emailkampaní, z klientského PC na server. Tím je odstraněn problém, že za určitých okolností docházelo k překročení maximální délky akceptovatelného XML souboru a zároveň nemožnosti použít některé znaky v důvodech odhlášení.
- **Atributy Emailkampaní** – možnost přenášet z Dynamics 365 do Emailkampaní libovolné atributy pro Kontakty, Firmy a Zájemce.
- **Pole typu datum/čas** – zajištění, že při přenosu informací z Dynamics 365 do Emailkampaní a obráceně jsou naplňovány správné hodnoty.
- **Automatické stahování statistik** – přenos logiky z workflow do kódu pro zajištění větší spolehlivosti dané funkcionality.
- **Inteligentní rozesílka** – oprava chyby, která znemožňovala uložení.

Nastavení SPF záznamů

Pro správné doručení vašich kampaní je nutné mít správně nastavený SPF záznam u vaší rozesílací domény. V dnešní době se nastavení SPF záznamu nevyhnete ani při přeposílání e-mailů z jedné schránky do druhé. Vlastní trackovací doména je dnes nutností, abychom dosáhli solidních výsledků emailových kampaní.

1) Špatně nastavený SPF záznam v dnešní době téměř znemožňuje kvalitní doručení kampaní.

- Ve variantě s parametrem „-all“ ho dokonce vylučuje.
- SPF záznam nastavený po staru – čili na pevný rozsah IP adres je nutné zaměnit na textový spf.emailkampane.cz (viz návod na blogu <http://blog.emailkampane.cz/>) z důvodu rozšiřování rozesílací infrastruktury v roce 2018
- Zasílání pomocí alias již není přípustná varianta, neboť takovéto maily jsou významně penalizovány.

2) Trackovací doména a její vynucení má následující důvody:

- Jedná se o rozšíření služby v souvislosti s GDPR, kdy trackovací doména maskuje odesílací servery a reálně se tam omezí dotazy na zpracování dat
- Zavedení trackovací domény má pozitivní vliv na doručitelnost
- Zvyšuje se důvěryhodnost odesílatelů, což zejména s ohledem na chystané úpravy zákonů bude mít pozitivní vliv na vytížení jejich pracovníků.

Od 1.1.2018 se zavedení trackovací domény stane součástí paušálního měsíčního poplatku pro nové zákazníky, který se navýší o částku 290,- Kč (bez DPH).

U stávajících zákazníků služby Emailkampaně je zavedení trackovací domény volitelné, nicméně velmi doporučované. Bez této domény nemůžeme garantovat kvalitní rozesílku.

Integrace produktových XML feedů zbozi.cz a heureka.cz

System emailkampane.cz umožňuje v rámci tvorby obsahu v Easy Editoru využívání integrace produktových XML feedů (dle specifikace zbozi.cz, heureka.cz ...) a snadné vkládání produktů do obsahu kampaně.

Více informací: <https://blog.emailkampane.cz/howto-integrace-produktovych-feedu-zbozi-cz-a-heureka-cz/>

