www.takbook.com

داینامیک سی آر ام مایکروسافت

فهرست

مقدمه ۴
مبانی داینامیک سی آر ام ۳۶۵ ..... ۵
جستجو و هدایت در سی آر ام ۳۶۵ ..... ۷
پیمایش در مایکروسافت سی آر ام ۳۶۵ ..... ۸
پیمایش در مایکروسافت سی آر ام ۲۰۱۳ ..... ۱۲
پیمایش در مایکروسافت سی آر ام ۲۰۱۱ ..... ۱۷
شناخت رکوردهای سی آر ام ۲۰
وضعیت، دلیل وضعیت و مالک ۲۰
نمای کلی مشتریان و اشخاص در داینامیک ۳۶۵ ..... ۲۳
رکوردهای داینامیک ۳۶۵ ..... ۳۰
امکان جستجو در مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ ..... ۴۱
جستجو در داینامیک ۳۶۵ ..... ۵۶
مراحل انجام تنظیمات شخصی در داینامیک ۳۶۵ ..... ۵۹
راهنمای قابل تنظیم ۶۲
جریان فرآیند کسب‌وکار در داینامیک ۳۶۵ چیست؟ ۶۴
مدیریت خدمات مشتری در داینامیک ۳۶۵ ..... ۷۰
فرآیندهای فروش در داینامیک ۳۶۵ ..... ۷۱
سرنخ در داینامیک ۳۶۵ چیست؟ ۷۷
بازاریابی مبتنی بر ROI در داینامیک ۳۶۵ ..... ۸۰

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

کار کردن با سرنخ در داینامیک ۳۶۵ ..... ۸۳
مفهوم فرصت در داینامیک ۳۶۵ چیست؟ ۹۱
فرآیند فروش پیشرفته در داینامیک ۳۶۵ ..... ۱۰۵
کاتالوگ محصول در داینامیک ۳۶۵ ..... ۱۲۲
طبقه‌بندی محصولات با استفاده از خصوصیات در داینامیک ۳۶۵ ..... ۱۲۶
کار با ملزومات فروش در داینامیک ۳۶۵ ..... ۱۳۱
استفاده از داینامیک ۳۶۵ برای بازاریابی ۱۳۸
نحوه‌ی استفاده از لیست‌های بازاریابی در داینامیک ۳۶۵ ..... ۱۴۰
نحوه‌ی استفاده از گردش کار برای بازاریابی از طریق داینامیک ۳۶۵ ..... ۱۴۲
ارتقاء داینامیک ۳۶۵ از طریق افزونه های پیشرفته ۱۴۴
نحوه‌ی استفاده از لیست‌های بازاریابی در داینامیک ۳۶۵ ..... ۱۴۷
استفاده از کمپین‌ها و کمپین‌های سریع در داینامیک ۳۶۵ ..... ۱۵۶
نحوه‌ی ایجاد و راه‌اندازی کمپین‌ها و کمپین‌های سریع در داینامیک ۳۶۵ ..... ۱۶۰
نحوه‌ی استفاده از داینامیک ۳۶۵ برای مدیریت خدمات ۱۷۱
آشنایی با مفهوم پرونده (Case) در داینامیک ۳۶۵ ..... ۱۷۲
قوانین ایجاد و به‌روزرسانی خودکار رکورد ۱۸۵
راه‌اندازی پایگاه دانش در داینامیک ۳۶۵ ..... ۱۹۱
قراردادها در داینامیک ۳۶۵ ..... ۲۰۳
نحوه‌ی استفاده از مجوزها در داینامیک ۳۶۵ ..... ۲۱۴
زمان‌بندی خدمات در داینامیک ۳۶۵ ..... ۲۱۹
منابع ۲۲۰
گروه‌های منابع در داینامیک ۳۶۵ ..... ۲۲۳
تنظیم ساعت کاری در داینامیک ۳۶۵ ..... ۲۲۸
خدمات در داینامیک ۳۶۵ ..... ۲۳۲

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

استفاده از تقویم خدمات در داینامیک ۳۶۵ ..... ۲۳۶
کار با فعالیت‌ها در داینامیک ۳۶۵ ..... ۲۴۴
ایجاد فعالیت در داینامیک ۳۶۵ ..... ۲۴۵
تبدیل فعالیت‌ها به یک فرصت، پرونده، سرنخ یا کمپین در داینامیک ۳۶۵ ..... ۲۴۹
همه چیز درباره‌ی بستن فعالیت‌ها در داینامیک ۳۶۵ ..... ۲۵۲
انواع فعالیت‌ها در داینامیک ۳۶۵ ..... ۲۵۶
پیگیری و ایجاد فعالیت‌ها ۲۶۶
تقویم در داینامیک ۳۶۵ ..... ۲۶۸
حوزه‌ی فعالیت‌ها در داینامیک ۳۶۵ ..... ۲۷۲
استفاده از افزونه‌ی داینامیک ۳۶۵ برای Outlook ۲۷۷
حداکثر استفاده از کلاینت Outlook ۲۸۹
حرکت و پیمایش در کلاینت Outlook ۲۹۶

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

مقدمه

کتاب حاضر حاصل ماه‌ها تلاش تیم تولید محتوای شرکت پرنیان پردازش پارس است. در گردآوری و ترجمه محتوای این کتاب سعی شده است علاوه بر وفاداری به متون اصلی و ذات تخصصی مایکروسافت داینامیک ۳۶۵، خط‌مشی آموزش‌محور پرنیان پردازش نیز مدنظر قرار گیرد. پرنیان پردازش پارس مدت‌هاست علاوه بر مقاصد انتفاعی خود از طریق طراحی و فروش نرم‌افزارهای سازمانی، آموزش و آگاهی بخشی را نیز سرلوحه رفتار سازمانی خود قرار داده است.

در واقع خط‌مشی پرنیان بر این باور استوار است که صرفا از طریق آموزش و هم‌افزایی آکادمیک امکان استقرار صحیح و استفاده بهینه از نرم‌افزارهای تخصصی و کاربردی چون سی‌آرام داینامیک ۳۶۵ مایکروسافت امکان پذیر است. ایده اصلی ترجمه و گردآوری این کتاب نیز در همین راستا شکل گرفت.

در این کتاب سعی شده به شیوه‌های مدرن و کاملاً کاربردی امکان استفاده کامل و بهینه از نرم‌افزار سی‌آرام داینامیک ۳۶۵ مایکروسافت توضیح داده شود و با ذکر مثال‌های مرتبط، مفاهیم تثبیت گردد. امید بر این است که این کتاب به عنوان یک کتاب مرجع و راهنما به یاری کلیه استفاده کنندگان از این محصول پویا و کاربردی دنیای مایکروسافت بیاید.

در پایان بر خود واجب می دانیم از زحمات بی شائبه خانم‌ها الهه دوست‌زاده، زهرا چین‌سری و بیتا الخاصی و آقایان جواد ترشیزی و بهرام بزی، همچنین کلیه همکاران شرکت پرنیان پردازش پارس که در تدوین و ترجمه این کتاب سهیم بودند تشکر کنیم و بر خود ببالیم که در به ثمر رسیدن این پروژه در یک کار گروهی همکاری داشته ایم.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

مبانی داینامیک سی آر ام ۳۶۵

فصل‌های زیر از کتاب CRM، مبانی استفاده از قابلیت های اصلی مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ را شرح می‌دهد. این فصل‌ها به شما کمک می‌کنند تا استفاده از روندهای فروش، بازاریابی و خدمات مشتری برای شما آسان‌تر گردد و در یافتن مسیر مورد نظر در رابطه با داینامیک ۳۶۵ شما را راهنمایی خواهند کرد.

- **محیط کاربری**

با ساختار اصلی داینامیک ۳۶۵ و نحوه‌ی هدایت و حرکت در سیستم آشنا می‌شوید.

- **فروش**

روند فروش در داینامیک ۳۶۵ از جمله استفاده از الگوها، مخاطبان، حساب‌ها و فرصت‌های تجاری یاد می‌گیرید.

- **بازاریابی**

در این بخش تعریف لیست‌های بازاریابی، ایجاد کمپین‌ها و خودکار سازی فرآیندهای بازاریابی جهت بهبود ارتباط با مشتریان خود را فرا می گیرید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

- **مدیریت خدمات**

دراین بخش خواهید دید چگونه داینامیک ۳۶۵ به شما روشی کارآمد به منظور مدیریت پرونده های مشتریان را ارائه می دهد.

- **زمان‌بندی خدمات**

با فراگیری تعریف و تنظیم قوانین، به شما در برنامه ریزی کارآمد ارائه خدمات به مشتریان خود کمک خواهد شد.

- **انجام فعالیت‌ها**

چگونگی نحوه استفاده از انواع مختلف فعالیت‌ها در داینامیک ۳۶۵ مانند ایمیل، تماس‌های تلفنی، جلسات و ... را فرا خواهید گرفت.

- **کار با Outlook**

دو گزینه برای Outlook وجود دارد. افزونه جدید داینامیک ۳۶۵ برای Outlook که به صورت اپ روی اوتلوک نصب می شود. و افزونه قدیمی سی آر ام برای اوتلوک که هر دوی آنها به شما این امکان را می‌دهند تا بدون نیاز به باز کردن برنامه دیگری، به داده‌های داینامیک ۳۶۵ دسترسی پیدا کنید و از آن‌ها استفاده کنید. با هر دو گزینه و نحوه‌ی استفاده‌ی بیشتر از Outlookبعداً آشنا می‌شوید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

- **قالب‌ها و ادغام ایمیل**

آیا پیام‌های گروهی ارسال می‌کنید؟ شما می‌توانید در مورد الگوهای ایمیل داینامیک ۳۶۵ و ویژگی‌های ادغام ایمیل، اطلاعات بیشتری کسب کنید.

- **تجزیه و تحلیل**

مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ دارای ابزارهای متعددی است که به شما اطلاعاتی از قبیل نمودارها، داشبوردها، جستجوی پیشرفته، مدیریت هدف و موارد دیگر می‌دهد.

- **مدیریت داده‌ها**

درمیابید که چرا بی‌نقص و کامل بودن داده‌ها مهم است و چگونه می‌توانید داده‌های داینامیک ۳۶۵ خود را مرتبط و به‌روز نگه دارید.

اگر قبلاً به اصول اولیه‌ی مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ تسلط پیدا کرده‌اید و آماده هستید تا مطالب پیشرفته‌تری را مطالعه کنید، می‌توانید به فصل‌های مدیریت سیستم و گسترش CRM مراجعه کنید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

جستجو و هدایت در سی آر ام ۳۶۵

این فصل، مبحثِ جستجو و هدایت مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ برای CRM را توضیح می‌دهد تا بتوانید اطلاعات مورد نیاز خود را پیدا کنید. برای توصیف دقیق و راهنمایی مرحله به مرحله، هر یک از بخش‌های زیر را مطالعه کنید.

- **دسترسی بهCRM**

روش‌های مختلف دسترسی به CRM از جمله مرورگر وب، کلاینت Outlook و کلاینت‌های تلفن همراه را می‌آموزید.

- **پیمایش در CRM**

اگر با محصولات مایکروسافت آشنایی داشته باشید، می‌توانید نحوه‌ی حرکت بین منوهای نرم‌افزار CRM را یاد بگیرید.

- **شناخت رکوردهای CRM**

از رکوردها برای ذخیره‌ی داده‌ها در CRM استفاده می‌شود. با اجزای اصلی رکوردها بعداً بیشتر آشنا می‌شوید.

- **شناخت مشتریان و مخاطبین**

مشتریان و مخاطبین دو نوع رکورد اصلی هستند که به مدیریت روابط تجاری با افراد و سازمان‌ها کمک می‌کنند.

- **کار با رکوردها**

در این بخش نحوه‌ی ایجاد، باز کردن، مرتب سازی، اشتراک گذاری، اختصاص و همچنین روش‌های دیگر برای کار با رکوردها ارائه خواهد شد.

- **جستجو در CRM**

یاد می‌گیرید که عملکردهای مختلف جستجو مانند فیلتر کردن، جستجوی سریع، جستجوی پیشرفته و موارد دیگر چگونه در CRMاجرا می‌شوند.

- **تنظیم گزینه‌های شخصی**

با صرف زمان کوتاه برای سفارشی کردن گزینه های شخصی می توانید تجربه و عملکرد کاربر در کار با سیستم را تا حدود زیادی بهبود بخشید.

هنگامی که به اصول اولیه‌ی جستجو و هدایت تسلط پیدا کردید، ممکن است بخواهید ماژول‌های فروش، بازاریابی و خدمات درون سیستم را هم یاد بگیرید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

پیمایش در مایکروسافت سی آر ام ۳۶۵

همان طور که می‌دانید، مفاهیمی اساسی برای درک هدایت مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ وجود دارند. اگر تا به حال از افزونه‌های مایکروسافت آفیس استفاده کرده باشید، احتمالاً در مورد رابط کاربری نیز اطلاعاتی دارید. در اینجا مفاهیم اساسی آورده شده است:

- نوار پیمایش
- نوار فرمان
- نماها
- نمودارها

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

نوار پیمایش

باند مشکی در بالای صفحه، نوار پیمایش نامیده می‌شود و کل هدایت داینامیک ۳۶۵ را کنترل می‌کند و همچنین یک نمایش بصری را برای مکان کاربر در برنامه فراهم می‌کند. در هر جایی که آیکون ۷ یا > را ببینید، گزینه‌هایی هم در پایین آن وجود دارند. بسته به استقرار شما (به صورت آنلاین یا پیش‌فرض) نوار پیمایش ممکن است کمی متفاوت به نظر برسد. در این بخش جزئیات نوار پیمایش را به دقت بررسی می کنیم.

نوار پیمایش آنلاین

نوار پیمایش پیش‌فرض

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۱. **آفیس ۳۶۵ (فقط آنلاین)**

به افزونه‌های آفیس ۳۶۵ خود بروید.

۲. **صفحه‌ی اصلی داینامیک ۳۶۵ (آنلاین)**

با کلیک بر روی فلش رو به پایین، به صفحه‌ی اصلی داینامیک ۳۶۵ بروید. افزونه‌هایی را برای سازمان خود پیدا کنید یا بین افزونه‌های تجاری و سفارشی داشبورد (پیش‌فرض) بروید. به این صورت که با کلیک بر روی کاشی داینامیک ۳۶۵، به داشبورد پیش‌فرض یا صفحه‌ی اصلی برای نقش امنیتی خود بروید. همچنین می‌توانید این تنظیمات را در گزینه‌های شخصی خود انجام دهید.

۳. **انتخاب ماژول**

در ین بخش می توانید انتخاب کنید که با کدام ماژول کاربری (فروش، خدمات، بازاریابی و ..) می خواهید کارکنید.

۴. **نوع رکورد**

ببینید در حال حاضر با کدام نوع رکورد کار می‌کنید. با کلیک بر روی آیکون > لیستی از رکوردهای اخیری که با آن‌ها کار کرده‌اید را به شما نشان می‌دهد.

۵. **رکورد**

ببینید با کدام نمونه‌ی رکورد کار می‌کنید. با کلیک بر روی آیکون > لیستی از رکوردهای مرتبط را به شما نشان می‌دهد.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

۶. **جستجوی سراسری**

امکان جست و جو در انواع رکوردها با کلمات کلیدی را خواهید داشت.

۷. **مواردی که اخیراً مشاهده شده‌اند**

در اینجا به لیستی از کلیه‌ی رکوردها و نماهای اخیری که استفاده کرده اید دسترسی پیدا خواهید کرد. شما می توانید رکوردها یا نماهای دلخواه را برای میانبرهای پیمایش سریع، پین کنید.

۸. **ساختِ سریع**

یک رکورد یا فعالیت جدید را از هر نقطه در داینامیک ۳۶۵ به سرعت ایجاد کنید.

۹. **جستجوی پیشرفته**

با استفاده از ابزار Advanced Find، برای داده‌های خود جستجوی پیشرفته ایجاد کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۱۰. گزینه‌های شخصی

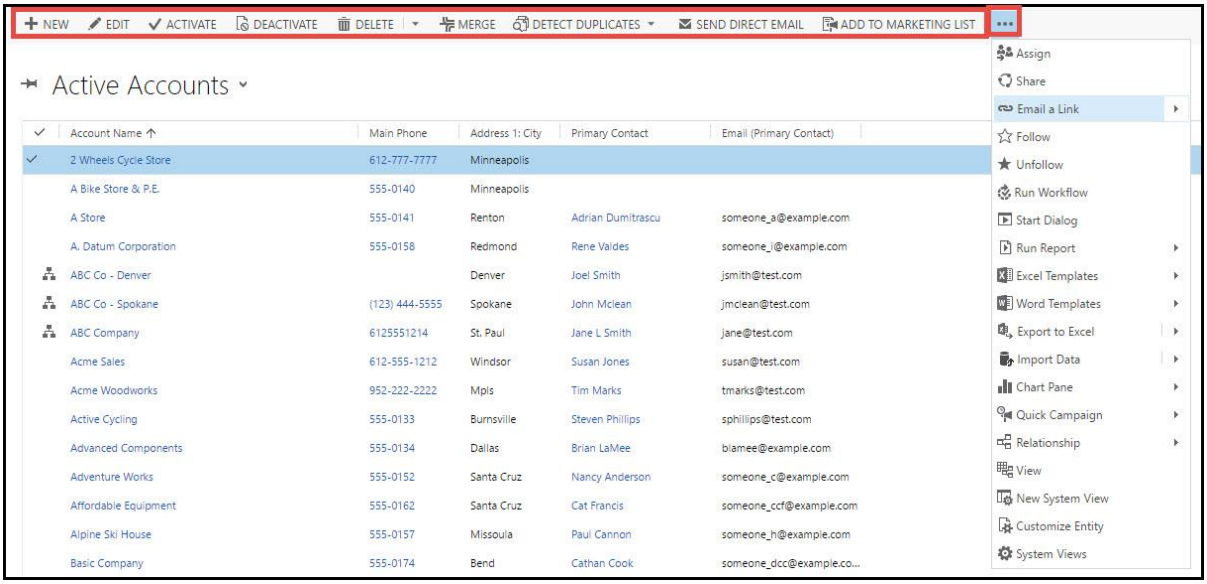
تنظیمات و تنظیمات برگزیده‌ی شخصی را بررسی کنید.

۱۱. راهنما

برای راهنمایی و آموزش در مورد داینامیک ۳۶۵ جستجو کنید.

نوار فرمان

در زیر نوار پیمایش، دستورات محلی مربوط به منطقه‌ی خاص برنامه‌ای که اکنون مشاهده می‌کنید را دارید که به آن نوار فرمان گفته می‌شود. ۹ فرمان برتر در نوار ذکر شده است (بسته به وضوح صفحه نمایش) و دستورات بیشتری با کلیک روی دکمه‌ی ellipsesکه به عنوان گزینه More Commands نیز شناخته می‌شود، در سمت راست دیده می‌شود.



نوار فرمان متحرک است. این نوار، دستورات مختلف را بسته به نوع رکوردی که با آن کار شده است، انتخاب‌های انجام شده در نما و نقش امنیتی کاربر نشان می‌دهد. اگر یک کاربر مجوزی مانند حذف یک نوع رکورد را نداشته باشد، نمی‌تواند فرمان حذف را در نوار فرمان مشاهده کند.

نماها

در زمان مشاهده لیستی از داده ها در سی ار ام ، شما همواره در حال مشاهده یک نمای جدولی هستید. کلیه نماهایی که در داینامیک ۳۶۵ مشاهده می کنید عملکردهای مشترکی به شرح زیر دارند:

- امکان انتخاب یک یا چند رکورد برای انجام یک عمل
- امکان مرتب سازی، فیلتر و جستجوی داده‌ها

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

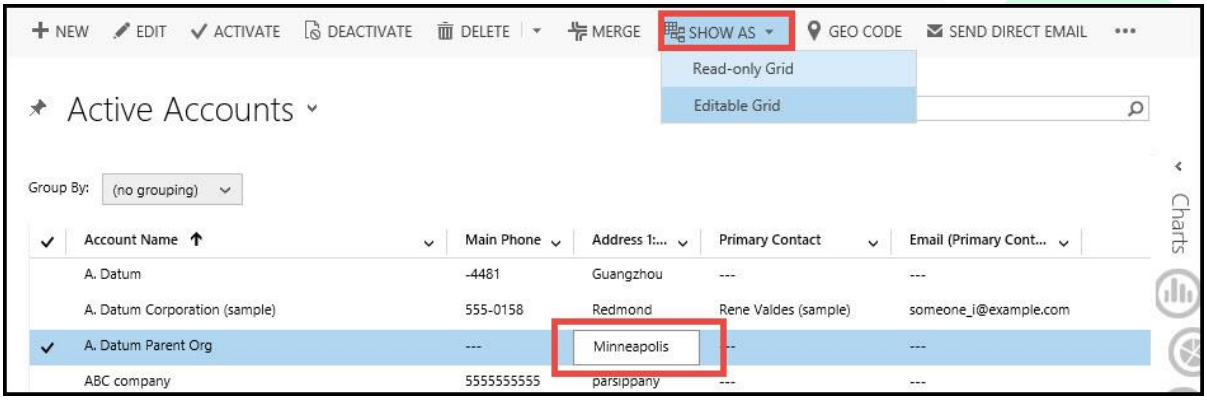
www.takbook.com

- امکان تجزیه و تحلیل داده‌ها با نمودارها

در صورتیکه که تمایل دارید یک نما برای شما همیشه به صورت پیش فرض نشان داده شود می توانید با انتخاب آن نما و تنظیم گزینه "تنظیم به عنوان پیش فرض" به این هدف برسید. در سرویس کلاینت Outlook، امکانی مشابه با قابلیت پین کردن نماها فراهم شده است.

برای نماها دو دسته وجود دارد؛ نماهای سیستم و نماهای شخصی. نماهای سیستم برای همه‌ی کاربران در دسترس هستند؛ در حالی که نمای شخصی چیزی است که یک کاربر می‌تواند برای فیلتر کردن و نمایش رکوردها برای تنظیمات خاص خود ایجاد کند. کاربران می‌توانند نظرات شخصی خود را با سایر کاربران یا تیم‌ها به اشتراک بگذارند.

در داینامیک ۳۶۵ قابلیتی وجود دارد که به کاربران اجازه می دهد تا از طریق نما و بدون رفتن به داخل خود رکورد، نسبت به ایجاد و یا ویرایش یک رکورد اقدام کنند. به طور پیش‌فرض، جدول‌ها فقط خواندنی هستند؛ با این وجود، مدیر سیستم می تواند قابلیت ویرایش در جدول را نیز فعال کند و آنرا پیش فرض کند. همچنین کاربران می‌توانند دکمه‌ی Show Asدر نوار فرمان را انتخاب کنند و از گزینه‌های قابل ویرایش یا فقط خواندنی استفاده کنند.



اطلاعات بیشتر در مورد نحوه‌ی استفاده از نمای جدول را می‌توانید در قسمت جستجوی CRMمشاهده کنید.

نمودارها

اگرچه نمودارها به صورت پیش‌فرض قابل مشاهده نیستند، اما اطلاعات قابل توجهی را در مورد داده‌هایی که مشاهده می‌کنید ارائه می‌دهند. برای دیدن نمودارها، روی نواری با همین عنوان در سمت راست کلیک کنید. نمودارها تعاملی هستند؛ به عنوان مثال، در برای دیدن جزئیات بیشتر یک نمودار کافی است نما را تغییر دهید. نمودار متناسب با اطلاعات نما تغییر می کند.

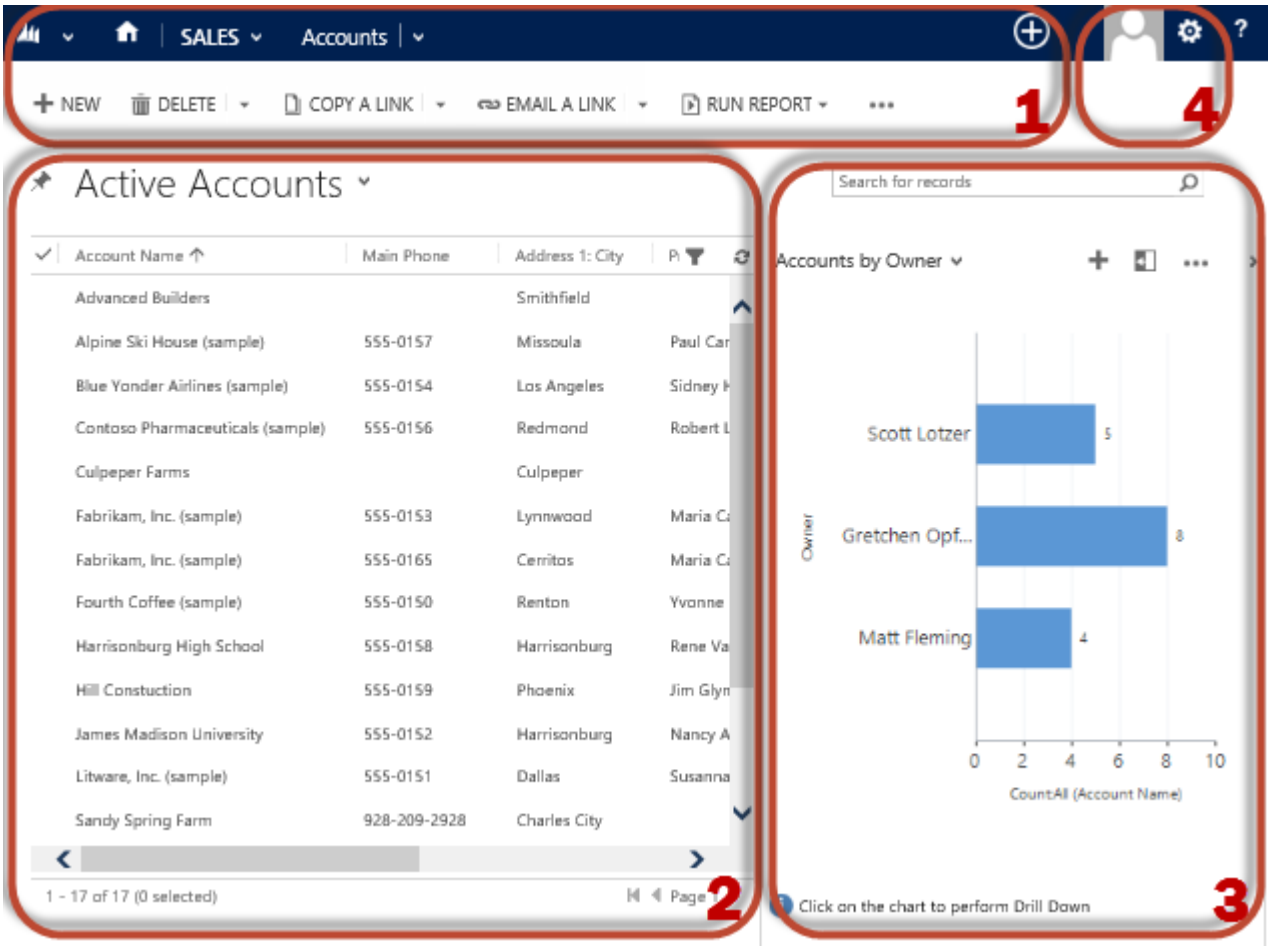
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

پیمایش در مایکروسافت سی آر ام ۲۰۱۳

مفاهیمی اساسی برای درک پیمایش در مایکروسافت داینامیک CRM ۲۰۱۳ وجود دارد. اگر تجربه‌ی استفاده از افزونه‌های مایکروسافت آفیس را داشته باشید، احتمالاً در مورد رابط کاربری نیز اطلاعاتی دارید. در اینجا مفاهیم اساسی آورده شده است:

۱. نوار فرمان
۲. نمای جدول
۳. نمودارهای درون خطی
۴. گزینه‌های شخصی



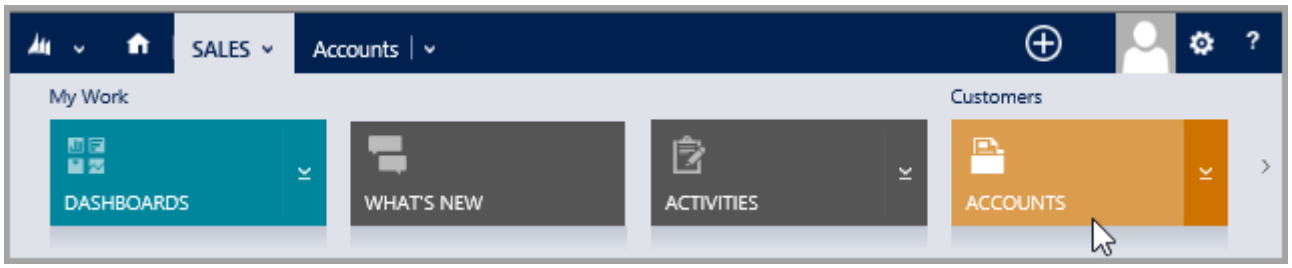
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۱. نوار فرمان

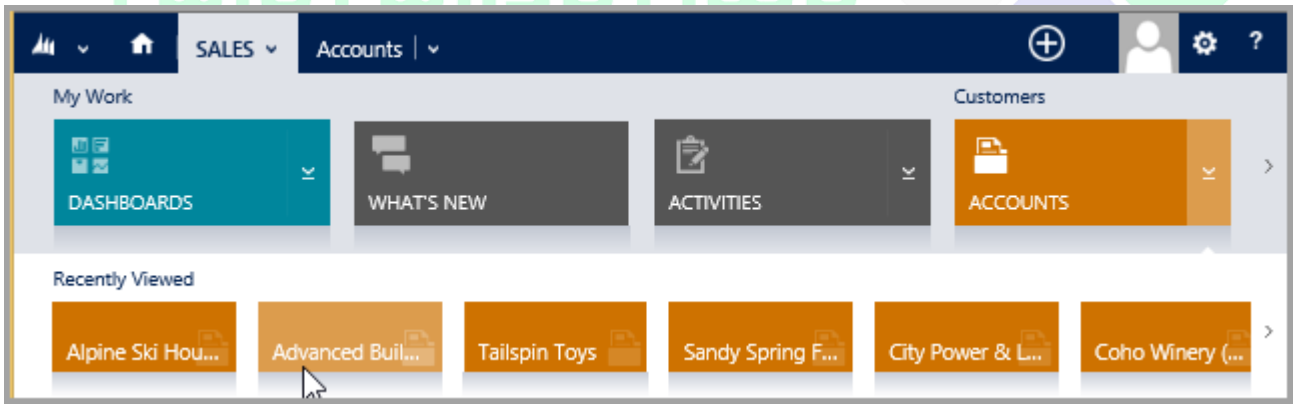
الف. هدایت

نوار فرمان در قسمت بالای صفحه، کل هدایت CRM را بر عهده می‌گیرد. سلسله مراتب هدایت از چپ به راست پیش می‌رود. بنابراین کاربر، ناحیه‌ی برنامه‌ی موردنظر مانند فروش، بازاریابی یا خدمات و سپس نوع رکورد را انتخاب می‌کند. آنچه در نوار فرمان مشاهده می‌شود با سطح دسترسی مشخص شده در نقش‌های امنیتی و همچنین نقشه‌ی سایت کنترل می‌شود که هر دو ممکن است توسط مدیر سیستم اصلاح شوند.



ب. مواردی که اخیراً مشاهده شده‌اند

انتخاب یک دکمه در نوار فرمان، کاربران را به آن منطقه از برنامه (به عنوان مثال، مشتریان) می‌برد. با انتخاب فلش سمت راست فرمان، لیستی از رکوردهایی نمایان می‌شود که کاربر اخیراً به آن‌ها دسترسی پیدا کرده است.

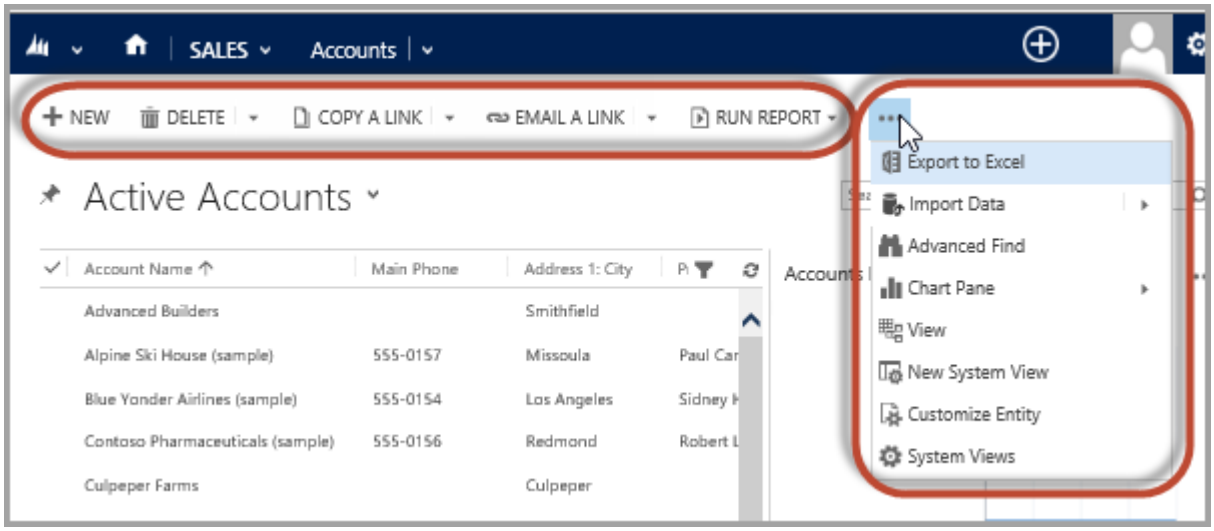


ج. دستورات محلی

در زیر نوار فرمان، دستورات محلی مربوط به منطقه‌ی خاص برنامه‌ای که اکنون مشاهده می‌کنید را دارید. ۵ دستور برتر در نوار ذکر شده است و با کلیک بر روی دکمه‌ی ellipses در سمت راست، دستورات بیشتری نمایش داده می‌شود.

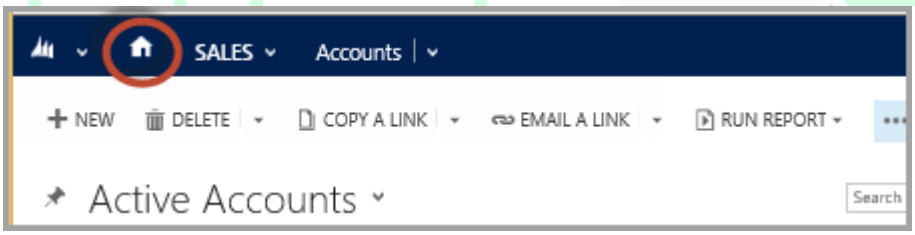
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



د. صفحه‌ی اصلی

وقتی به مایکروسافت داینامیک CRM دسترسی پیدا می‌کنید، صفحه‌ی اصلی اولین صفحه‌ای است که می‌بینید. همچنین می‌توانید با کلیک بر روی دکمه‌ی صفحه‌ی اصلی در بالای صفحه، در هر زمان که بخواهید به آنجا برگردید. کاربران می‌توانند صفحه‌ی اصلی خود را در گزینه‌های شخصی تغییر دهند.



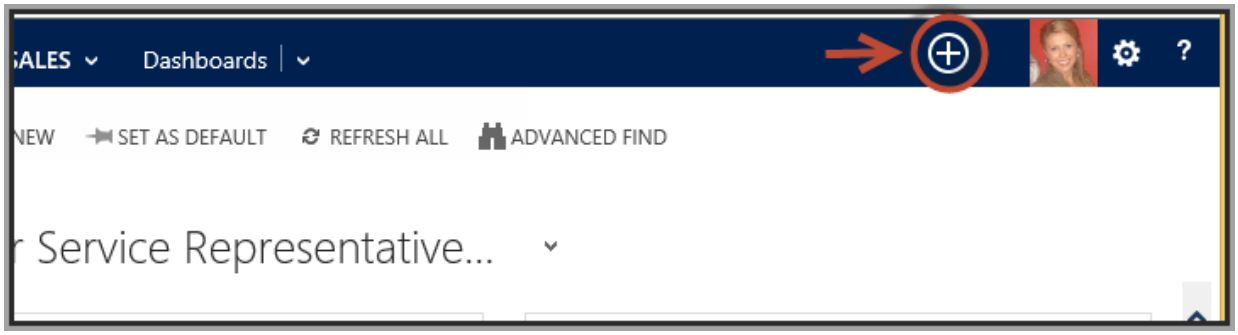
ه. ساخت سریع

علامت به‌علاوه (+) در نوار فرمان، ساخت سریع نامیده می‌شود و شما را قادر می‌سازد تا به سرعت رکوردها را ایجاد کنید. ساخت سریع برای کارهای چند منظوره بسیار کاربردی است؛ زیرا صفحه نمایشی پیش روی شما قرار می‌دهد که در آن یک رکورد جدید ایجاد کنید. این مسئله باعث نمی‌شود شما از فعالیت اصلی‌تان دور شوید و ساخت سریع از فرم مخصوص به خود استفاده می‌کند. فرم ساخت سریع باید زیرمجموعه‌ای از فیلدها باشد و فقط مهمترین قسمت‌ها باید در این فرم باشند. فعالیت‌ها دارای فرم ساخت سریع نیستند و همیشه از فرم کامل استفاده می‌کنند.

علامت به‌علاوه‌ی سفید رنگ، نحوه‌ی شروع ساخت سریع است و می‌توانید در نوار پیمایش آبی رنگ بالا مشاهده کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



۲. نمای جدول

هر زمان که در حال مشاهده‌ی لیستی از داده‌ها هستید، همیشه به صورت نمای جدول نمایش داده می‌شود. نماهای جدول در سراسر مایکروسافت داینامیک CRM عملکرد مشترک دارند، از جمله:

- امکان انتخاب یک یا چند رکورد برای انجام یک عمل
- امکان مرتب سازی، فیلتر و جستجوی داده‌ها
- امکان تجزیه و تحلیل داده‌ها با نمودارهای خطی

وقتی در سرویس وب کلاینت در حال مشاهده‌ی نمای جدول هستید، می‌توانید یک نما را پین کنید تا هنگام بازگشت به منطقه، نمای پین به طور پیش‌فرض باز شود. همچنین در کلاینت Outlook می‌توانید نماها را پین کنید. یک تفاوت بین وب کلاینت و کلاینت Outlook در این است که در کلاینت Outlook می‌توانید بیش از یک نمای باز را پین کنید.

اطلاعات بیشتر در مورد نحوه‌ی استفاده از نمای جدول را می‌توانید در جستجوی CRM مطالعه کنید.

۳. نمودارهای درون خطی

اگرچه این نمودارها به صورت پیش‌فرض قابل مشاهده نیستند اما می‌توانند اطلاعات کاربردی در مورد داده‌هایی که مشاهده می‌کنید را ارائه دهند. برای دیدن نمودارهای درون خطی، روی نوار عنوان نمودارها در سمت راست کلیک کنید. نمودارها تعاملی هستند. به عنوان مثال، با فیلتر کردن داده‌ها در نمای جدول، می‌توانید در یک نمودار به جزئیات بیشتری دست پیدا کنید.

۴. گزینه‌های شخصی

در قسمت بالا سمت راست، کاربران با کلیک بر روی آیکون تنظیمات، می‌توانند گزینه‌های شخصی خود را در CRM ۲۰۱۳ تنظیم کنند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

پیمایش در مایکروسافت سی آر ام ۲۰۱۱

مفاهیمی اساسی برای درک پیمایش در مایکروسافت داینامیک CRM ۲۰۱۱ وجود دارد. اگر تجربه‌ی استفاده از افزونه‌های مایکروسافت آفیس را داشته باشید، احتمالاً در مورد رابط کاربری آن نیز اطلاعاتی دارید. در اینجا مفاهیم اساسی آورده شده است:

۱. ریبون

ریبون در بالای صفحه ظاهر می‌شود و اقدامات مربوط به محتوای صفحه را در اختیار کاربران قرار می‌دهد. ریبون حساس به متن است؛ به این معنا که فقط اقدامات مربوط به بخشی که در حال انجام کار بر روی آن هستید را ارائه می‌دهد. بنابراین ریبون هنگامی که در حال استفاده از افزونه هستید و بسته به انتخابی که دارد، تغییر می‌کند.

۲. راهنمای سمت چپ

هم کلاینت Outlook و هم وب کلاینت از سمت چپ صفحه برای منو استفاده می‌کنند. منو سمت چپ به بخش‌های مختلفی تقسیم شده است و در زیر عناوین این بخش‌ها، مناطق جداگانه‌ای در افزونه برای انتخاب در دسترس است. آنچه در

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

منو سمت چپ مشاهده می‌شود توسط سطوح دسترسی مشخص شده در نقش‌های امنیتی و همچنین نقشه‌ی سایت کنترل می‌شود که هر دو ممکن است توسط مدیر سیستم اصلاح شوند.

الف. صفحه‌ی اصلی

از آنجا که این یک افزونه‌ی وب است، وب کلاینت مفهوم صفحه اصلی را دارد. هنگامی که به مایکروسافت داینامیک CRM دسترسی پیدا می‌کنید، صفحه‌ی اصلی مکانی پیش‌فرض است که ظاهر می‌شود. همچنین می‌توانید با کلیک بر روی دکمه‌ی Home در منو سمت چپ، به صفحه‌ی اصلی برگردید. کاربران می‌توانند صفحه‌ی اصلی خود را در گزینه‌های شخصی تغییر دهند.

ب. مواردی که اخیراً مشاهده شده‌اند

برای نقش‌های شغلی که با یک لیست کوتاه از رکوردها کار می‌کنند، مواردی که اخیراً مشاهده شده‌اند به کاربران این امکان را می‌دهند تا مسیر مربوط به رکوردها و وظایف معمول خود میانبر بزنند.

۳. پنجره‌ی شروع کار

این گزینه کمک می‌کند تا آنچه را که اکنون انجام می‌دهید به سایر ویژگی‌های افزونه‌ی موردنیازتان متصل کنید. همچنین پیوندهایی با محتوای مربوطه از سیستم کمک با ویژگی‌های نمای فعلی را در اختیار شما قرار می‌دهد. پنجره‌ی شروع کار راهی مفید برای کاربران است تا بتوانند از اصول CRM و چگونگی استفاده از آن آگاه شوند. این پنجره می‌تواند برای گزینه‌های شخصی هر کاربر غیرفعال شود.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

۴. نمای جدول

هر زمان در حال مشاهده‌ی لیستی از داده‌ها هستید، این وضعیت در نمای جدول نمایش داده می‌شود. نماهای جدول در سراسر مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ دارای عملکردهای مشترک هستند. از جمله:

- امکان انتخاب یک یا چند رکورد برای انجام یک عمل
- امکان مرتب سازی، فیلتر و جستجوی داده‌ها
- امکان تجزیه و تحلیل داده‌ها با نمودارهای درون خطی

غالباً وقتی در وب کلاینت در حال مشاهده‌ی یک جدول هستید، می‌توانید گزینه‌ی Set As Default را انتخاب کنید تا هنگام بازگشت به آن منطقه ابتدا نما ظاهر شود. در سرویس کلاینت Outlook قابلیت‌های مشابه با امکان پین کردن نماها فراهم شده است.

اطلاعات بیشتر در مورد نحوه‌ی استفاده از نمای جدول را می‌توانید در جستجوی CRM مطالعه کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۵. نمودارهای درون خطی

اگرچه این نمودارها به صورت پیش‌فرض قابل مشاهده نیستند اما می‌توانند اطلاعات کاربردی در مورد داده‌هایی که مشاهده می‌کنید را ارائه دهند. برای دیدن نمودارهای درون خطی، روی نوار عنوان نمودارها در سمت راست کلیک کنید. نمودارها تعاملی هستند. به عنوان مثال، با فیلتر کردن داده‌ها در نمای جدول، می‌توانید در یک نمودار به جزئیات بیشتری دست پیدا کنید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

شناخت رکوردهای سی آر ام
وضعیت، دلیل وضعیت و مالک

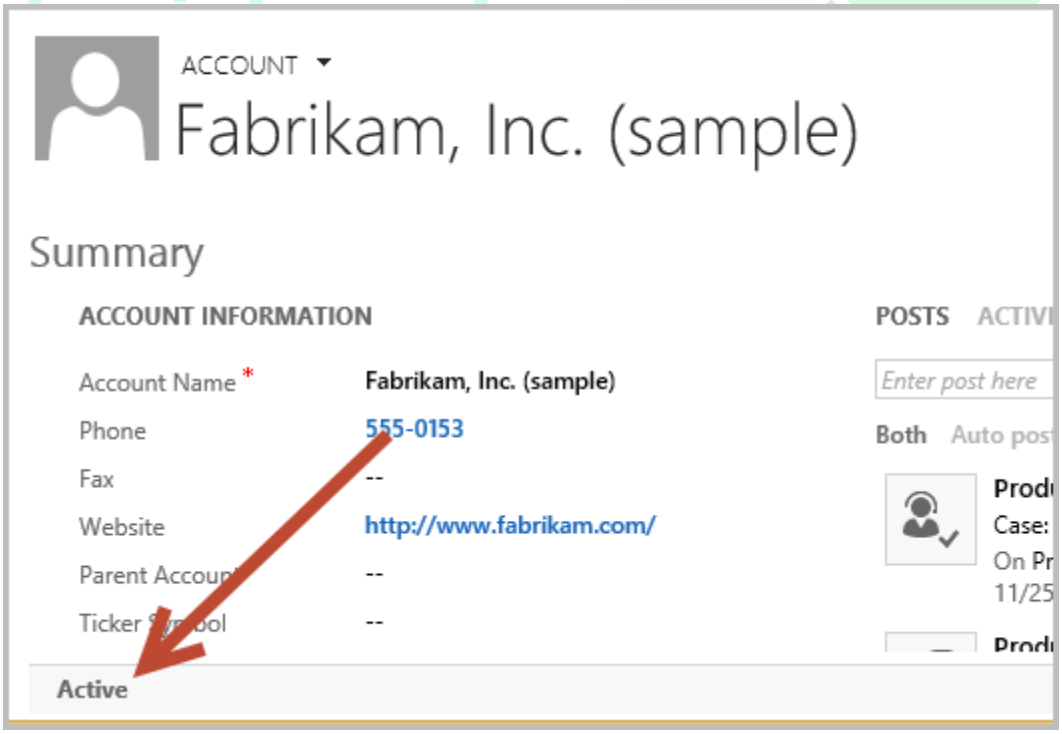
مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ برای رکوردهای CRM دارای تعدادی اجزای اصلی است که با تمام بخش‌های افزونه سازگار است.

وضعیت

این گزینه مشخص می‌کند که رکورد فعال است یا غیرفعال. کاربرانی که به رکوردهای فعال دسترسی دارند، می‌توانند آن‌ها را ویرایش کنند. رکوردهای غیرفعال read-only هستند؛ به این معنا که قابل ویرایش نیستند.

بسته به نوع رکورد، ممکن است بیش از یک وضعیت فعال و غیرفعال وجود داشته باشد و نام وضعیت‌ها می‌تواند متفاوت باشد. به عنوان مثال، وضعیت رکورد مشتری ممکن است وضعیت های فعال(Active) و غیرفعال(Inactive) باشد، در حالی که وضعیت موجود در رکورد سرنخ ممکن است (تایید صلاحیت شده، باز یا مردود) باشد

این وضعیت با سفارشی سازی سیستم قابل تغییر نیست.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

دلیل وضعیت

این گزینه جزئیات بیشتری درباره‌ی وضعیت ارائه می‌دهد. هر وضعیت می‌تواند چندین دلیل داشته باشد که توضیح می‌دهد چرا رکورد در آن وضعیت است. به عنوان مثال، هنگامی که یک فرصت از دست می‌رود، وضعیت از دست رفته می‌تواند دلایلی مانند (بدون تصمیم، جذب شده توسط رقیب یا مشتری نیست) داشته باشد.

دلیل وضعیت را می‌توان توسط سفارشی سازی سیستم اصلاح کرد و ممکن است از آن به عنوان مرحله استفاده شود.

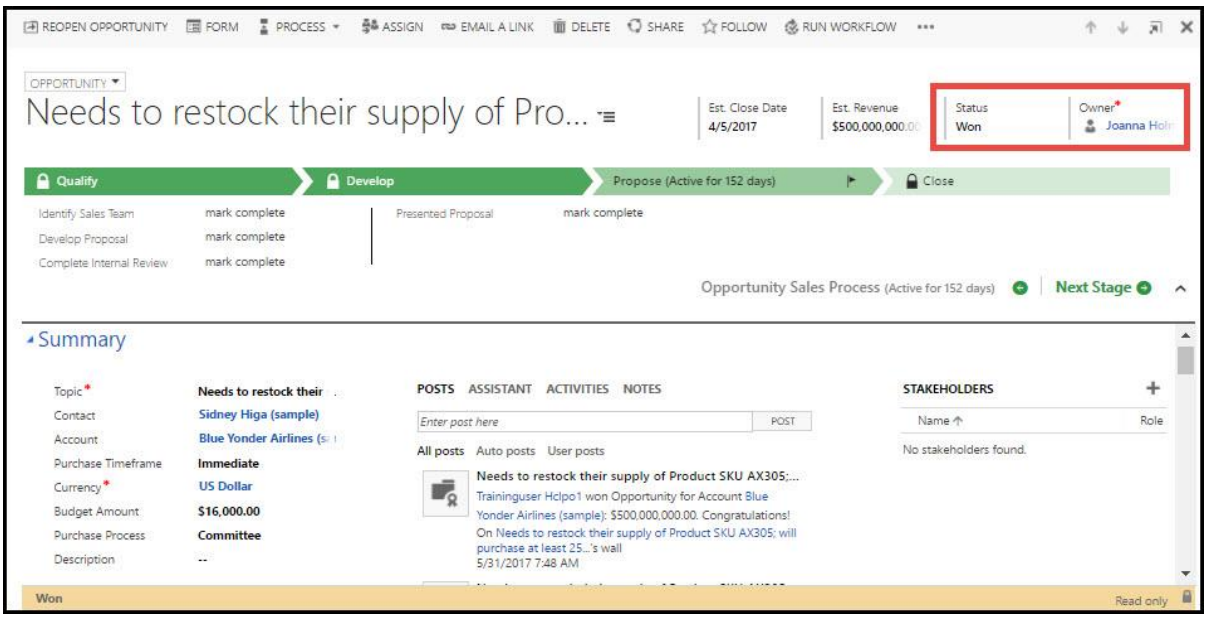
مالک

از دیدگاه کسب‌وکار، مالک شخصی است که مسئول رکورد است؛ خواه سازمان، شخص، وظیفه، پروژه یا غیره باشد. از دیدگاه افزونه، مالک کاربرانی را تعیین می‌کند که از حقوق اولیه‌ی رکوردها برخوردار باشند. نقش‌های امنیتی دسترسی به پرونده‌ها را با استفاده از فیلد مالک، فعال یا محدود می‌کنند. از دکمه‌ی ارجاع برای تغییر فیلد مالک استفاده می‌شود.

همچنین مالک در هر جایی که رکوردها با عنوان رکوردهای من باشد، روی آن تأثیر می‌گذارد. به عنوان مثال، هنگامی که شما به لیستی از سرنخ‌ها می‌پردازید و نمای سرنخ های من(My Leads) را انتخاب می‌کنید، این لیست ها شامل سرنخ‌هایی است که صاحب، کاربر فعلی است.

برخی از رکوردها متعلق به یک مالک نیستند؛ بلکه مالک آن ها سیستم است. رکوردهای سیستمی را نمی‌توان به کسی اختصاص داد.

پرنیان پردازش پارس



در بخش بعدی کتاب CRM، در مورد دو نوع رکورد مهم بحث خواهیم کرد: **مشتریان و اشخاص.**

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

نمای کلی مشتریان و اشخاص در داینامیک ۳۶۵

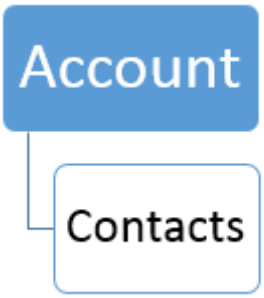
مهم‌ترین قابلیت مایکروسافت داینامیک ۳۶۵، مدیریت ارتباطات است. این برنامه برای مدیریت روابط کسب و کار با کسب و کار (B2B) طراحی شده است؛ یعنی روابط با سازمان‌های دیگر و افراد شاغل در آن سازمان‌ها. مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ همچنین می‌تواند روابط تجاری با مشتری (B2C) را هم مدیریت کند؛ یعنی روابط با افرادی که با سازمان خاصی در ارتباط نیستند.

صرف نظر از اینکه سازمان شما سودآور است یا خیر، این روابط باید با استفاده از مشتری و رکوردهای شخص موجود در داینامیک ۳۶۵ مدیریت شود. اسامی این رکوردها می‌توانند توسط سفارشی‌ساز سیستم و متناسب با نیاز شما تغییر کنند.

هشدارا همیشه سازمان‌ها و افراد را به عنوان مشتریان و اشخاص در داینامیک ۳۶۵ نگه دارید. بسیاری از ویژگی‌ها به مشتریان و ساختار اشخاص وابسته هستند؛ مانند ادغام اشخاص و عملکرد ارتباطات بازاریابی. از ایجاد موجودیت‌های سفارشی برای سازمان‌ها یا افراد خودداری کنید؛ مگر اینکه قصد تماس با آن‌ها(مانند رقبا) را نداشته باشید.

ارتباط بین مشتری و شخص

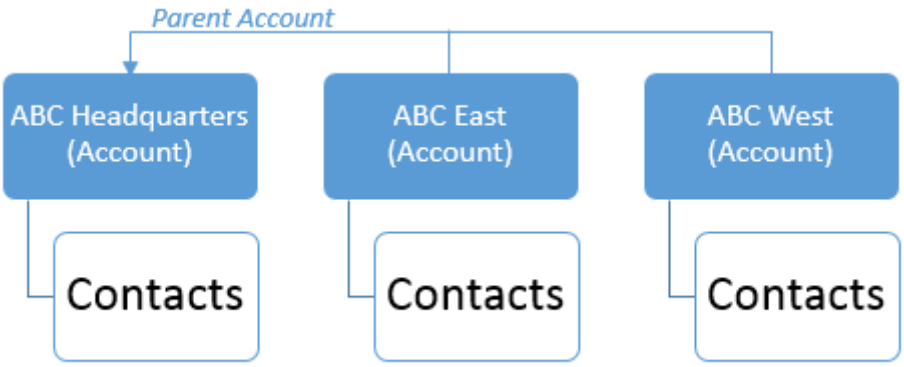
ارتباط بین رکوردهای مشتری و شخص به گونه‌ای است که می‌توانید بسیاری از اشخاص را به یک مشتری واحد مرتبط کنید. اگر روابط پیچیده‌تری دارید، بهتر است برای ارتباط مشتریان و اشخاص با یکدیگر از Connections استفاده کنید. هرچند مهم است که توجه داشته باشید رابطه‌ی مشتری و شخص یک رابطه والد و فرزندیاست. به این معنا که وقتی مشتری تغییر می‌کند، شخص نیز تغییر می‌کند. فیلدهای شخص نیز با مشتری تطابق داده می‌شوند؛ بنابراین اگر شخصی را از قسمت رکورد مشتری ایجاد کنید، آدرس و تلفن مشتری هم با شخص هماهنگ می‌شود.



اگرچه ممکن است بسته به فرآیندهای تجاری، ساختار متفاوت باشد، اما مفهوم کلی این است که مشتری یک مکان واحد است و اشخاص مربوط به مشتریانی هستند که در آن مکان کار می‌کنند. مشتریان می‌توانند به یک‌دیگر مرتبط باشند؛ مانند اینکه یک مشتری، شعبه‌ی اصلی است و مشتریان فرعی مکان‌های مختلف هستند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



مشتریان و اشخاص هر کدام دارای جایگاهی در رکورد هستند تا بتوانند آدرس‌های بیشتری را در قسمت هدایت سمت چپ ذخیره و نگه‌داری کنند. در مورد مشتریان B2B، معمولاً در مواردی که یک مکان واحد با چندین صورت‌حساب به آنجا یا مکان‌های دیگر ارسال شود، از این مورد استفاده می‌شود. برای اشخاص در B2C، ممکن است چندین آدرس برای نشانی‌های تجاری و خانگی مشابه با نحوه‌ی ذخیره مایکروسافت Outlook برای اشخاص استفاده شوند.

نکته! CRM را برای خودتان سفارشی‌سازی کنید. از آنجا که CRM برای سناریوی B2B یا B2C به صورتی انعطاف‌پذیر طراحی شده است، مطمئناً باید آن را سفارشی‌سازی کنید. به عنوان مثال می توانید در سفارشی سازی آدرس ایمیل مشتریرا از فرم آن حذف نمایید. همچنین تغییر در تنظیمات شخص اصلی و یا حذف رابطه بین شخص و مشتری امکان پذیر است.

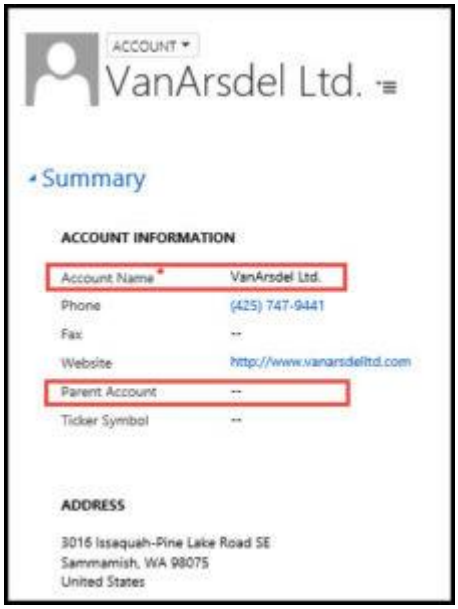
مشتریان

مشتریان کسانی هستند که شما با آن‌ها در ارتباط هستید. از آنجا که مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ یک راه‌حل مدیریت ارتباط با مشتری است، اینجاست که مشتریان در پایگاه داده‌ی شما قرار می گیرند. همچنین مشتریان می‌توانند انواع دیگری از رکوردها از جمله مشتریان بالقوه ، فروشندگان، شرکای تجاری و سازمان‌های دیگری که با سازمان شما تعامل دارند را شامل شوند. برای سازمان‌های غیر تجاری مانند دولت، مراکز بهداشتی و آموزشی، مشتری جایی است که هر سازمانی ممکن است آنجا باشد.

قسمت‌های اصلی مشتری شامل موارد زیر است:

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



نام مشتری

علاوه بر مشتری، نام سازمان هم باید جستجو شود. نام مشتری هنگام مرتبط کردن سایر رکوردها به مشتری مانند فیلد مربوط به فعالیت‌ها و مشتری اصلی در اشخاص، نشان داده می‌شود.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

اطلاعات اشخاص

مواردی اساسی برای استفاده از داینامیک ۳۶۵ مانند ضرورت ذخیره‌ی اطلاعات شخص اصلی از جمله آدرس، تلفن و وب‌سایت برای سازمان وجود دارند.

مشتری اصلی

این مورد نشان می‌دهد که آیا دفتری وجود دارد که با دفتر مرکزی در ارتباط باشد. Child Accounts یا مشتری فرزند، یک بخش فرعی در قسمت جزئیات فرم مشتری است که برعکس رابطه مشتری اصلی است.

شخص اصلی

این فیلد متعلق به شخصی است که در سازمان مشتری به عنوان نفر اصلی با وی در ارتباط هستید.. این فیلد مربوط به سایر موارد ایجاد شده در فرآیندهای موجود در مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ نیست؛ بنابراین بسته به فرآیندهای تجاری، می‌توانید این فیلد را تغییر نام داده یا حذف کنید.

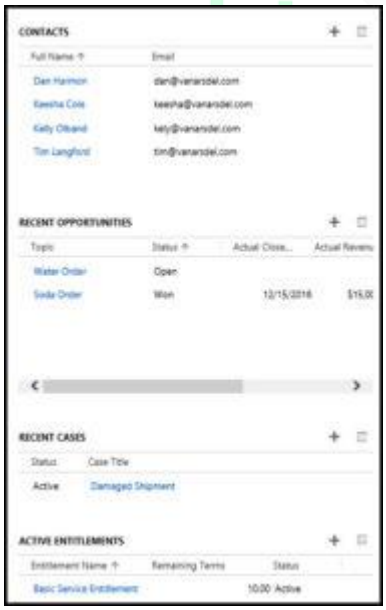
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

جدول‌های فرعی

در این بخش، چندین جدول‌ی فرعی برای نمایش موجودیت مرتبط با مشتری وجود دارد که به عنوان نمای کلی از آنچه در حال حاضر در رابطه با مشتری اتفاق می‌افتد ارائه می‌دهد. همچنین می‌توانید از آیکون به‌علاوه(+) استفاده کنید تا یک آیتم جدید ایجاد شود که اطلاعات مربوط به مشتری را از قبل پر کرده باشد. جدول‌های فرعی عبارتند از:

- اشخاص
- فرصت‌های اخیر
- پرونده های اخیر
- مجوزهای فعال



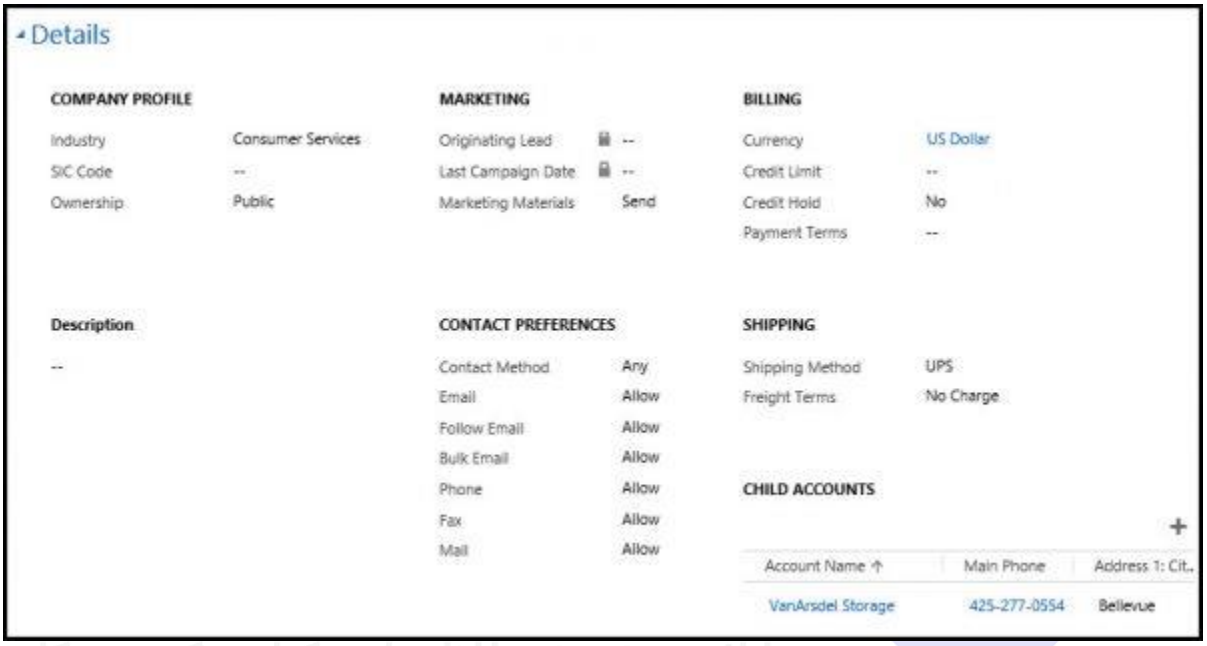
جزئیات

پیگیری اطلاعات اضافی درباره‌ی سازمان غالباً ضروری است. این بخش ممکن است اطلاعات پروفایلِ هر فردی که با سازمان در ارتباط است را شامل شود. این اطلاعات ممکن است توسط کارشناسان فروش، خدمات و بازاریابی برای تجزیه و تحلیل مشتریان و لیست‌های بخش ارتباطات گسترده‌تر مورد استفاده قرار گیرد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

- تمایل به خرید محصول و استفاده از خدمات یا سابقه‌ی خرید
- سطح مشارکت و فعالیت
- تناسب با سازمان شما



ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

نکته! خلاصه‌ی اطلاعات مالی را به دست آورید! سناریوی متداول این است که فروش می‌خواهد که تاریخچه‌ی خرید مشتری قابل مشاهده باشد. در برخی موارد نیز جزئیات را لازم دارد؛ بنابراین جزئیات فاکتور با سیستم مالی در CRM ادغام می‌شود. همچنین، داده‌های خلاصه از جمله اطلاعات باارزش پروفایل مشتری قابل مشاهده است. عناصر داده‌های یکپارچه مانند درآمد ماه، تاریخ درآمد سال، تاریخ درآمد ۱۲ ماهه و مانده حساب را در نظر بگیرید.

اشخاص

منظور از اشخاص، افرادی است که شما با آن‌ها در ارتباط هستید. غالباً اشخاص مربوط به یک مشتری هستند، اما ممکن است سازمان‌ها و مشاغل به مصرف کنندگان خاصی خدمات ارائه دهند و بنابراین بسیاری از اشخاص جزو زیرمجموعه‌ی مشتری قرار نمی‌گیرند.

اشخاص با اشخاص موجود در مایکروسافت Outlook ادغام می‌شوند؛ بنابراین مهم است که بدانیم وقتی فیلدهای رکورد شخص به‌روز می‌شوند، ممکن است بسته به تنظیمات هماهنگ سازی، این تغییر با Outlook برای یک یا چند کاربر یکسان عمل کند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

عناصر داده‌ی اصلی یک شخص شامل موارد زیر است:

نام

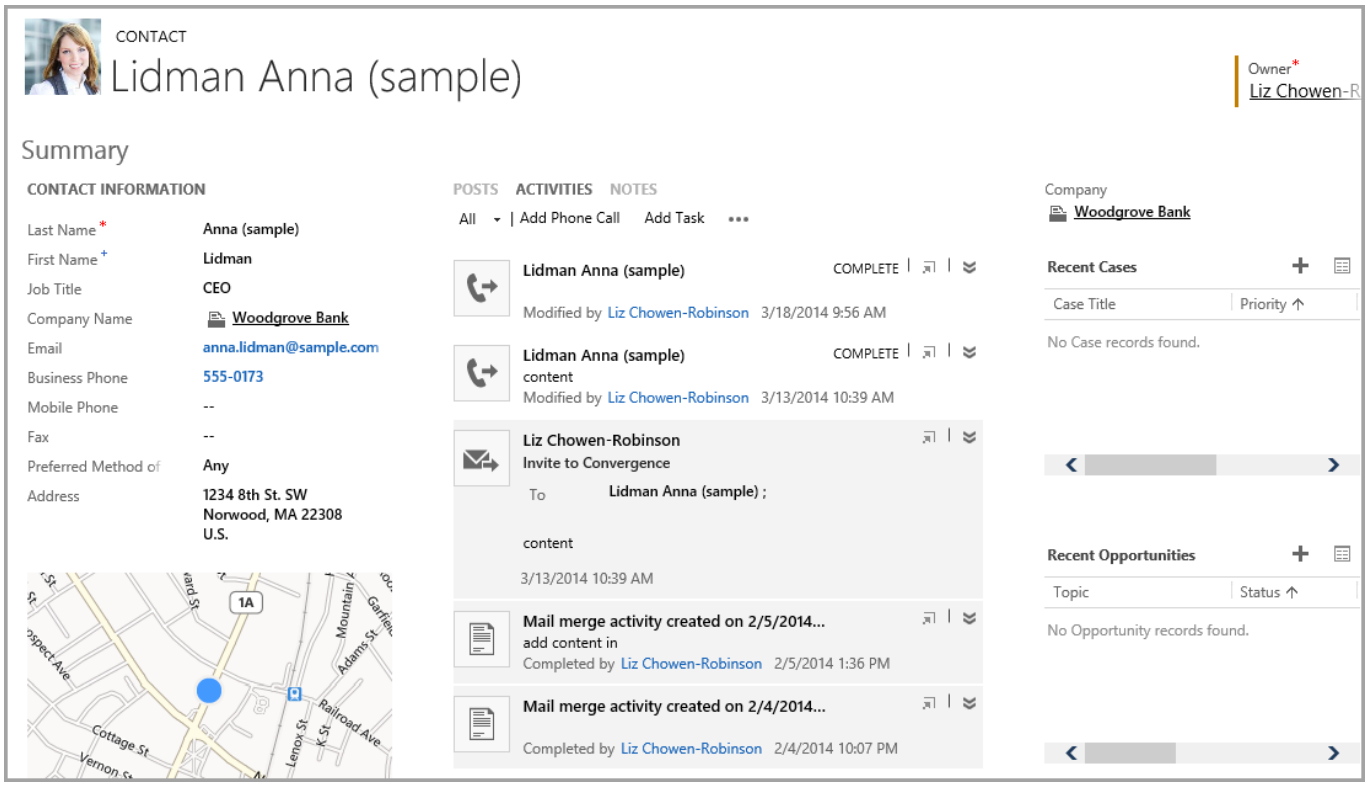
نام، قسمتی است که به طور خودکار از نام و نام خانوادگی ایجاد می‌شود. قسمت نام هنگام ارتباط سایر رکوردها با شخص مانند فیلد مربوط به فعالیت‌ها و شخص اولیه در مشتری نشان داده می‌شود.

مشتری اصلی

به طور کلی سازمان و مکانی که شخص در آن قرار دارد را نشان می‌دهد.

عنوان شغلی

دو مورد از فیلدها نشان دهنده‌ی نقشی است که شخص در یک سازمان دارد. عنوان شغلی به صورت پیش فرض یک فیلد متن باز است. برخی از سازمان‌ها به منظور استاندارد کردن داده‌ها و امکان گزارش گیری این فیلد را به صورت یک فهرست با امکان انتخاب عناوین از بین آن ها و یا به صورت فیلد جست و جو از بین مشاغل ایجاد می کنند. با این وجود، پر کردن فیلد عنوان شغلی به دلیل ادغام با Outlook بسیار مهم است.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

اگر عنوان شغلی کافی نباشد، فیلد دیگری به نام نقش(Role) وجود دارد که برای نشان دادن قدرت یک فرد در فرآیند خرید طراحی شده است. لیست انتخاب نقش توسط سیستم سفارشی‌ساز قابل تغییر است، اما در خارج از فیلد نقش‌هایی که تصمیم گیرنده، تاثیرگذار و شخص دارند هم وجود دارند.

اطلاعات شخص

موارد اساسی برای استفاده از مایکروسافت داینامیک CRM شامل ردیابی اطلاعات شخص اصلی از جمله آدرس، شماره تلفن و غیره می‌شود.

در B2B، ایجاد شخص از قسمت رکورد مشتری معمول است تا اطلاعات مربوط به مشتری با شخص هماهنگ شود. سپس از آنجا می‌توانید آدرس شخص و شماره تلفن را تغییر دهید. ممکن است یک شخص در مکانی متفاوت باشد، اما شما تمایلی به ایجاد مشتری برای آن مکان نداشته باشید.

اطلاعات تقسیم بندی

علاوه بر نقش شخص و قدرت خرید، می‌توانید اطلاعات دیگری را به شخص اضافه کنید که به شما این امکان را می‌دهد تا آن‌ها را برای ارتباطات رسانه‌ای و دعوت رویدادها تقسیم بندی کنید. این امر شامل موارد زیر است:

- تمایل به خرید محصول و استفاده از خدمات یا سابقه‌ی خرید
- سطح مشارکت و فعالیت
- تناسب با سازمان شما

تنظیمات برگزیده‌ی ارتباطات

اینکه فرد ترجیح می‌دهد چگونه با وی تماس گرفته شود و آیا امکان تماس تلفنی، ایمیل را دارد تعیین می‌کند. به خصوص وقتی که از طریق CRM بازاریابی می‌کنید یا از داده‌های CRM برای شخص ثالث استفاده می‌کنید، این فیلدها ضروری هستند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

رکوردهای داینامیک ۳۶۵

رکوردهای موجود در داینامیک ۳۶۵ در نمای جدول نمایش داده می‌شوند. مشابه مایکروسافت اکسل، رکوردها را می‌توان در نمای جدول مرتب، فیلتر و جست‌وجو کرد.

هنگامی که یک نوع رکورد را از نوار پیمایش انتخاب می‌کنید، لیستی از رکوردهای موجود در نمای پیش‌فرض نمایش داده می‌شود. سفارشی‌ساز سیستم می‌تواند یک نمای پیش‌فرض را برای همه‌ی کاربران تنظیم کند. همچنین کاربران ویژه می‌توانند هر نما را به صورت پیش‌فرض برای خود انتخاب کنند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد کار با رکوردها در داینامیک ۳۶۵ به بخش‌های زیر بروید:

- مشاهده‌ی رکوردها
- مرتب سازی رکوردها
- ایجاد رکوردها
- ویرایش رکوردها
- باز کردن رکوردها
- کار با فرم‌ها
- رکوردهای مرتبط
- اختصاص رکوردها
- اشتراک گذاری رکوردها
- حذف رکوردها

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

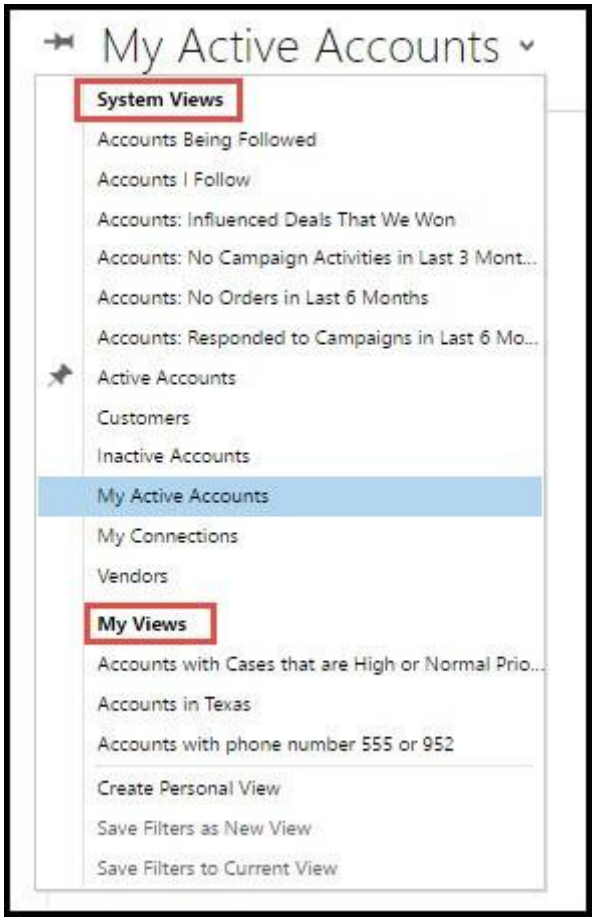
مشاهده‌ی رکوردها

یک نما در داینامیک ۳۶۵ شامل پرس‌وجوی رکوردها(چگونگی فیلتر کردن رکوردها) و چیدمان(ترتیب، عرض و مرتب سازی ستون‌ها) است.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

دو نوع نما وجود دارد: نمای سیستمی و نمای شخصی. نماهای سیستمی یا قابل سفارشی سازی نیستند و یا توسط سفارشی‌سازی سیستم ایجاد می‌شوند. نماهای شخصی اغلب توسط شما ایجاد می‌شوند، اما می تواند توسط سایر کاربران نیز ایجاد شده و با شما به اشتراک گذاشته شوند. برای اطلاعات بیشتر در مورد نحوه‌ی ایجاد نمای شخصی، به بخش جست‌وجوی پیشرفته مراجعه کنید.



در هر دو نوع نما، ستون‌های ظاهر شده، ترتیب و عرض ستون‌ها و مرتب سازی رکوردها، همگی با مشخصات نما کنترل می‌شوند. کاربران با دسترسی به تغییر نمای سیستم ممکن است این تنظیمات را تغییر دهند. کاربری که دارای نمای شخصی است می‌تواند آن را ببیند و تغییر دهد.

تغییر نماها

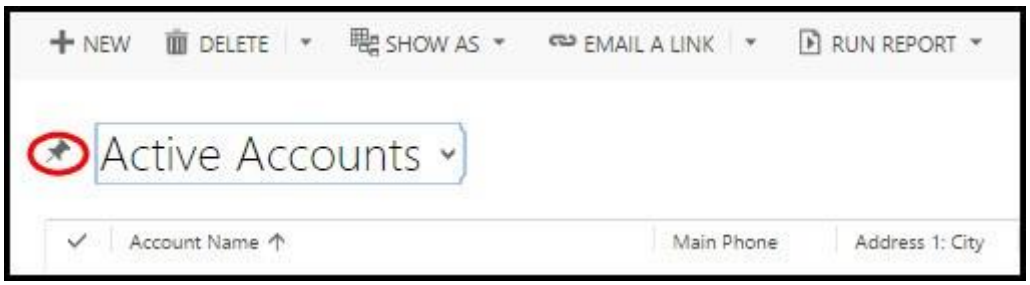
برای تغییر نمایی که مشاهده می‌کنید، از سلکتور در بالای صفحه استفاده کرده، بر روی لیست کشویی نماها کلیک و نمای مورد نظر را انتخاب کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

تنظیم نمای پیش‌فرض

در حالی که به یک نمای خاص نگاه می‌کنید، می‌توانید با کلیک بر روی آیکون پین در سمت چپ نام نما، آن را به عنوان پیش‌فرض تنظیم کنید. سپس زمانی که به این نوع رکورد دسترسی پیدا کنید، نمای پیش‌فرض نمایش داده می‌شود. می‌توانید با انتخاب یک نمای دیگر و ایجاد نمای پیش‌فرض جدیدتان، این نما را هرچه‌قدر لازم باشد تغییر دهید.

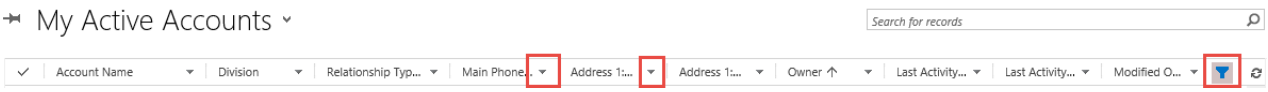


مرتب سازی رکوردها

در حالی که به نمای جدول نگاه می‌کنید، می‌توانید رکوردها را با انتخاب عنوان ستون به راحتی مرتب کنید. بر روی عنوان ستونی که بین مرتب سازی صعودی و نزولی است، کلیک کنید. علاوه بر این برای مرتب سازی بیش از یک ستون می‌توانید دکمه‌ی شیفت را نگه دارید. فقط فیلدهایی که وابسته به موجودیت هستند می‌توانند در مرتب سازی استفاده شوند. به عبارت دیگر، فیلدهای رکوردهای مرتبط می‌توانند به عنوان ستون در یک نما استفاده شوند، اما در مرتب سازی آن نما نمی‌توان از آن‌ها استفاده کرد.

فیلتر کردن رکوردها

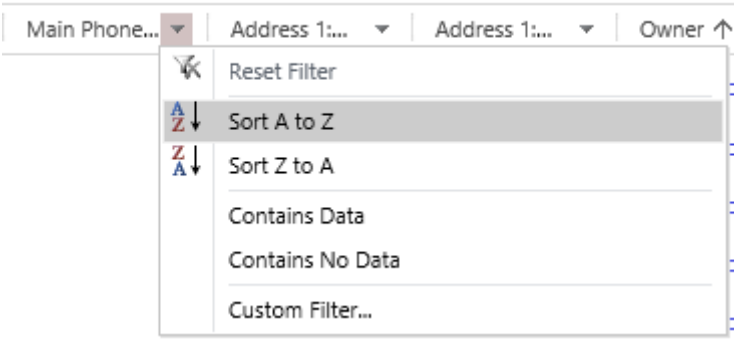
شما می‌توانید با کلیک بر روی آیکون فیلتر در سمت راست عنوان ستون‌ها و سپس کلیک بر روی فلش در سمت راست ستون، رکوردها را در نما فیلتر کنید. فقط فیلدهایی که وابسته به موجودیت هستند می‌توانند در فیلترینگ استفاده شوند.



بعد از کلیک بر روی فلش، می‌توانید نحوه‌ی فیلتر کردن ستون را انتخاب کنید. بسته به نوع فیلد ممکن است گزینه‌های مختلفی را مشاهده کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



اگر از فضای نما خارج شوید، فیلترها باید دوباره تنظیم می‌شوند.

ایجاد رکوردها

می‌توانید در تمام قسمت‌های افزونه، رکورد ایجاد کنید که رایج‌ترین آن‌ها عبارتند از:

- در قسمت نما و در نوار فرمان بر روی گزینه‌ی New کلیک کنید.
- در قسمت نوار پیمایش بالا، بر روی Quick Create کلیک کنید.
- از داخل یک رکورد، گزینه New را در نوار فرمان انتخاب کنید.
- در قسمت زیرجدول، روی آیکون به‌علاوه کلیک کنید.
- در قسمت Outlook بر روی New Items کلیک کنید.

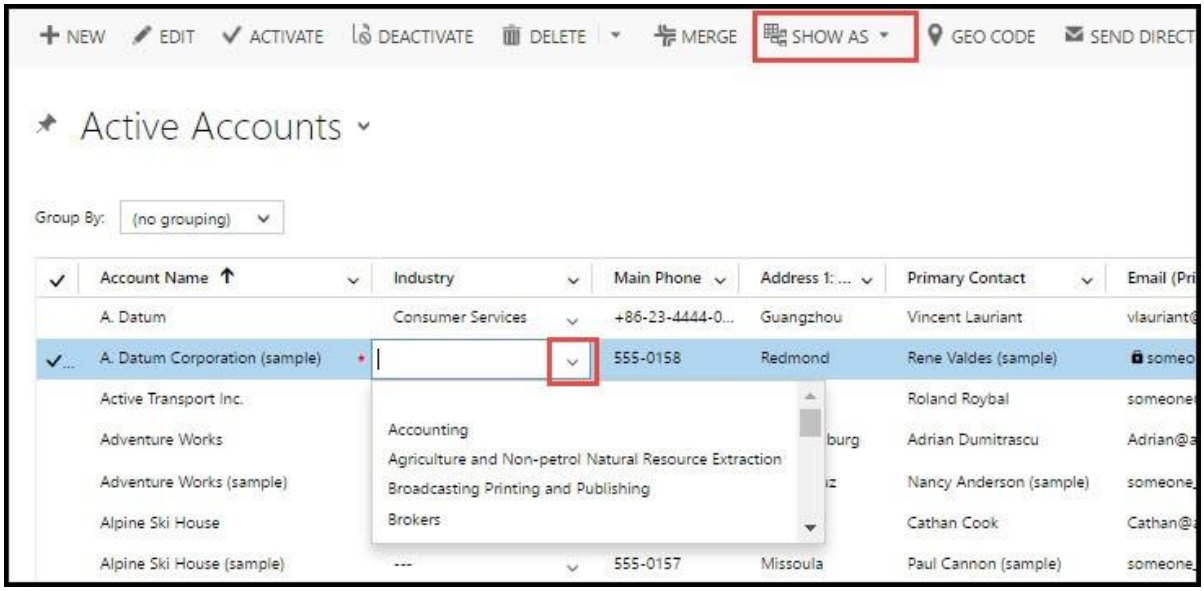
همچنین می‌توانید با چندین روش دیگر از قبیل ایمیل، فعالیت‌ها، تماس تلفنی، سرنخ‌ها، Outlook، همگام سازی، واردات و ادغام، رکورد ایجاد کنید.

ویرایش رکوردها

قبل از داینامیک ۳۶۵، کاربران نمی‌توانستند داده‌ها را مستقیماً در جدول یا زیرجدول‌ی فرم‌ها به‌روز کنند. آن‌ها مجبور بودند رکورد را باز کرده و داده‌ها را ویرایش کنند و به دنبال آن رکورد را ذخیره کنند. امروزه، مسئولان سیستم می‌توانند با تنظیم کنترل سفارشی جدول‌های قابل ویرایش برای یک موجودیت، در بخش ویرایش فعالیت کنند. پس از اتمام این کار، کاربران می‌توانند گزینه‌ی SHOW AS را در نوار فرمان انتخاب کنند تا نما را به جدول‌های قابل ویرایش تغییر دهند و می‌توانند اکثر قسمت‌ها از جمله فیلدهای اصلی جست‌وجو و گزینه‌ها را ویرایش کنند.

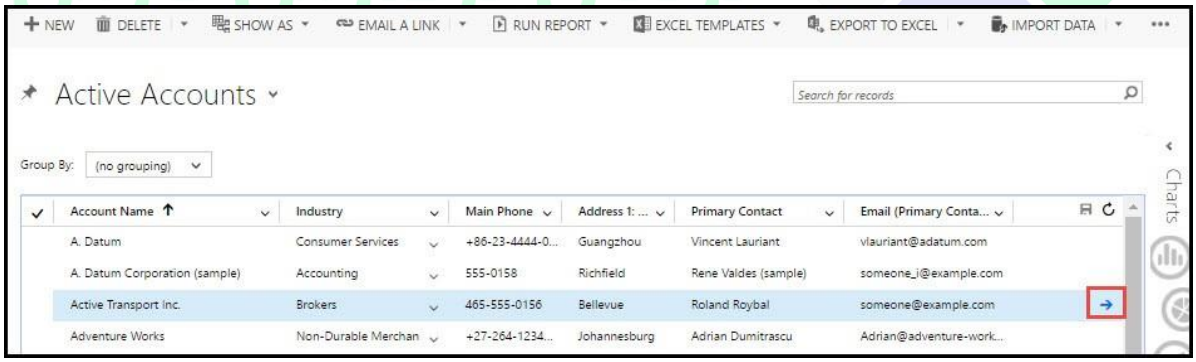
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



باز کردن رکوردها

از نمای جدول‌ی فقط خواندنی، دو بار بر روی رکورد یا یک بار بر روی لینک کلیک کنید. می‌توانید هر جا که لینکی مربوط به رکورد مشاهده کردید، مانند نماهای مربوط به جدول و فیلدهای جست‌وجوی فرم‌ها، رکوردها را باز کنید. از نمای جدول قابل ویرایش می‌توانید دو بار بر روی رکورد یا پیکان آبی رنگ کلیک کنید.

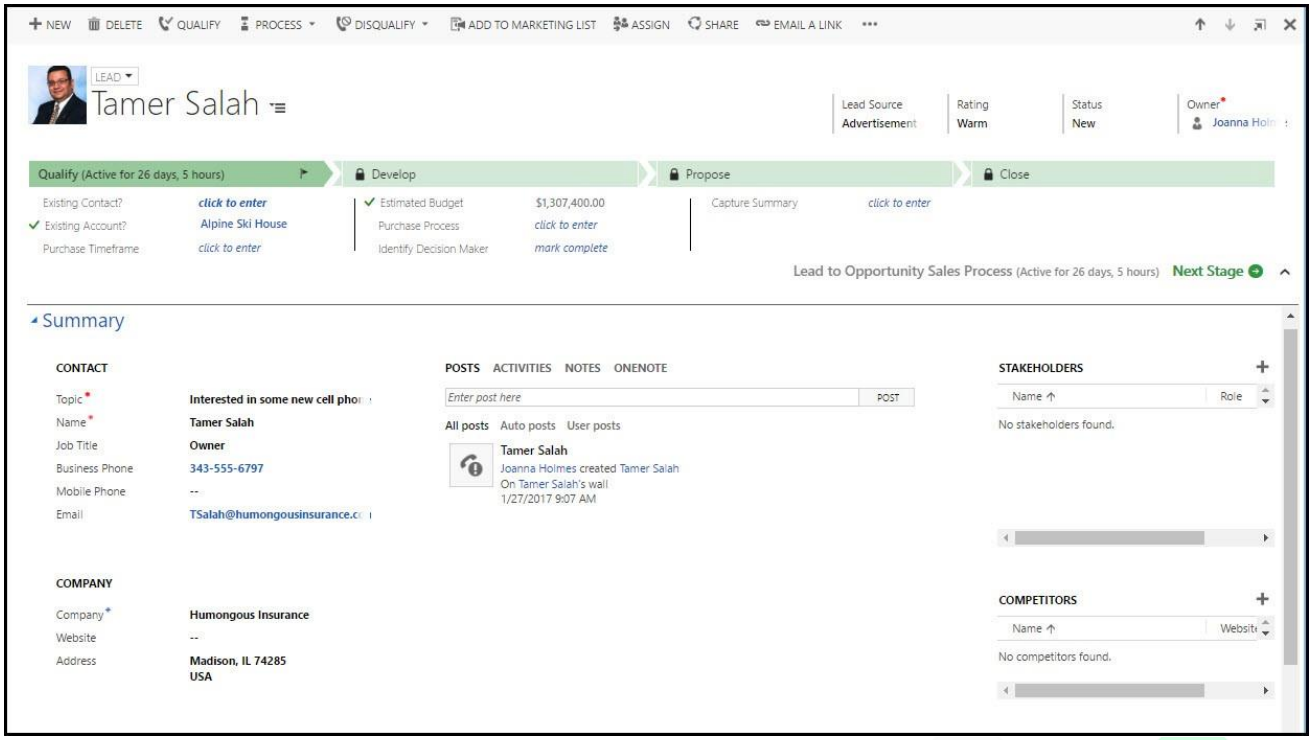


کار با فرم‌ها

به‌روزرسانی سرویس در دسامبر ۲۰۱۲ نوع جدیدی از فرم در CRMرا معرفی کرد. پس از به‌روزرسانی، در CRM۲۰۱۱ دو نوع فرم به وجود آمد: فرم‌های به‌روز شده و فرم‌های کلاسیک. از CRM۲۰۱۳ به بعد، تمام فرم‌ها جدید و دارای جریان فرآیند کسب‌وکار و قابلیت‌های قانون تجارت هستند. سرنخ‌ها و فرصت‌ها همراه با جریان فرآیند کسب‌وکار در بالای فرم نشان داده می‌شوند. جریان فرآیند کسب‌وکار می‌تواند سفارشی یا غیرفعال باشد. همچنین می‌توانید برای موجودیت‌های تجاری و سفارشی، جریان جدید ایجاد کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



انواع مختلفی از فرم در مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ وجود دارد که می‌توانید ورژن‌های زیادی از هر نوع را برای استفاده در فرم‌های مختلف و رفع نیازهای تجاری داشته باشید.

- **فرم اصلی**: این‌ها فرم‌هایی هستند که در افزونه‌ی وب، Outlook و تبلت‌ها استفاده می‌شوند. این فرم‌ها رابط اصلی برای تعامل با داده‌های موجودیت را فراهم می‌کنند. با تعیین نقش‌های امنیتی، می‌توانید کنترل کنید که چه کسی به فرم‌های اصلی دسترسی داشته باشد و آن را در دسترس کاربرانی که نقش امنیتی به آن‌ها اختصاص داده شده است، قرار دهید.

- **موبایل-اکسپرس**: فرمی است که برای موبایل طراحی شده است. CRM برای موبایل_اکسپرس ورژن قبلی افزونه‌ی موبایل برای مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ است و دیگر نیازی به ورژن‌های اخیر داینامیک ۳۶۵ نیست.

- **فرم نمای سریع**: این فرم‌ها در فرم اصلی نمایش داده می‌شوند تا داده‌های فقط خواندنی را از رکورد مربوط نشان دهند؛ بنابراین کاربران برای دیدن اطلاعات مورد نیاز انجام کار خود مجبور نیستند به رکوردی متفاوت بروند.

- **فرم ایجاد سریع**: این فرم‌ها برای ایجاد رکوردهای جدید با استفاده از ویژگی‌های فرم از نوار پیمایش یا زیرجدول استفاده می‌شوند.

- **فرم کارت**: این فرم برای ارائه‌ی داده‌های موجودیت در جریان داشبوردهای تعاملی استفاده می‌شود.

- **فرم اصلی-تجربه‌ی تعاملی**: این فرم‌ها به‌طور خاص برای استفاده در مرکز خدمات تعاملی طراحی شده‌اند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

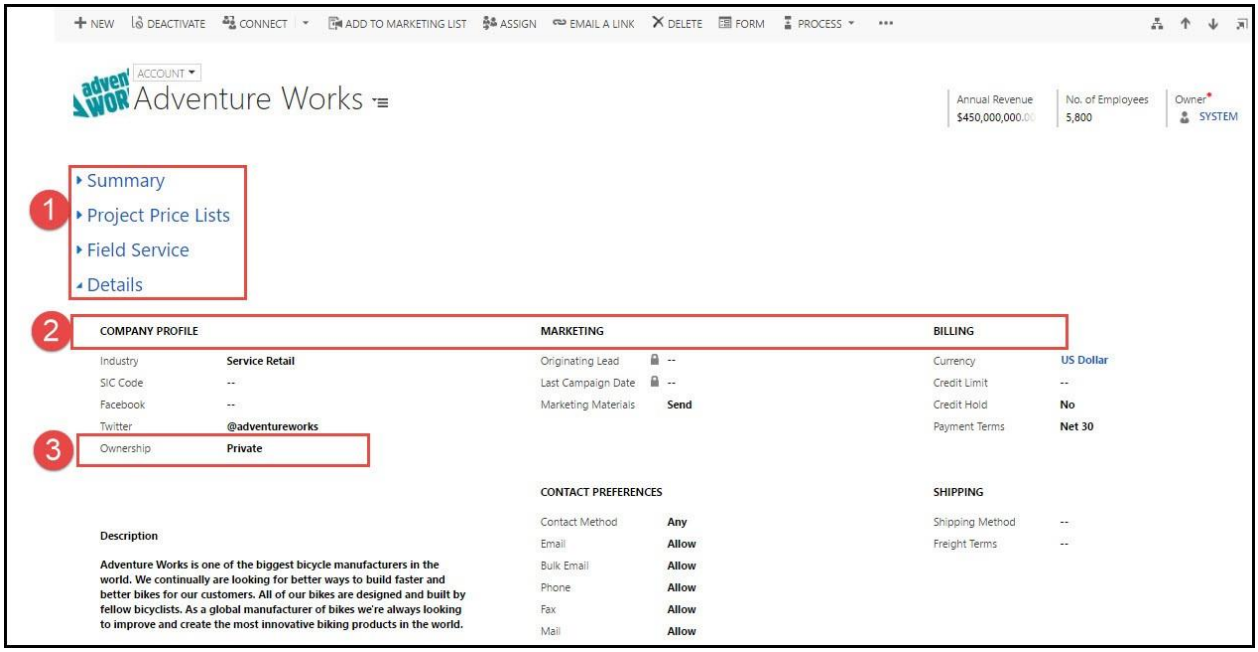
قسمت‌های مختلف یک فرم

فرم‌ها دارای ۳ لایه‌ی مختلف هستند.

۱. **تَب‌ها**: بالاترین سطح لایه، قابل ارتقاء و انعطاف‌پذیر هستند.

۲. **بخش‌ها**: این لایه شامل گروه‌بندی فیلدها هستند.

۳. **فیلدها**: این لایه مکانی است که داده را وارد می‌کنید و شامل انواع مختلفی است.



ثبت داده‌ها

ورود اطلاعات در مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ مشابه سایر افزونه‌های وب است. فرم‌ها در ستون با عنوان بخش‌ها نمایش داده می‌شوند. هنگامی که به قسمت فیلدها می‌روید، ستون را به سمت پایین کشیده و اگر چندین ستون وجود داشت، ستون‌های بعدی را هم به سمت پایین بکشید. بنابراین، کلیدهای زیر در ثبت داده‌ها به کاربران کمک می‌کنند.

- تَب: به فیلد یا قسمت بعدی در صفحه منتقل می‌شوید.

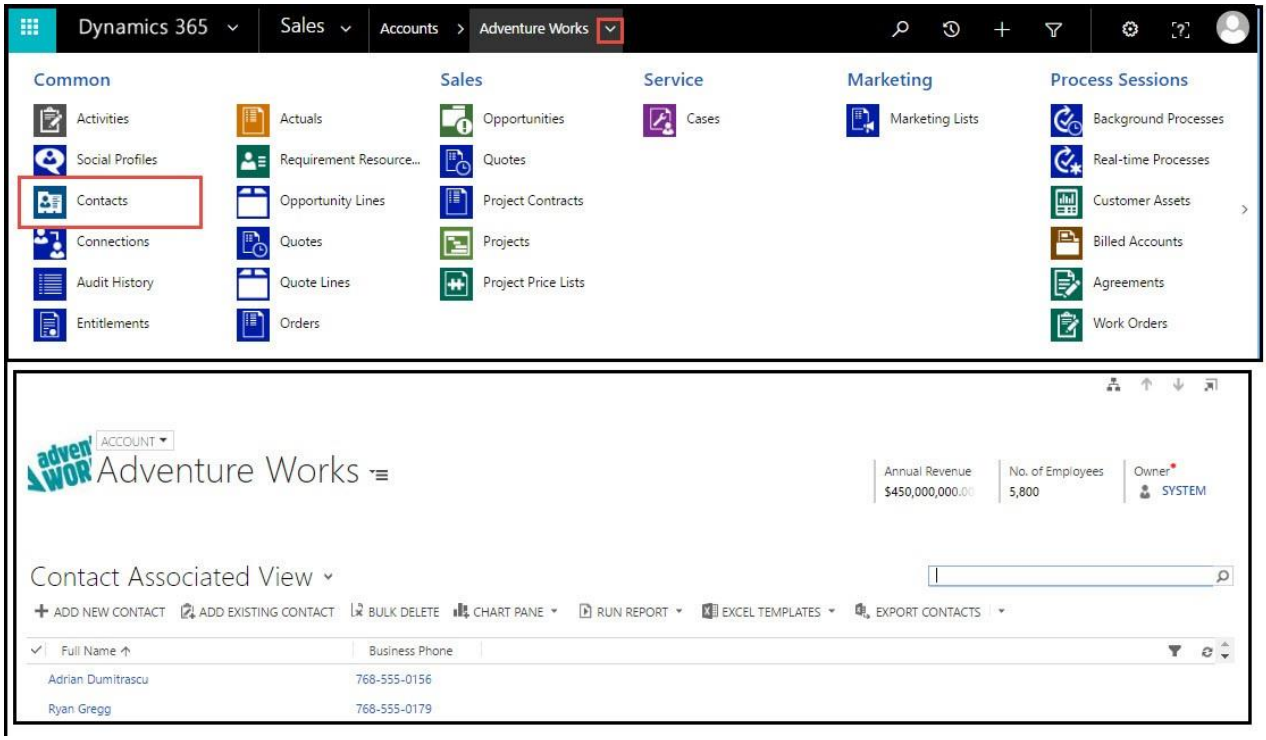
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

- شیفت_تَب: به عقب برمی‌گردید.
- اسپیس بار: لیست گزینه‌ها را به سمت پایین می‌آورد.
- اینتر: رکورد را در قسمت جست‌وجو باز می‌کند. در غیر این صورت، هیچ کاری انجام نمی‌دهد.

رکوردهای مرتبط

هر چیزی که مربوط به رکورد با روابط زیاد به کم باشد، به عنوان جست‌وجو در فرم ظاهر می‌شود. به عنوان مثال، هر شخص ممکن است در قسمت جست‌وجوی مشتری اصلی باشد. هر چیزی که به رکورد مربوط باشد در یک زیرجدول و زیر منو رکورد در نوار پیمایش ظاهر می‌شود. به عنوان مثال، هر مشتری ممکن است دارای یک یا چند شخص در فرم باشد.



رایج‌ترین رکوردهای مربوطه که در داینامیک ۳۶۵ مشاهده خواهید کرد، فعالیت‌ها هستند. فعالیت‌ها می‌توانند به هر نوع رکورد (سرنخ‌ها، مشتریان، اشخاص و غیره) و حتی موجودیت‌های سفارشی، مرتبط باشند. تمام عملکردهای فعالیت‌ها در موجودیت‌های سفارشی قابل دسترس نیستند. به عنوان مثال، فعالیت‌های مربوط به یک فرصت در اشخاص یا مشتریان مربوطه نمایش داده می‌شوند. این امر در رابطه با موارد و رکوردهای دیگر نیز صادق است. این عملکرد به سختی کدنویسی شده است و در هنگام ایجاد یک موجودیت سفارشی، قابل تکرار نیست.

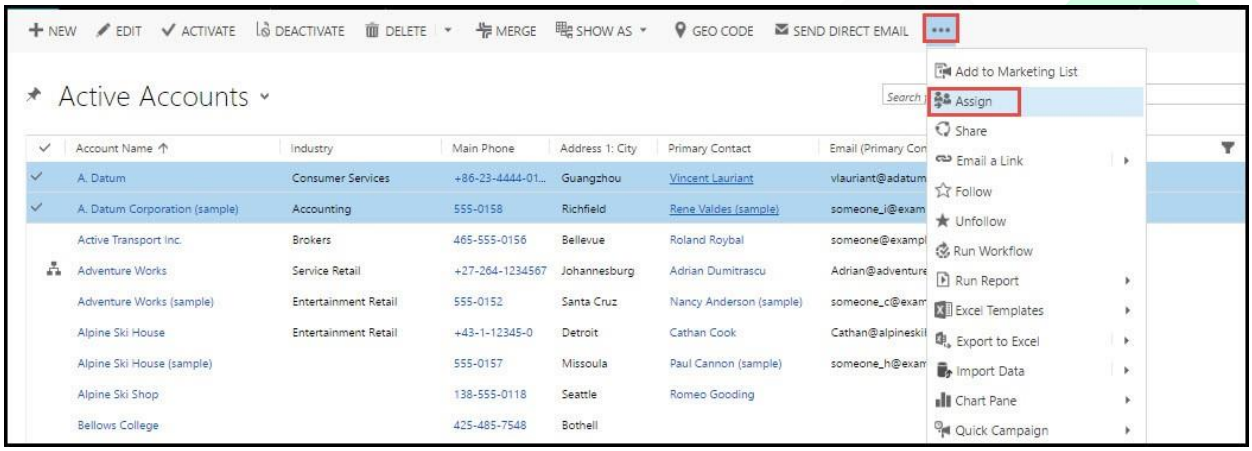
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

اختصاص رکوردها

اختصاص رکورد به معنای تغییر مالک رکورد است. بسته به تنظیمات امنیتی، اختصاص رکوردها ممکن است روی افرادی که امکان مشاهده یا ویرایش رکورد را دارند تأثیر بگذارد. برای اختصاص رکوردها به یک مالک جدید، یکی از موارد زیر را انجام دهید:

- مالک را در پرونده روی فرم تغییر دهید.
- هنگام مشاهده‌ی یک رکورد، در نوار فرمان روی گزینه‌ی Assignکلیک کنید.
- یک یا چند رکورد را از نمای جدول انتخاب کنید و در نوار فرمان روی گزینه‌ی Assignکلیک کنید.
- همچنین اختصاص رکوردها می‌تواند باعث ایجاد جریان کار شود؛ مانند نوتیفیکیشن رکوردی که به شما اختصاص داده شده است.



اشتراک گذاری رکوردها

هنگامی که تنظیمات امنیتی مانع دیدن و ویرایش رکوردها توسط برخی از کاربران در داینامیک ۳۶۵ می‌شود، لازم است رکوردهای مشترکی که به همکاری تیم‌ها نیاز دارند به اشتراک بگذارید. هنگام اشتراک گذاری می‌توانید نما را هم به اشتراک گذاشته، ویرایش کرده و اختصاص دهید و یا حق و حقوقی که خودتان دارید را حذف کنید. با استفاده از مراحل زیر می‌توانید رکوردها را به اشتراک بگذارید:

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۱. در حین مشاهده‌ی رکورد یا در حین انتخاب یک یا چند رکورد در نمای جدول، بر روی گزینه‌ی Share در نوار فرمان کلیک کنید.

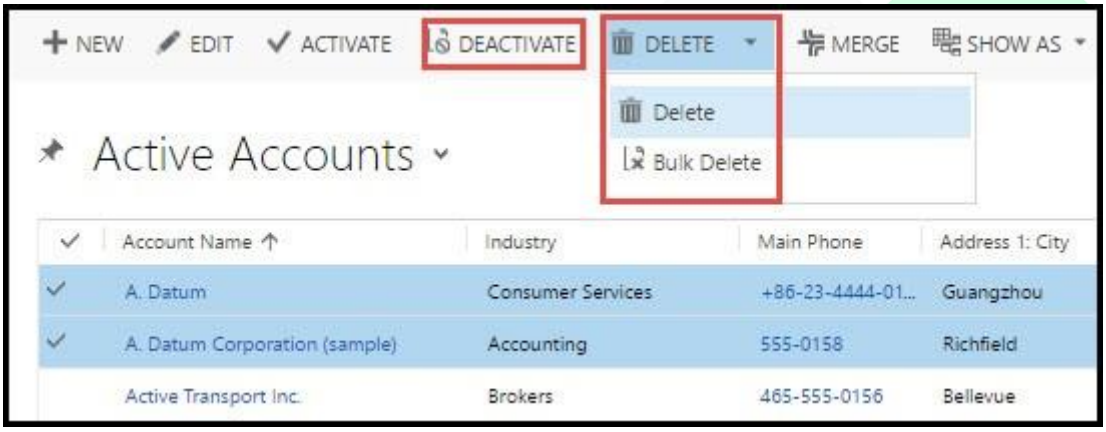
۲. به طور جداگانه حقوقی را انتخاب کنید که کاربران در رکوردها داشته باشند یا گزینه‌ی Toggleرا در سمت چپ انتخاب کنید تا همه‌ی حقوق را فعال یا غیرفعال کنید.

۳. بر روی گزینه‌یShare کلیک کنید.

اشخاصی که حق دیدن رکورد را دارند، در رکورد مشاهده نمی‌شوند. برای دیدن آن‌ها، باید دوباره در نوار فرمان روی گزینه‌ی Shareکلیک کنید. از آنجا می‌توانید حقوق را اضافه یا حذف کنید.

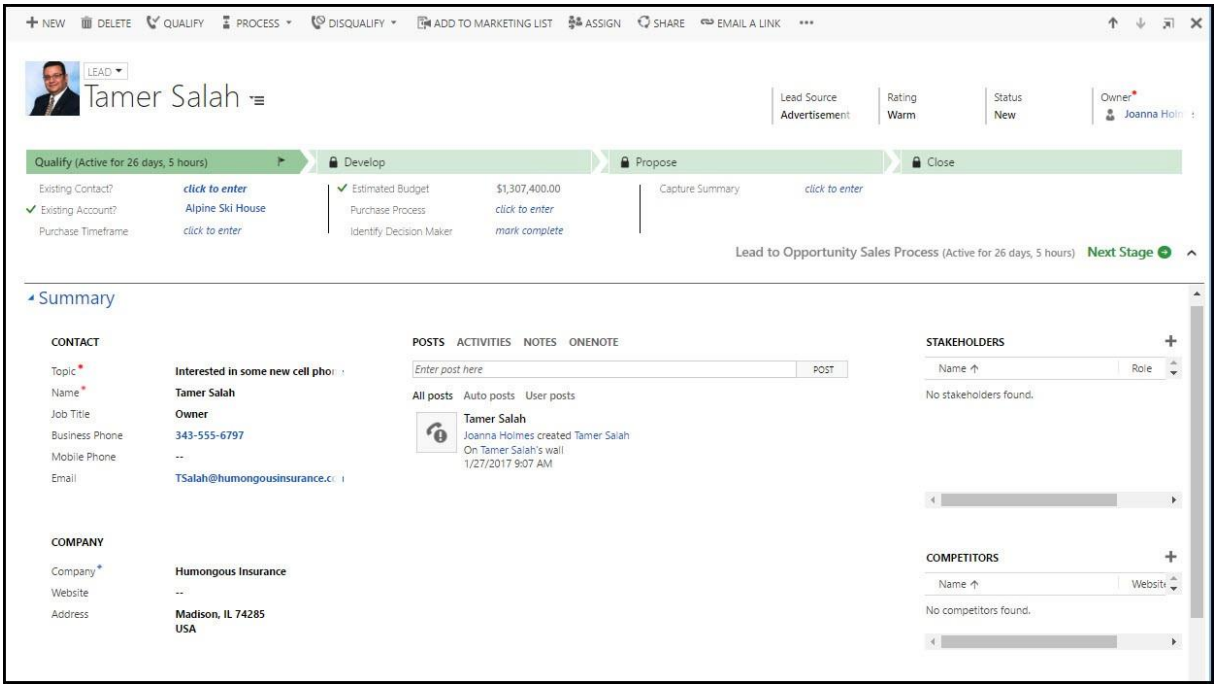
حذف رکوردها

اگر می‌خواهید رکوردها را حذف کنید، می‌توانید آن‌ها را غیرفعال کنید. حذف رکوردها امری معمول نیست و این کار فقط باید توسط مدیران سیستم انجام شود. همچنین امکان استفاده از عملکرد Bulk Delete (حذف گروهی) برای پاک کردن رکوردهای قدیمی وجود دارد.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



به جای حذف، غیرفعال کردن رکوردها توصیه می‌شود. این کار را می‌توانید از طریق جدول یا نمای فرم با کلیک بر روی گزینه‌ی غیرفعال کردن در نوار فرمان انجام دهید.

بهترین روش‌ها باعث می‌شوند که رکوردهای باقی‌مانده در سیستم فعال باشند؛ از آنجاییکه بسیاری از جست‌وجوها فقط رکوردهای فعال را برمی‌گردانند، این امر می‌تواند باعث شود کاربران رکوردهای تکراری ایجاد کنند. بنابراین اگر لازم است رکوردها را غیرفعال کنید، بهتر است وضعیت رکورد را با استفاده از فیلد دیگری علامت گذاری کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

امکان جستجو در مایکروسافت داینامیک ۳۶۵

در نرم‌افزار مایکروسافت داینامیک ۳۶۵، قابلیت جست‌وجو و فیلتر اطلاعات موجود برای کاربران ضروری است. با جست‌وجوی سریع می‌توان جست‌وجویی پیشرفته انجام داد و نتایج را به شیوه‌ی دلخواه فیلتر کرد. با این حال، با فیلتر اصلی می‌توان کارهای زیادی انجام داد. شما می‌توانید به بخش‌های مختلف جست‌وجو رفته و درباره‌ی آن‌ها در CRM اطلاعات بیشتری کسب کنید.

راه‌های مختلف جست و جو در داینامیک ۳۶۵

- فیلتر کردن رکوردها
- جست‌وجوی سریع
- جست‌وجوی دسته بندی شده
- جست‌وجوی مرتبط
- جست‌وجوی پیشرفته
- انتقال رکوردها به Excel

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

فیلتر کردن رکوردها

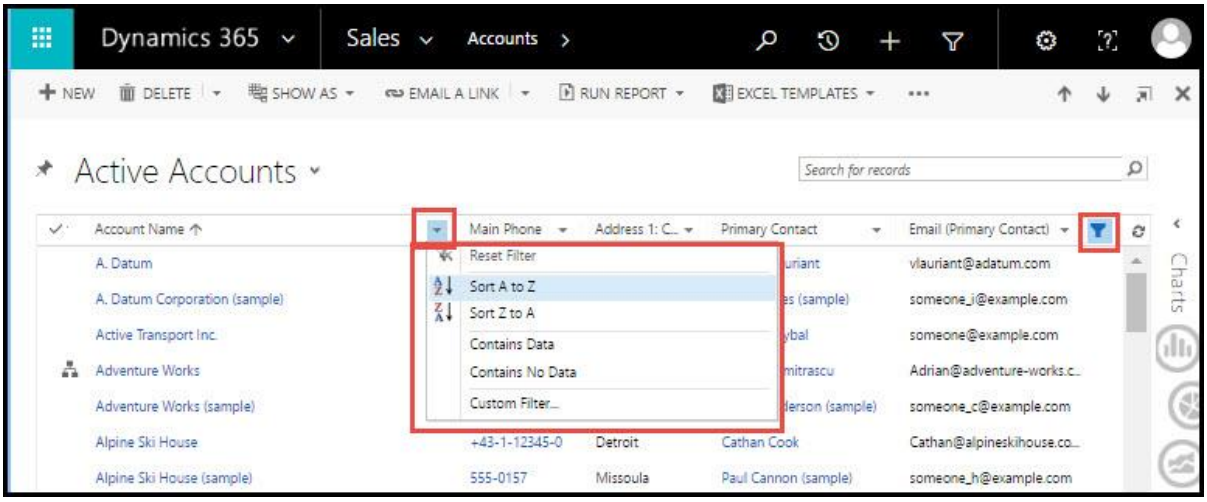
هنگام مشاهده‌ی نمای جدول می‌توانید با استفاده از فیلتر کردن رکوردها، نما را تغییر داده و به راحتی جدول را مرتب کنید. همچنین می‌توانید با استفاده از ابزارهای زیر فیلترهای مختلفی را در نما ایجاد کنید.

استفاده از آیکون فیلتر (Filter)

برای فیلتر کردن نما، آیکون Filter که شبیه قیف است و در سمت راست صفحه قرار دارد را انتخاب کنید تا نمای شما مانند جدول در اکسل قابلیت فیلتر شدن پیدا کند. یک فلش در سمت چپ ستون ظاهر می‌شود که می‌توانید موارد دلخواه در ستون‌های موجود را فیلتر کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

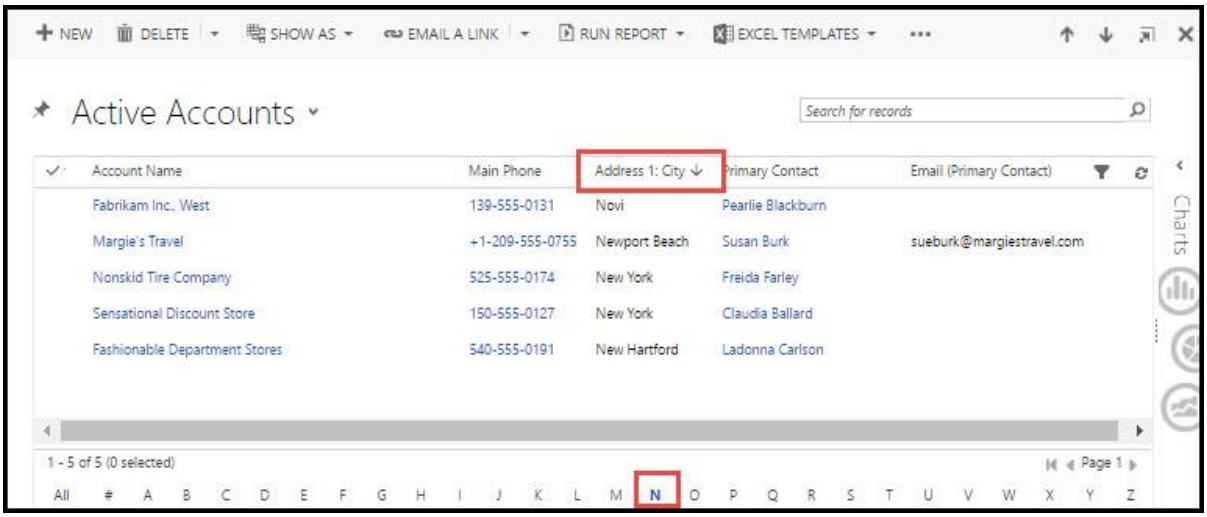


برای ایجاد فیلتر بر اساس آن ستون، Custom Filter را انتخاب کنید.

همچنین برای عدم نمایش فیلترها در این نما می‌توانید مجدداً آیکون Filter را انتخاب کنید.

فیلتر کردن از طریق Index Bar

نوار فهرست یا Index Bar مجموعه‌ای از حروف است که در پایین صفحه نمایش داده می‌شود و به شما این امکان را می‌دهد تا با کلیک بر روی هر حرف، رکوردهایی را ببینید که با همان حرف آغاز می‌شوند. چیدمان رکوردها مطابق با چیدمان اصلی جدول است. بنابراین، به عنوان مثال اگر ترتیب نمایش براساس نام شرکت باشد و شما حرف D را انتخاب کنید، تمام رکوردهایی که با حرف D آغاز می‌شوند برطبق نام شرکت برای شما نمایش داده خواهند شد. همچنین اگر بر روی نام شهر کلیک کنید و سپس حرف N را انتخاب کنید، تمام شهرهایی که با حرف N آغاز می‌شوند را به شما نشان خواهد داد.

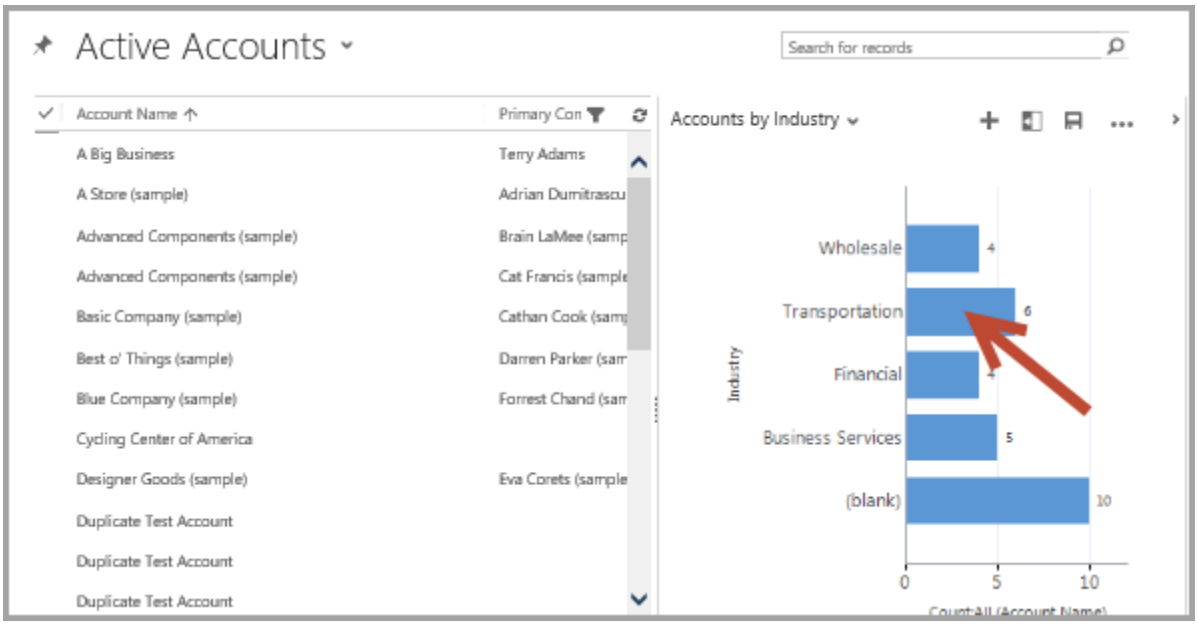


دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

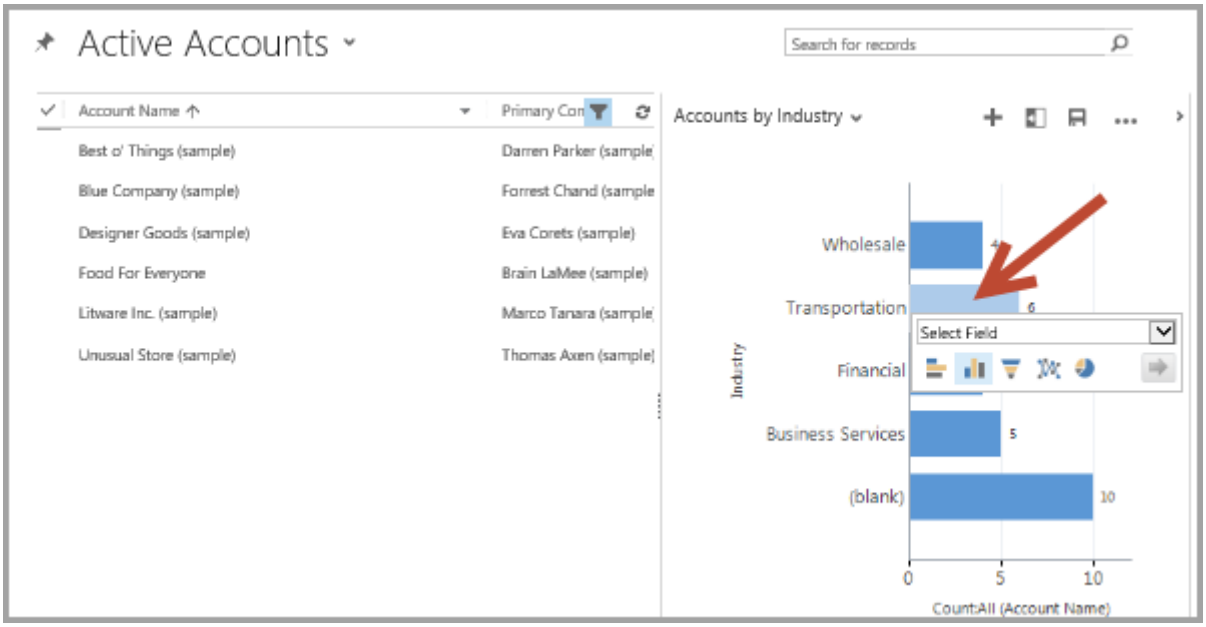
فیلتر کردن از طریق نمودارهای ***In-line***

با انتخاب گزینه‌ی Charts در سمت راست، می‌توان به این نمودارها دسترسی پیدا کرد. نکته‌ی قابل توجه در مورد این نمودارها این است که آن‌ها همزمان با عوض شدن نماها و فیلترهای جدول تغییر می‌کنند. بنابراین در صورت مشاهده‌ی نمودارهای مربوط به خودتان، فقط رکوردهای مربوط به مشتریان‌تان نمایش داده می‌شوند. همچنین برای فیلتر کردن رکوردها می‌توانید از نمودارها استفاده کنید. در مثال زیر با انتخاب حمل‌ونقل روی نمودار، کلیه‌ی مشتریان فعالی که در آن صنعت در حمل‌ونقل فعالیت می‌کنند را فیلتر می‌کند.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



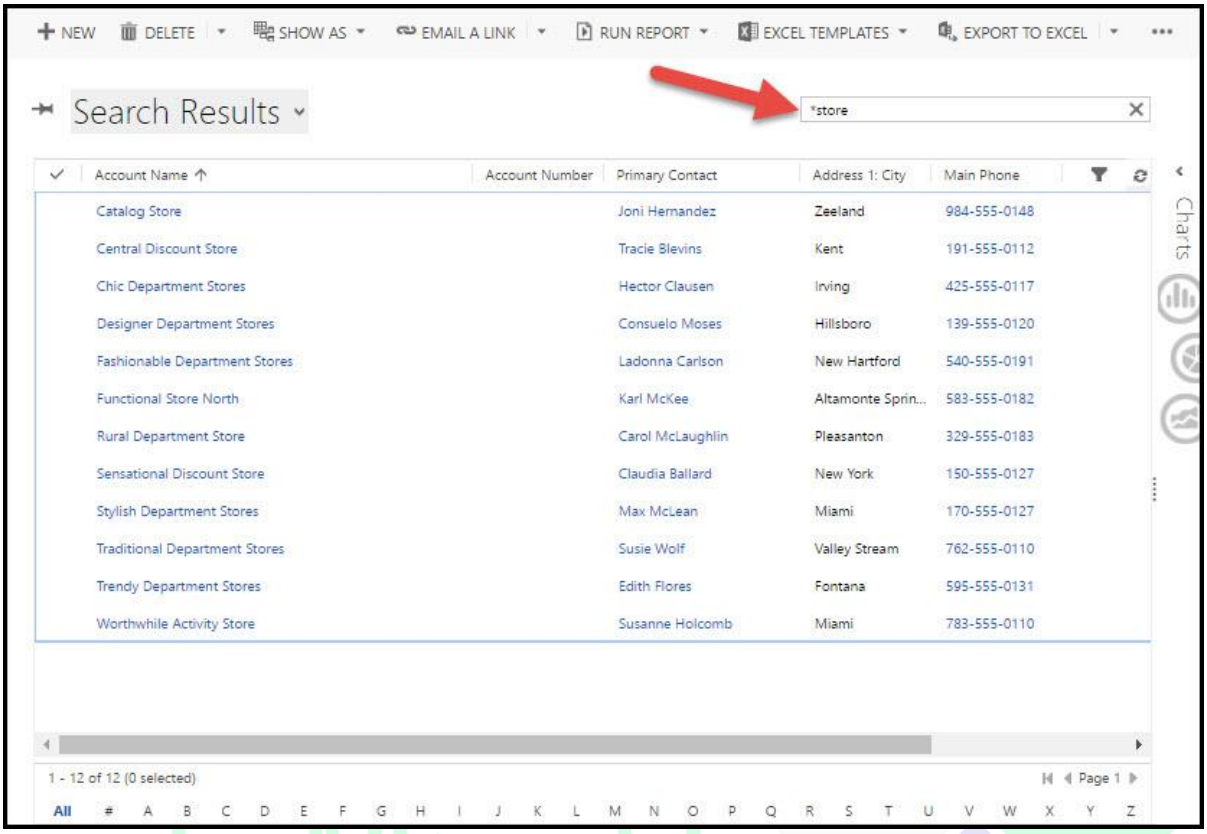
در هنگام انتخاب نمودار برای فیلتر کردن، CRM به شما این امکان را می‌دهد تا موارد بیشتری را فیلتر کنید. برای اطلاعات بیشتر، به قسمت مربوط به نمودارها مراجعه کنید. برای برگرداندن موارد فیلتر شده، کافی است نماد Filter را در سمت راست نما انتخاب کنید.

جست‌وجوی سریع

در سمت راست بالای هر نمای جدول، می‌توانید با استفاده از باکس جست‌وجوی سریع، نوع رکورد موردنظرتان را در CRM پیدا کنید. ساده‌ترین راه برای جست‌وجو، تایپ کردن چند کاراکتر اول کلمه‌ی موردنظر است. بنابراین اگر مثلاً به دنبال بانک‌های ایران هستید، می‌توانید تنها کلمه‌ی بانک را تایپ کنید. قبل از جست‌وجو از آیکون ستاره (*) استفاده کنید تا چیزی که به دنبال آن هستید و شامل آن مورد است را نشان دهد. بنابراین، اگر به دنبال بانک‌های ایران هستید، می‌توانید عبارت *ایران را جست‌وجو کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

برخی از چیزهایی که هنگام جست‌وجوی سریع باید در نظر داشته باشید، شامل موارد زیر است:

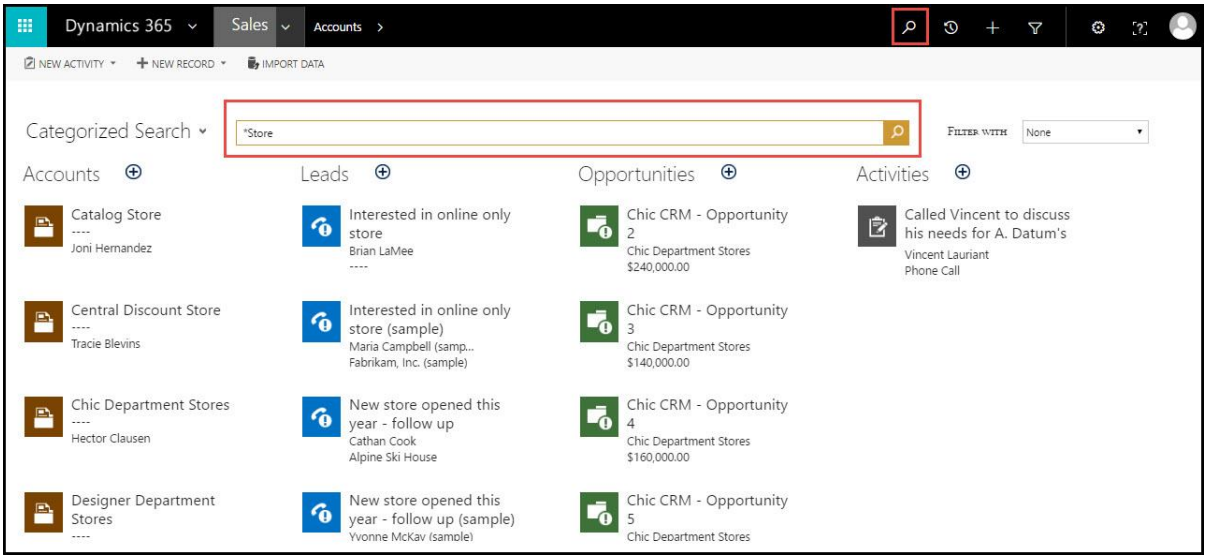
- با وب کلاینت، به طور خودکار تمام رکوردهای فعال را صرف نظر از نمایی که انتخاب شده، جست‌وجو کنید.
- وقتی در کلاینت Outlook هستید، تنها نتایجی را به شما نشان می‌دهد که در آن نمای فعال وجود دارد.
- ستون‌هایی که قابل جست‌وجو هستند و ستون‌هایی که در نتایج جست‌وجو نمایش داده می‌شوند، ممکن است توسط طراح سیستم سفارشی سازی شوند.

جست‌وجوی دسته بندی شده

جست‌وجوی سریع تنها رکوردهایی را در سیستم پیدا می‌کند که در صفحه‌ی فعلی شما نمایش داده می‌شوند؛ در حالی که جست‌وجوی دسته بندی شده، همزمان، انواع مختلف رکوردها را به شما نشان می‌دهد. با کلیک بر روی آیکون ذره‌بین در بالای صفحه، امکان جست‌وجو در همه‌ی موجودیت‌هایی که مدیر سیستم برای جست‌وجوی دسته بندی شده پیکربندی کرده است، فراهم شده است.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

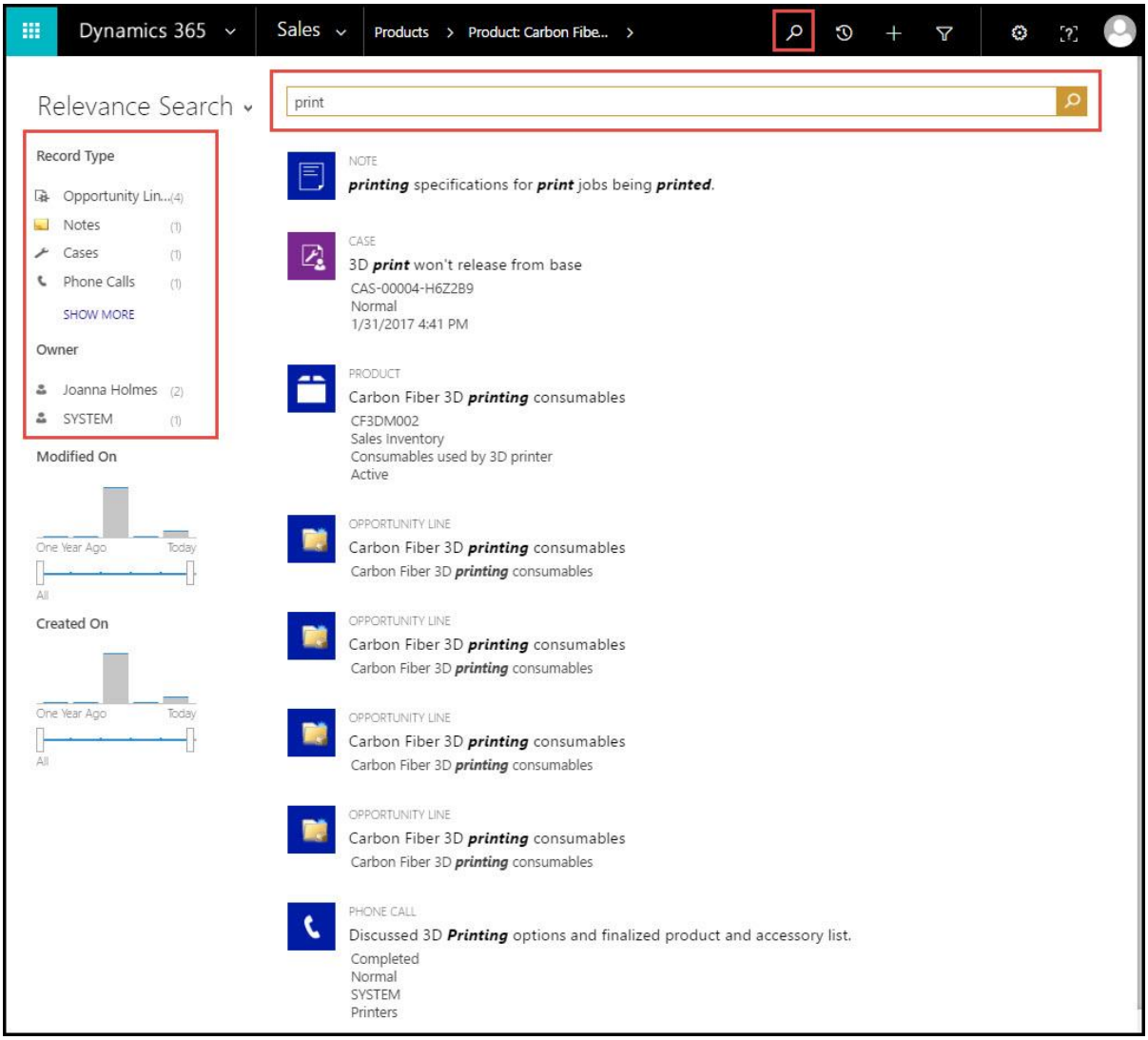


جست‌وجوی مرتبط (فقط داینامیک ۳۶۵ آنلاین)

کاربران داینامیک ۳۶۵ (آنلاین) روش جدیدی برای پیدا کردن آن‌چه به دنبال آن هستند را به کار می‌گیرند. جست‌وجوی مرتبط هر کلمه‌ای را در هر فیلدی و در هر متنی از جمله یادداشت‌ها، پیوست‌ها در ایمیل یا قرار ملاقات‌ها پیدا می‌کند. همچنین از خدمات مایکروسافت آژور برای افزایش عملکرد جست‌وجو استفاده می‌شود. این نتایج در یک لیست واحد و دسته بندی شده به دست می‌آیند. به عنوان مثال، جست‌وجوی کلمه "چاپ" نتایجی مانند "چاپ کردن" و "چاپ شده" را حاصل می‌آورد. کاربران می‌توانند با وارد کردن جزئیاتی مانند انواع رکوردها، مالک و موارد دیگر جست‌وجوی خود را سریع‌تر انجام دهند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



جست‌وجوی مرتبط به طور پیش‌فرض غیرفعال است که سرپرست باید آن را برای سازمان شما فعال کند. سپس، قبل از دیدن نتایج، بسته به اندازه‌ی سازمان شما می‌تواند یک ساعت یا بیشتر طول بکشد. همچنین می‌توانید به سادگی با تغییر گزینه‌ی جست‌وجو، دوباره به جست‌وجوی دسته بندی شده برگردید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

جست‌وجوی پیشرفته

جست‌وجوی پیشرفته به کاربران این امکان را می‌دهد تا Queryهای موردنظر خود را در نرم‌افزار ایجاد کرده، آن‌ها را ذخیره کنند، نتایج را منتقل کرده و به اشتراک بگذارند. همچنین به این جست‌وجوها، نما (Views) هم گفته می‌شوند.

- می‌توانند برای جست‌وجوی هر نوع رکوردی (موجودیت) استفاده شوند.
- کاربران می‌توانند فیلترهای پیچیده‌ای بر اساس هر فیلد که به رکوردهای هدف جست‌وجو مربوط می‌شوند، ایجاد کنند.
- می‌توانند ذخیره شوند و به نماهای شخصی تبدیل شوند.
- نتایج را می‌توان به اکسل منتقل کرد.
- از خروجی جست‌وجوی پیشرفته می‌توان برای ایجاد نمودار استفاده کرد.
- می‌توان عملیاتی را به صورت یک‌جا بر روی نتایج این جست‌وجوها انجام داد.
- اقداماتی وجود دارند که می‌توان بر روی نتایج این جست‌وجوها انجام داد.
- می‌توان عملیات گسترده‌ای مانند ادغام ایمیل، ویرایش، اشتراک گذاری، اختصاص دادن، فالو یا آنفالو کردن و فعال یا غیرفعال کردن رکوردها انجام داد.
- می‌توان به طور مستقیم ایمیل ارسال کرد.
- می‌توان لیست بازاریابی اضافه کرد یا لیست بازاریابی پویا ایجاد کرد.
- می‌توان فعالیت‌های سریع ایجاد کرد.
- می‌توان یک گردش کار ایجاد کرد یا یک گفتگو شروع کرد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

- می‌توان اتصالی مانند یک رکورد همزمان را اضافه کرد.
- می‌توان گزارش‌ها را مدیریت کرد.
- می‌توان قالب‌های اکسل و ورد را اعمال کرد.

ایجاد یک جست‌وجوی پیشرفته

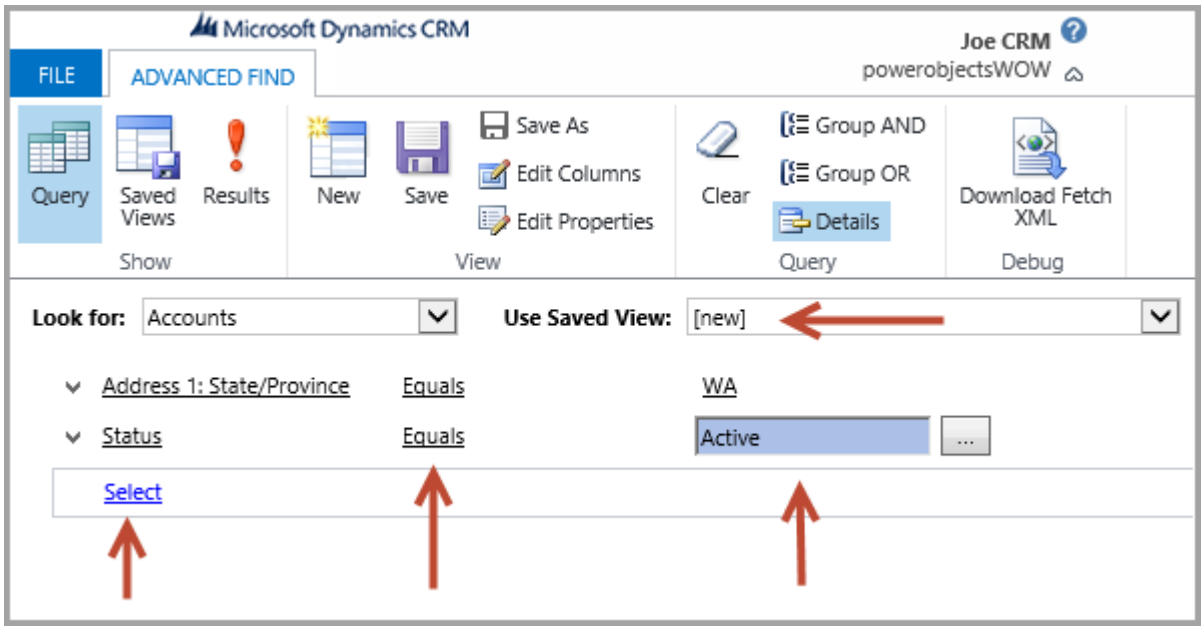
این مثال نحوه‌ی جست‌وجوی مشتریان فعال در ایالت واشنگتن را نشان می‌دهد.

۱. در نوار فرمان بر روی Advanced Find کلیک کنید.

۲. گزینه‌ی New را انتخاب کنید.

۳. در قسمت Look For نوع رکوردی که می‌خواهید در آن جست‌وجو را انجام دهید، انتخاب کنید که در این مثال Account می‌باشد.

۴. معیارهای جست‌وجو را انتخاب کنید (نتایج نهایی را در زیر مشاهده می‌کنید). در قسمت Select، فیلدی که می‌خواهید جست‌وجو کنید را انتخاب کنید. سپس عملگر جست‌وجو خود را انتخاب کنید (برابر، نابرابر). داده‌هایی که می‌خواهید توسط آن‌ها فیلتر کنید را وارد کنید. از a تا c را در همه‌ی فیلدهای مورد نظر برای فیلتر کردن تکرار کنید (برای یادگیری نحوه‌ی گروه بندی به بخش بعدی مراجعه کنید).



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۵. گزینه‌ی Results در ریبون انتخاب کنید تا نتایج جست‌وجو را مشاهده کنید.

افزودن معیارهای جست‌وجو به جست‌وجوی پیشرفته

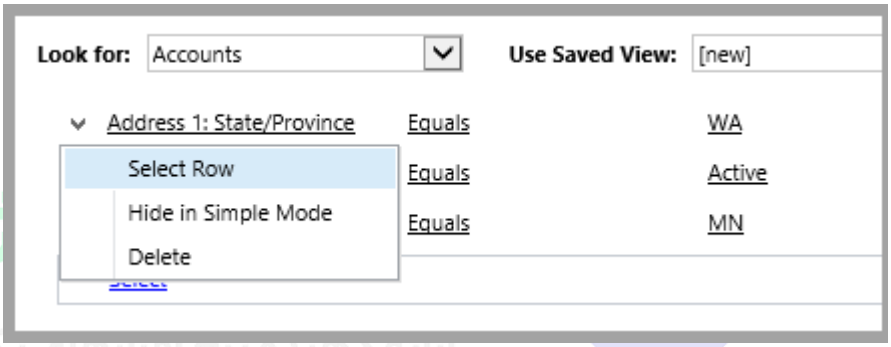
این query، ایالت مینه‌سوتا را به معیارهای جست‌وجو اضافه می‌کند.

۱. در منطقه‌ی انتخاب شده، فیلدی که می‌خواهید جست‌وجو کنید را انتخاب کنید (آدرس ۱: ایالت یا استان).

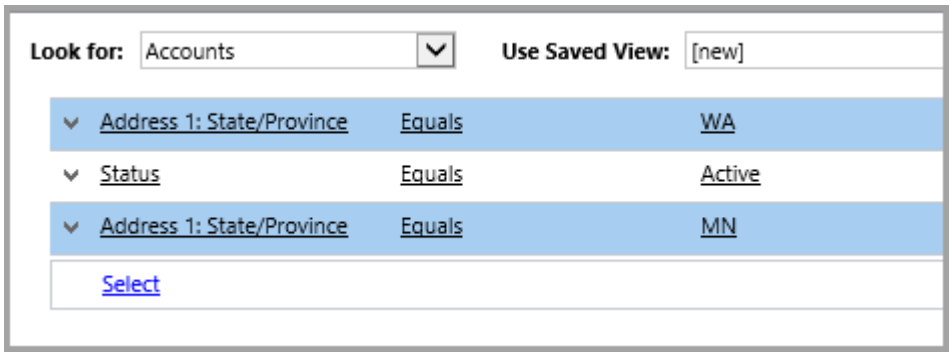
۲. عملگر جست‌وجوی خود را انتخاب کنید (برابر).

۳. داده‌هایی که می‌خواهید توسط MN فیلتر کنید را وارد کنید

۴. ردیف‌های فیلد را گروه بندی کنید. در منوی کشویی کنار آدرس ۱ WA، گزینه‌ی Row را انتخاب کنید.



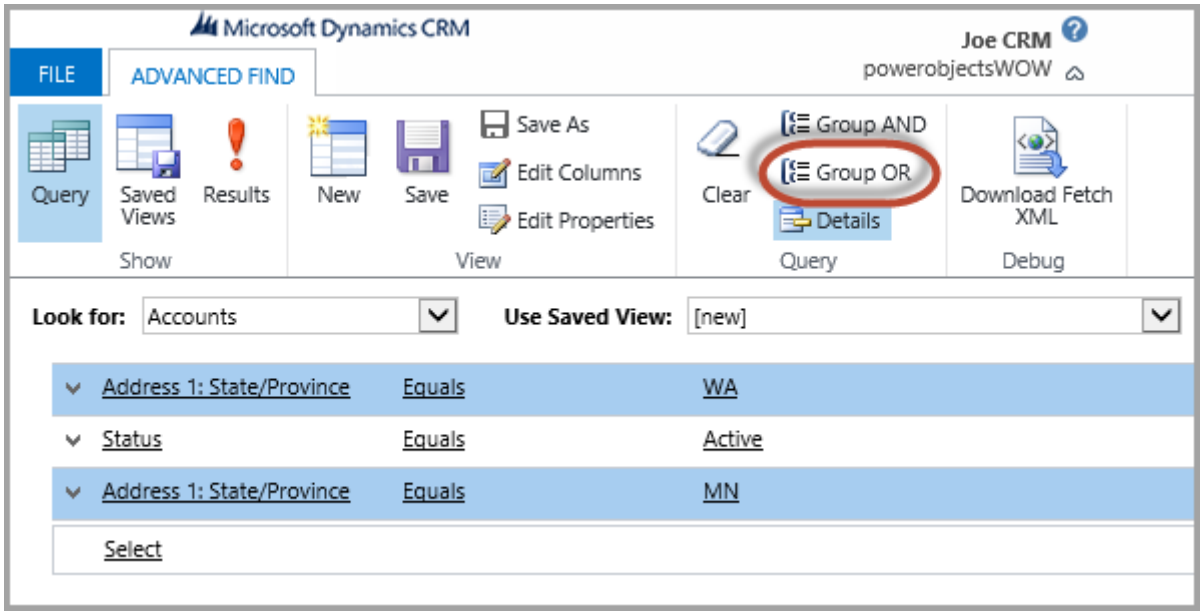
۵. فرآیند ردیف MN را تکرار کنید تا هر دو ردیف انتخاب شوند.



۶. گزینه‌ی Group OR را در ریبون انتخاب کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

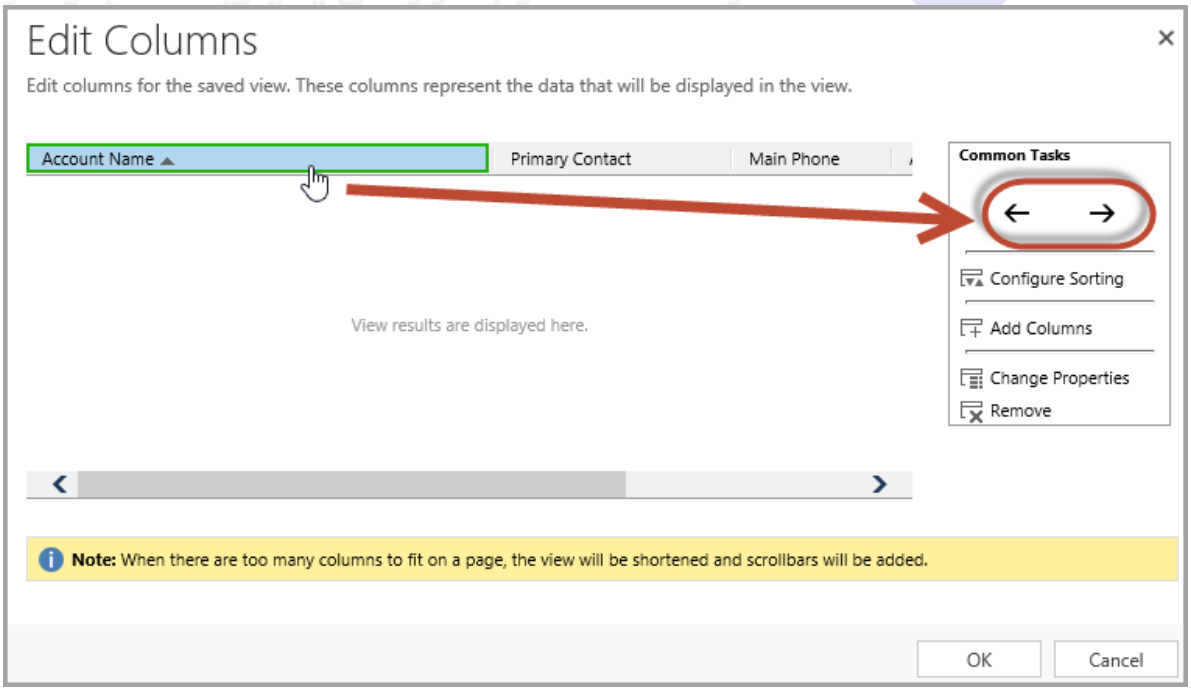
www.takbook.com



۷. اکنون این نتایج شامل حساب‌های واشنگتن و مینه‌سوتا است.

افزودن یا حذف ستون‌ها

از قسمت query، گزینه‌ی Edit Columns را در ریبون انتخاب کنید. (اگر در صفحه‌ی نتایج هستید، جست‌وجوی پیشرفته را انتخاب کنید).



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۱. با انتخاب ستون موردنظر، ستون‌ها را از چپ به راست جابه‌جا کنید. سپس از فلش‌های سبز برای حرکت ستون‌ها به سمت چپ یا راست استفاده کنید.

۲. برای تنظیم ترتیب نمایش ascending (صعودی) یا descending (نزولی) را انتخاب کنید.

۳. برای افزودن ستون، ستونی که مدنظرتان است را انتخاب کرده و آن را اضافه نمایید.

۴. تنظیمات ستون به شما این امکان را می‌دهد که ستون‌ها را پهن‌تر یا باریک‌تر کنید.

۵. هر کدام از ستون‌ها را که بخواهید، می‌توانید حذف کنید.

۶. از قسمت بالای صفحه، گزینه Save As را در ریبون انتخاب کنید.

۷. قبل از ذخیره سازی نام یا توضیحات موردنظرتان را وارد کنید و سپس روی گزینه‌ی OK کلیک کنید.

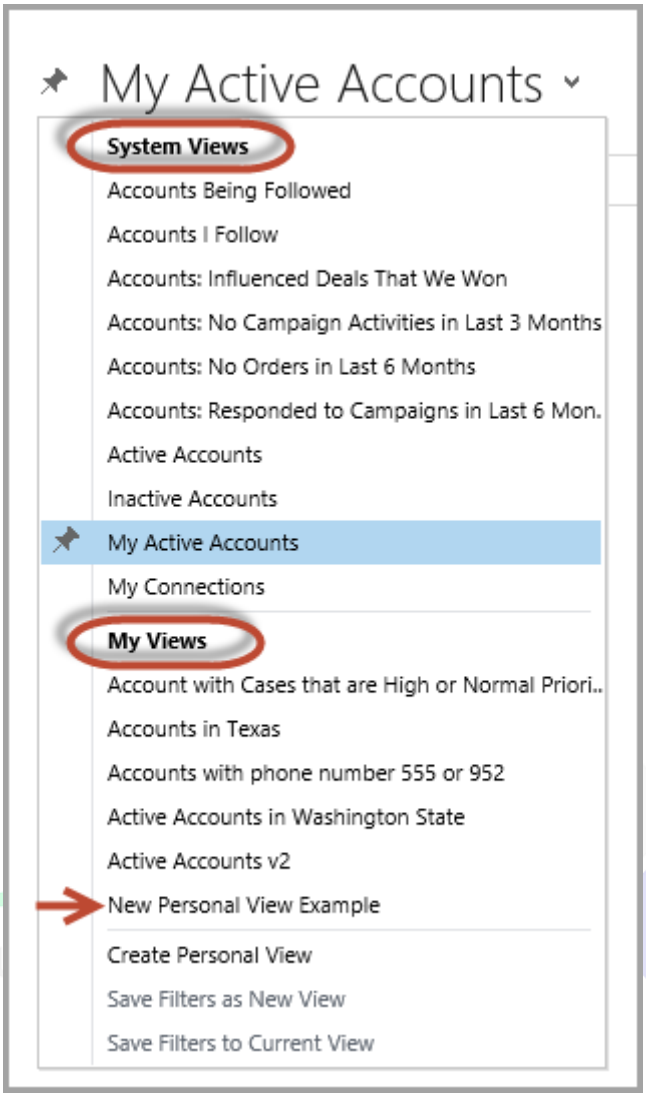
ایجاد نمای شخصی

نمای شخصی ذخیره شده در همان رکوردی که ایجاد کرده‌اید در دسترس خواهد بود. به عنوان مثال، ما نمای شخصی را تحت عنوان موجودیت مشتری ایجاد کرده‌ایم.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



نکته: نماهای سیستم در دسترس همه‌ی اعضای سازمان قرار می‌گیرند. نماهای شخصی مواردی هستند که شما ایجاد می‌کنید و خصوصی هستند.

به اشتراک گذاری نماهای شخصی

۱. بر روی Advanced Find در نوار فرمان کلیک کنید.

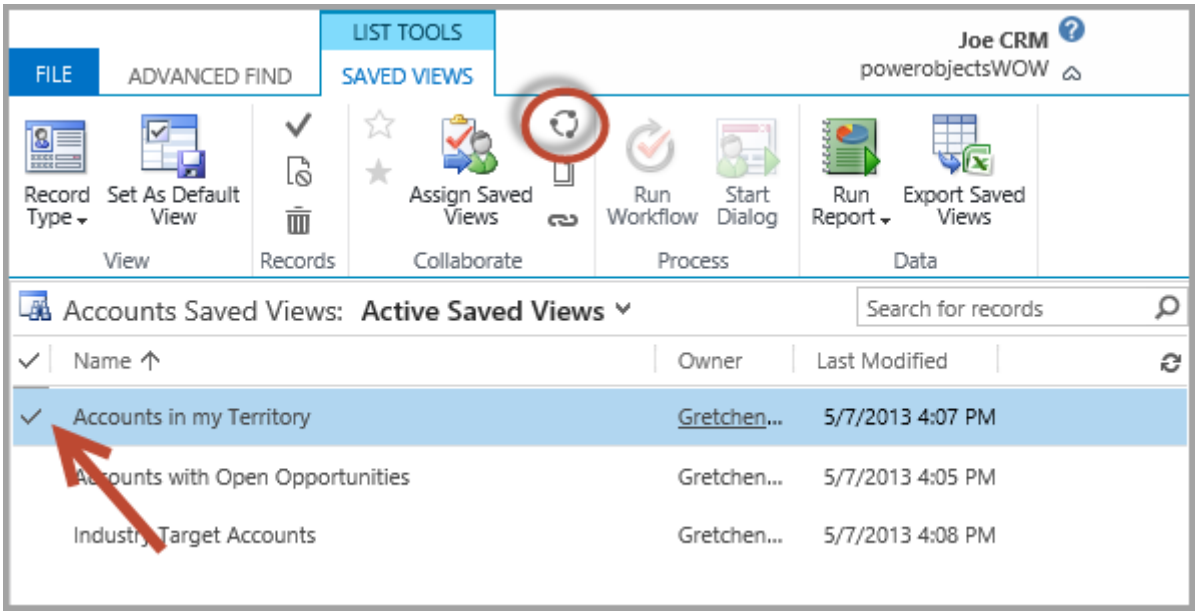
۲. گزینه Saved Views را انتخاب کنید.

۳. نمایی که می‌خواهید به اشتراک بگذارید را انتخاب کنید.

۴. گزینه‌ی Share را در ریبون انتخاب کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



۵. در صفحه‌ی جدید بر روی Add User/Team کلیک کنید.

۶. در مرحله بعد، در صفحه‌ی Look Up Records، در لیست Look for، نوع رکورد موردنظر را انتخاب کنید.

۷. در box جست‌وجو، چند حرف اول نام رکورد را تایپ کرده و سپس بر روی دکمه‌ی Find کلیک کنید.

۸. در لیست رکوردهای موجود، کاربر یا تیم موردنظر را انتخاب کنید و سپس دکمه‌ی Add Selected Records را انتخاب کنید تا کاربر یا تیم به لیست رکوردهای انتخاب شده اضافه شود.

۹. به قسمت sharing بروید و نوع اشتراک گذاری موردنظر را انتخاب کنید و سپس OK را بزنید.

ارسال رکوردها به اکسل

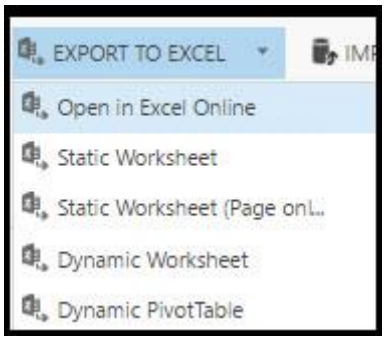
شما می‌توانید داده‌های موردنظر خود را از مایکروسافت CRM با نمای دلخواه به اکسل ارسال کنید، که این ارسال اطلاعات به شکل‌های زیر است:

- **Open in Excel Online**: شما می‌توانید داده‌های خود را بدون خروج از CRM تجزیه‌وتحلیل کنید؛ به این صورت که داده‌ها را تغییر داده، ویرایش کنید و بدون نیاز به وارد کردن، آن‌ها را ذخیره کنید.
- **Static**: در این حالت کپی رکوردهایی که در صفحه فعلی می‌بینید را وارد اکسل کنید. ارسال استاتیک به ستون‌های فعلی داده محدود است و در زمان ارسال برای کاربر قابل مشاهده است.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

- **Dynamic**: این حالت، query را با پیوند به سرور CRM ارسال می‌کند. این کار باعث می‌شود هر زمان که صفحه باز شود، داده‌های موجود در اکسل به‌روزرسانی شوند. هنگام ارسال کردن داده می‌توانید ستون‌های جدیدی اضافه کنید. این گزینه نیازمند آن است که کلاینت Outlook را بر روی سیستم‌تان نصب کرده باشید.
- **Dynamic Pivot Table**: دقیقاً مشابه حالت dynamic است؛ با این تفاوت که شما می‌توانید داده‌های خود را به یک pivot table اضافه کنید. در این حالت نیز باید از قبل کلاینت Outlook را نصب کرده باشید.



پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

جستجو در داینامیک ۳۶۵

باکس جست‌وجو که با عنوان جست‌وجوی دسته بندی شده یا جست‌وجوی سراسری شناخته می‌شود، به کاربران این امکان را می‌دهد که در کم‌ترین زمان رکوردهای موجود را از نوار پیمایش پیدا کنند.

باکس جست‌وجوی در نوار پیمایش

برای استفاده از باکس جست‌وجو در نوار پیمایش، روی آیکون ذره‌بین کلیک کرده و کلمه‌ی موردنظر را تایپ کنید و سپس Enter را بزنید.

نکته: شما می‌توانید از آیکون ستاره (*) قبل یا بعد از کلمه‌ی موردنظر برای جست‌وجوی بهتر در یک فیلد استفاده کنید.

به عنوان مثال برای جست‌وجوی همه‌ی رکوردهای مربوط به ski در باکس جست‌وجو، *ski را وارد کنید.

نتایج جست‌وجو:

- ارتباط از طریق آدرس "John.Smith@AlpineSki.com"
- قرار ملاقات با "Alpine Ski Company"
- شخصی به نام "Roman Polanski"

جست‌وجوی سراسری در داینامیک ۳۶۵

باکس جست‌وجوی سراسری به کاربران این امکان را می‌دهد تا همزمان ۱۰ موجودیت را جست‌وجو کنند. این ۱۰ مورد توسط کاربرانی که دسترسی‌های لازم به سیستم را دارند، قابل تنظیم و سفارشی شدن است. به بخش‌های Settings > Administration > System Settings > General بروید و روی گزینه‌ی Select، جهت انتخاب موجودیت برای جست‌وجوی دسته بندی شده کلیک کنید. مانند تصویر زیر:

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

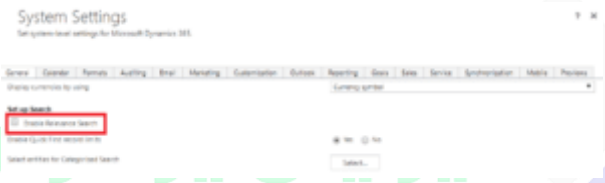
جست‌وجوی سراسری از آنچه که فکر می‌کنید بهتر و کاربردی‌تر است.

جست‌وجوی مرتبط

برای نسخه های آنلاین سی آر ام ، سازمان‌ها گزینه‌ی جست‌وجوی مرتبط را دارند که آن‌ها را قادر می‌سازد تا نتایج کاملی در یک لیست مرتب شده بر اساس ارتباط به دست بیاورند. جست‌وجوی مرتبط از یک سرویس جست‌وجوی خارجی برای داینامیک ۳۶۵ استفاده می‌کند و توسط مایکروسافت آژور برای عملکرد بهتر تقویت می‌شود. برای موجودیت‌های جست‌وجو شده هیچ محدودیتی وجود ندارد، اما این امر نیاز به فهرست بندی دارد. پس از فعال کردن، کاربران می‌توانند هم جست‌وجوی مرتبط و هم جست‌وجوی دسته بندی شده را انتخاب کنند.

چگونگی فعال کردن جست‌وجوی مرتبط در داینامیک ۳۶۵

برای فعال کردن جست‌وجوی مرتبط، به Settings > Administration > System Settings > General بروید و روی Enable Relevance Search کلیک کنید.



جست‌وجوی پیشرفته

داینامیک ۳۶۵، همچنین یک Advanced Find button دارد که در نوار پیمایش قرار دارد و این امکان را برای کاربران فراهم می‌کند تا جست‌وجوی بهتری داشته باشند.

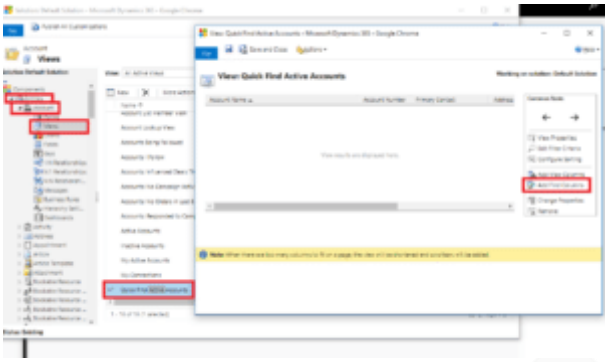
جست‌وجوی سریع

در هر موجودیتی، باکس جست‌وجوی دیگری قرار دارد که به آن Quick Find گفته می‌شود.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

این جست‌وجو فقط به نوع رکورد یا موجودیت محدود می‌شود. کاربرانی که دارای مجوزهای مناسب هستند می‌توانند با تغییر Quick Find View فیلدهایی که می‌توانند در جست‌وجوی سریع پیدا کنند، کنترل کنند: Settings > Administration > System Settings > Customization. به سادگی Entities > درختواره یک موجودیت را باز کنید (به عنوان مثال Account) > Views > Quick Find Active Accounts > Add Find Columns و فیلدهایی را انتخاب کنید که در نتایج جست‌وجوی سریع شما قرار دارند.



با وجود این قابلیت‌های به‌روز شده و رو به رشد، کاربران تجربه‌ی بهتری برای جست‌وجوی رکوردها در داینامیک ۳۶۵ خواهند داشت.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

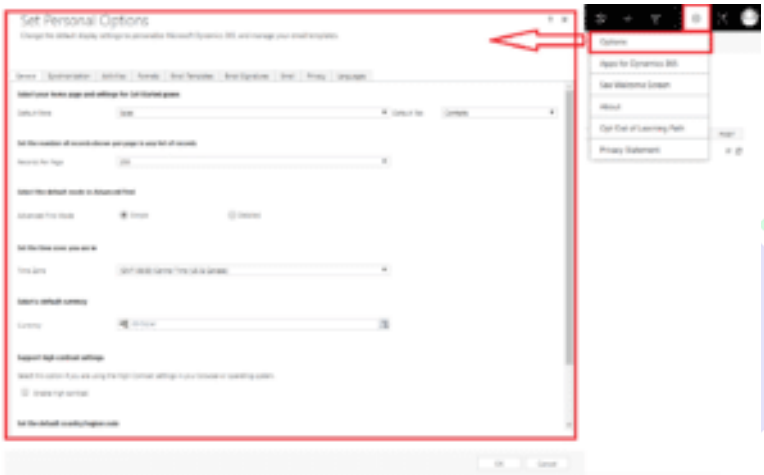
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

مراحل انجام تنظیمات شخصی در داینامیک ۳۶۵

کاربران می‌توانند بسیاری از تنظیمات داینامیک ۳۶۵ را بر اساس اولویت شخصی‌شان تغییر دهند. این کار در صفحه‌ی تنظیمات شخصی انجام می‌شود و می‌توانید به صورت زیر به آن دسترسی پیدا کنید:

- از طریق وب کلاینت، روی گزینه‌ی چرخ‌دنده (Gear) کلیک کنید و سپس به قسمت Options بروید.
- از کلاینت Outlook، روی گزینه‌های File > Dynamics 365 > Options کلیک کنید.



تنظیمات شخصی

بیش از ۱۰۰ گزینه‌ی شخصی در اینجا قابل تنظیم است. در زیر لیست کوتاهی از موارد مهم آورده شده است:

صفحه نخست

این گزینه فقط برای کاربران وب کلاینت و کسانی که با مرورگر به CRM وصل می‌شوند فعال است و برای کاربرانی که با کلاینت Outlook به این سامانه وصل می‌شوند، فعال نیست.

در زبانه‌ی General، کاربران می‌توانند صفحات خانه‌ی پیش‌فرض خود را به شکل دلخواه تنظیم کنند. در بسیاری از موارد، صفحه‌ی خانه بر روی گزینه‌ی داشبوردها تنظیم می‌شود که به کاربران دید بالایی از فعالیت‌های‌شان می‌دهد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

تعداد رکورد در صفحه

در زبانه‌ی General، کاربران می‌توانند بدون مراجعه به صفحه‌ی بعد، تعداد رکوردهایی که می‌خواهند در یک نما نمایش داده شوند را انتخاب کنند. لیست کشویی، بین ۲۵ تا ۲۵۰ را نشان می‌دهد و می‌توانید بین همین مقدار را تنظیم کنید.

مد جستجوی پیشرفته

در زبانه‌ی General، کاربران می‌توانند برای کاهش کلیک‌های لازم جهت ایجاد یک جست‌وجوی پیشرفته، Detailed را به عنوان پیش‌فرض برای هر advanced find تعیین کنند.

زمان محلی

در زبانه‌ی General، کاربران می‌توانند با انتخاب گزینه‌ای از لیست کشویی، با انتخاب منطقه‌ی زمانی این مورد را در اکانت خود تنظیم کنند.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

واحد پول

در زبانه‌ی General، می‌توان با کلیک کردن روی آیکون جست‌وجو و انتخاب از لیست، واحد پولی موردنظر را انتخاب کرد. این امر به مدیر سیستم این امکان را می‌دهد که واحد پولی را انتخاب کنند که متفاوت از واحد پیش‌فرض تعیین شده است.

ردیابی ایمیل

در زبانه‌ی ایمیل، کاربران می‌توانند تصمیم بگیرند چه پیام‌هایی در ایمیل ردیابی شوند. به عنوان مثال، یک کاربر می‌تواند در پاسخ به ایمیل‌های CRM، راهنماها، اشخاص و مشتریان را ردیابی کند. علاوه بر این، اشخاص یا رکوردهای سرنخ می‌توانند به طور خودکار از طریق فرستنده یا سازمان دهنده‌ی پیام‌های ایمیل ردیابی شوند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

حریم خصوصی

در زبانه‌ی Privacy، سیستم به کاربران این امکان را می‌دهد تا خطاهای سیستم هنگام حرکت را اخطار دهند. کاربران گزینه‌هایی برای انتخاب دارند تا در مورد هر خطا آگاه شوند و بدانند آیا می‌خواهند یک اعلان خطا را به طور خودکار به مایکروسافت ارسال کنند یا خیر.

گزینه‌ی دیگری برای تنظیمات شخصی

کاربران می‌توانند این تنظیمات را در سطح کاربر و مدیران سیستم در سطح سازمانی تنظیم کنند. برای دسترسی به این تنظیمات در سطح ادمین، به System > Administration > Privacy Preferences بروید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

راهنمای قابل تنظیم

ممکن است بخواهید عملکرد راهنمای CRM را سفارشی سازی کنید. راهنمای قابل تنظیم به شما این امکان را می‌دهد تا محتوای راهنما را سفارشی کنید. کاربران نهایی هنگام انتخاب آیکون راهنما در گوشه‌ی بالا سمت راست، محتوای راهنما را مشاهده می‌کنند. شما این امکان را دارید که با کلیک بر روی آن آیکون، کاربر را به مکانی کاملاً جدید (URL) هدایت کنید. آنچه این ویژگی را متمایز می‌کند این است که نه تنها راهنمای جهانی بلکه موجودیت‌های قابل تنظیم را هم می‌توانید سفارشی کنید. در این مطلب، ما به شما آموزش خواهیم داد که چگونه این کار را انجام دهید.

سفارشی سازی راهنما

برای شروع، ابتدا باید تنظیمات سیستم را در بخش Settings > Administration انتخاب کنید.

در مرحله‌ی بعد می‌توانید به قسمت Set Help URL در زیر زبانه‌ی General در تنظیمات سیستم بروید و این مراحل را طی کنید.

- گزینه‌ی "بله" را جهت استفاده از راهنمای سفارشی برای موجودیت‌های قابل تنظیم انتخاب کنید.
- قسمت "URL" را در جایی که راهنمای سفارشی شما ذخیره شده است، وارد کنید.
- گزینه‌ی "خیر" را برای پارامترهای ضمیمه‌ی URL انتخاب کنید.

اکنون وقتی کاربر، آیکون راهنما را انتخاب می‌کند، راهنمای سفارشی URL در یک زبانه‌ی جدید برای کمک به کاربران نمایش داده می‌شود.

سفارشی سازی راهنما برای موجودیت‌ها

اگر می‌خواهید راهنمای شخصی را برای موجودیت‌های مختلف نمایش دهید، می‌توانید به صورت زیر عمل کنید. به این شکل که ابتدا باید پارامترهای ضمیمه را به عنوان URL در قسمت Set Help URL در زبانه‌ی General تنظیم کنید.

در مرحله‌ی بعد موجودیت موردنظر را برای نمایش راهنماهای سفارشی انتخاب کنید. برای رسیدن به آنجا، به Settings > Customizations > Customize بروید و این مراحل را دنبال کنید.

۱. از پنل پیمایش سمت چپ روی موجودیت سفارشی کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۲. اکنون در زیر زبانه‌ی General در قسمت Help، گزینه‌ی Use custom help را انتخاب کرده و URLی که حاوی راهنمایی دلخواه شما است را وارد کنید.

نکته: تنظیم پارامتر ضمیمه روی URL به عنوان "بله" الزامی نیست، اما این کار پارامترهایی مانند کد زبان کاربر، نام موجودیت یا شناسه‌ی فرم را در URL سفارشی قرار می‌دهد و به شما راهنمایی‌های مناسب برای موجودیت خاص را نشان می‌دهد. به مثال زیر توجه کنید:

وقتی در موجودیت انتخابی، راهنما را انتخاب می‌کنید، URL شما نمایش داده می‌شود و اکنون می‌توانید راهنمایی داشته باشید که برای کاربران و سیستم CRM شما معقول باشد. امکان سفارشی سازی از جمله ویژگی‌های CRM است که می‌توانید برای بهبود تجربه‌ی کاربران از آن استفاده کنید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

جریان فرآیند کسب‌وکار در داینامیک ۳۶۵ چیست؟

جریان فرآیند کسب‌وکار در مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ ابزاری است که کاربران را طی فرآیند تجاری در سیستم راهنمایی می‌کند. این جریان، تصویری از فرآیندهای تجاری شماست و در داینامیک ۳۶۵ به صورت بصری در بالای فرم موجودیت نمایش داده می‌شود.

یک جریان فرآیند از چندین مرحله تشکیل شده است و در هر مرحله، گام‌هایی وجود دارند که همان فیلد هستند. در جریان فرآیند کسب‌وکار، کاربر می‌تواند ببیند در کدام مرحله قرار دارد و کدام گام‌ها را باید قبل از انجام مراحل طی کند.

جریان فرآیند کسب‌وکار شما را قادر می‌سازد تا از کاربران بخواهید قبل از اتمام فرآیند، گام‌های خاصی را طی کنند و در صورت لزوم می‌توانید به کاربران اجازه دهید از یک مرحله به مرحله‌ی دیگر بروند. این مراحل برای موجودیت‌های فعلی سیستم و موجودیت‌های سفارشی در دسترس شما قرار می‌گیرند. علاوه بر این، یک موجودیت می‌تواند برای خود چندین جریان فرآیند کسب‌وکار داشته باشد و در راستای نیازهای سازمان شما تنظیم شود.

نکته‌ی مهمی که باید به خاطر داشته باشید این است که BPFها فرآیندهای اتوماتیک نیستند و تنها برای هدایت کاربران در جهت تکمیل فرآیندها به کار می‌روند.

نکته! در این فصل مروری بر چگونگی عملکرد فرآیند کسب‌وکار ارائه شده است. شما می‌توانید نحوه‌ی ایجاد جریان فرآیند کسب‌وکار را در بخش مدیریت تجارت مطالعه کنید.

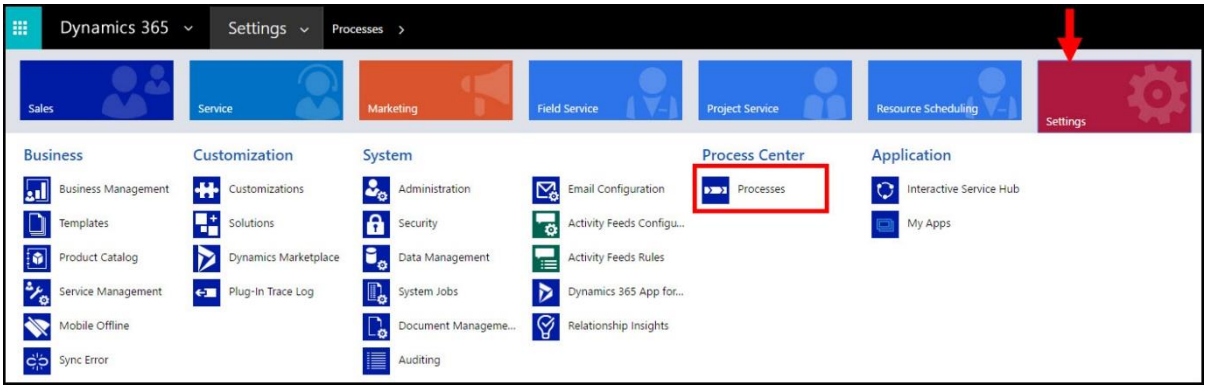
جریان فرآیند کسب‌وکار

داینامیک ۳۶۵ دارای تعداد زیادی جریان فرآیند کسب‌وکار مختلف است.

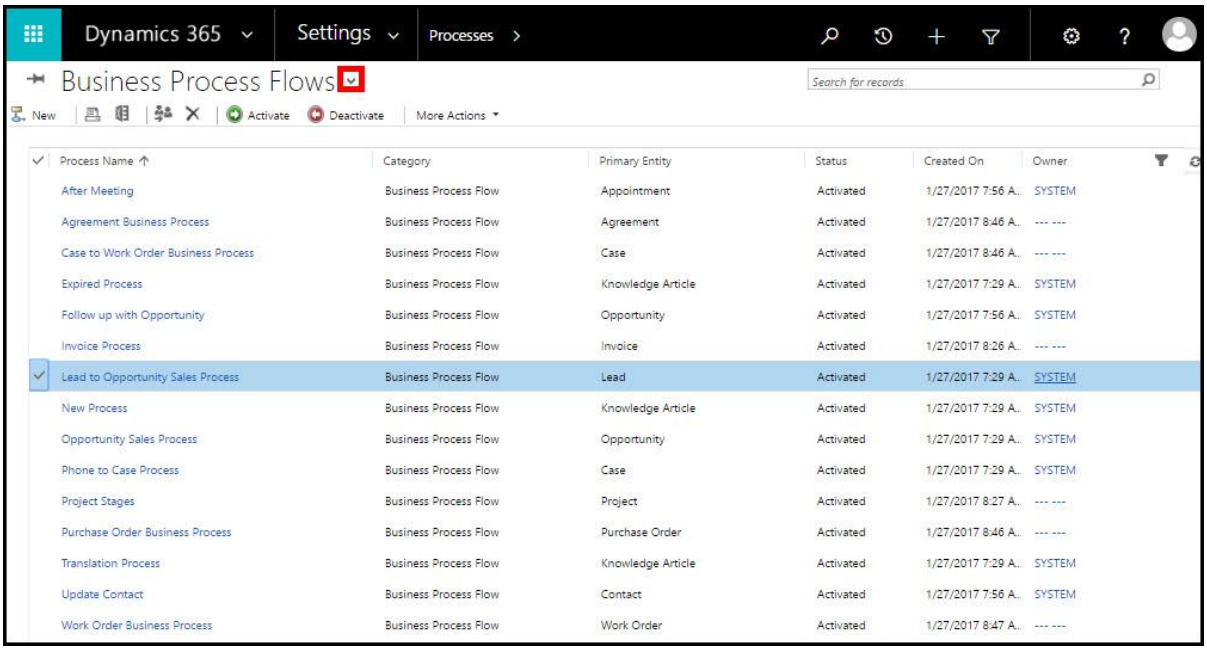
برای دیدن لیستی از جریان‌های موجود، به قسمت Settingsبروید و بر روی Processesکلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

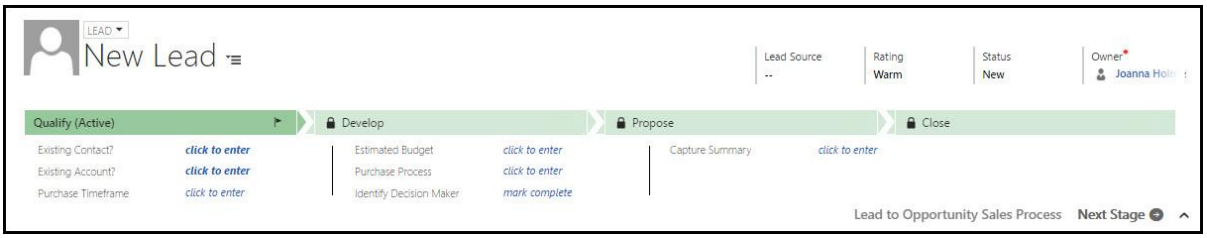


در سمت پایین Processes، به قسمت Business Process Flowsبروید.



برای آشنایی با نحوه‌ی استفاده از جریان فرآیند کسب‌وکار، اجازه دهید نگاهی به فرآیند تبدیل Lead به Opportunity Sales Process بیندازیم.

از آنجا که موجودیت اصلی این جریان، سرنخ (Lead) است، بنابراین این فرآیند با ایجاد سرنخ شروع می‌شود. هنگامی که یک سرنخ جدید ایجاد می‌کنید، جریان فرآیند در بالای فرم نمایش داده می‌شود.

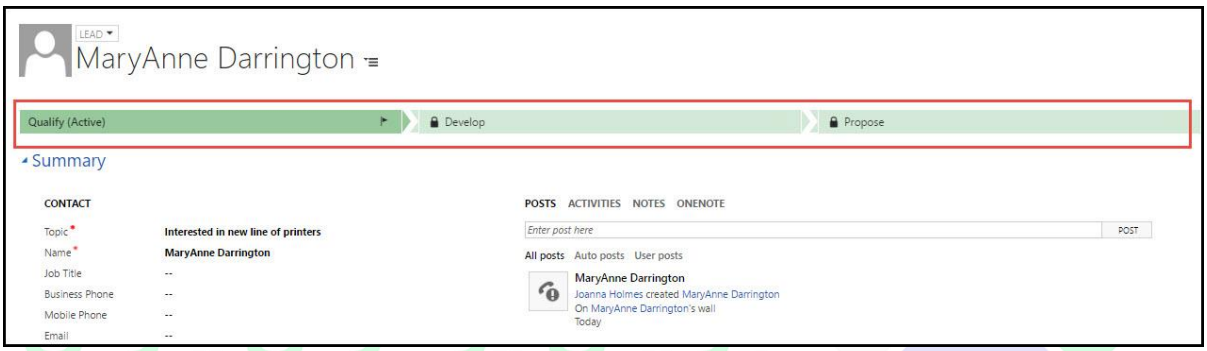


دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

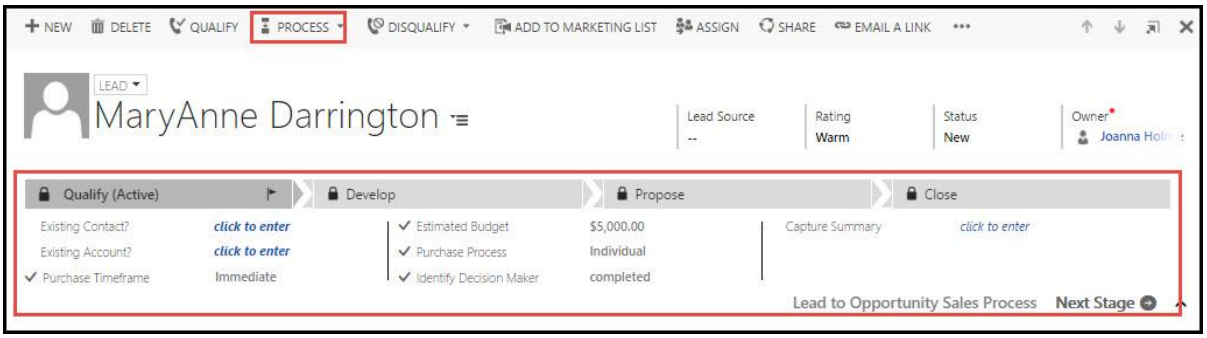
www.takbook.com

در برخی موارد، کاربران ممکن است ترجیح دهند از جریان فرآیندی که برای آن‌ها نمایش داده شده است، استفاده نکنند و مطابق دانش خود فعالیت‌های لازم را انجام دهند. کاربران می‌توانند با کلیک کردن به صورت زیر، جریان فرآیند را از حالت نمایش خارج نمایند:

سپس، کاربر می‌تواند به کار خود روی فرم موجودیت بدون اینکه تمام نوار جریان نمایش داده شود، ادامه دهد:



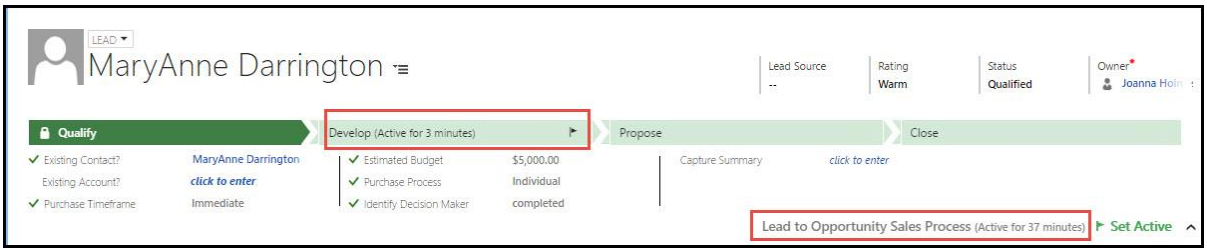
در صورتی که شخصی برای آن موجودیت وجود داشته باشد و نقش امنیتی کاربر امکان دسترسی به یک پروسه‌ی تجاری دیگر را بدهد، ، کاربران می‌توانند بر روی دکمه‌ی Process در نوار فرمان کلیک کنند تا یک فرآیند تجاری متفاوت را تجربه کنند یا حتی تمام روند را متوقف کنند. در صورت رها کردن جریان فرآیند، نوار خاکستری می‌شود. جریان فرآیند کسب‌وکار را می‌توان در هر زمان با کلیک بر روی دکمه‌ی Process و انتخاب گزینه‌ی Reactivate دوباره فعال کرد. به این ترتیب هیچ یک از اطلاعاتی که در مراحل قبل جمع آوری شده‌اند از بین نمی‌روند.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

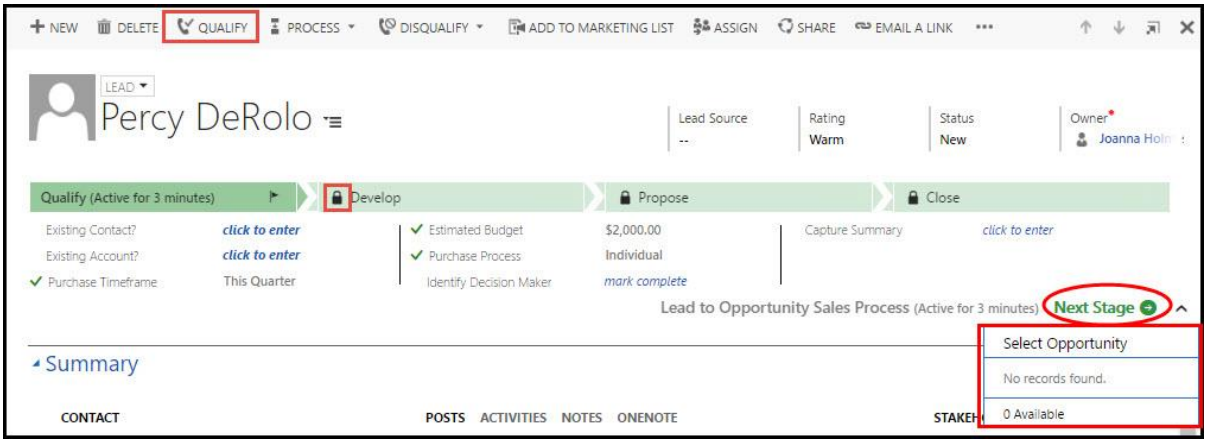
www.takbook.com

جریان فرآیند کسب‌وکار از چندین مرحله تشکیل شده است. در اینجا می‌بینید که مرحله‌ی اول Qualifyاست و پس از آن مراحل Develop, Propose,و Close می‌آیند. شما می‌توانید انتخاب کنید که کدام مرحله فعال شود؛ زیرا در کنار هر مرحله، عنوان فعال را نشان می‌دهد که آیکون آن شکل پرچم است. همچنین تایمری در کنار تصویر وجود دارد که به شما نشان می‌دهد چه مقدار زمان در این مرحله صرف شده است و همچنین کل فرآیند را نیز نشان می‌دهد.



در هر مرحله، گام‌های مختلفی وجود دارد که کاربران باید قبل از رفتن به مرحله‌ی بعدی جریان، آن‌ها را طی کنند. برخی از این مراحل شامل پر کردن فیلدهای اطلاعاتی قبل از شروع مرحله بعدی است. این فیلدها در جریان فرآیند کسب‌وکار مستقل از ذخیره‌ی فرم هستند.

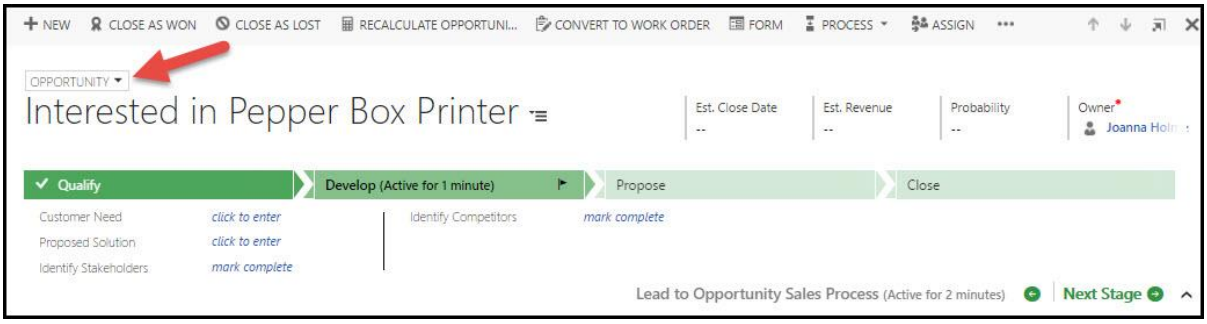
پس از پر کردن اطلاعات مورد نیاز، بر روی Next Stageکلیک کنید تا به مرحله بعد بروید و آن‌ها را انجام دهید؛ اما اگر فیلدها یا اقدامات لازم را انجام نداده باشید، مراحل ممکن است قفل بمانند. به عنوان مثال، در این فرآیند شما باید قبل از حرکت به مرحله‌ی Developسرنخ را به حالت Qualifyیا Disqualify درآورید.



وقتی سرنخ را Qualify کردید، به صورت خودکار به مرحله‌ی Develop منتقل می‌شوید و می‌بینید که اکنون موجودیت‌های دیگری پیش روی‌تان قرار دارند:

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



کاربر پس از اتمام گام‌ها، تا زمانی که فرآیند به طور کامل انجام شود، مراحل را ادامه می‌دهد. همچنین مایکروسافت چندین فرآیند دیگر دارد که به شکل پیش‌فرض تعریف شده‌اند و می‌توانید آن‌ها را به CRM خود اضافه کنید.

انشعاب گذاری در جریان فرآیند کسب‌وکار

جریان فرآیند کسب‌وکار مثل یک دستورالعمل برای راهنمایی کاربران از طریق فرآیندهای تجاری خاص عمل می‌کند. در داینامیک ۳۶۵، جریان فرآیند کسب‌وکار می‌تواند برای مدل سازی و راهنمایی کاربران در زمان اجرای فرآیندهای پیچیده استفاده شود تا از این طریق ارتباط دوستانه‌تری با کاربران برقرار شود. همانند ورژن‌های قبلی، بسته به نقش امنیتی کاربر، فرآیندهای مختلفی برای نوع خاصی از رکورد در دسترس هستند که می‌توانند مورد استفاده قرار گیرند.

انشعاب گذاری بر مبنای نقش کاربران

اگر فرآیندهای تجاری فعلی شما کاملاً خطی نباشند، چه می‌کنید؟ به عنوان مثال، یک فروشنده‌ی خودرو بسته به اینکه مشتری وی به دنبال خودروی دست دوم یا جدید باشد، ممکن است فرآیندهای متفاوتی داشته باشد. جریان فرآیند کسب‌وکار به مدیر سیستم اجازه می‌دهد تا بسته به اطلاعات وارد شده در مرحله‌ی قبلی، از بندهای IF / ELSE استفاده کند تا مراحل مختلفی را طی کند. همچنین می‌توان دوباره شاخه‌ها را در یک جریان واحد ادغام کرد.

همه‌ی این موارد به راحتی از طریق پیکربندی UI ویرایش می‌شود. شما می‌توانید یک جریان فرآیند کسب‌وکار را برای یک یا چند موجودیت مختلف ایجاد کنید. حتی می‌توانید این موجودیت را در یک فرآیند کسب‌وکار متقابل، بازنگری کنید.

قابلیت برنامه‌نویسی

مدیران سیستم می‌توانند از طریق برنامه‌نویسی، جریان فرآیند کسب‌وکار را به‌روزرسانی کنند تا کارهایی مانند ساختاردهی مجدد نوار کنترل فرآیند، پرش به مرحله‌ی بعد یا صرف‌نظر از یک مرحله را انجام دهند. همچنین امکان تغییر برنامه‌نویسی جریان فرآیند کسب‌وکار مورد استفاده، وجود دارد. این گزینه‌ها با ایجاد جریان فرآیند کسب‌وکار، باعث کاهش کلیک‌های مورد نظر و ایجاد تجربه‌ی کاربری بهتر می‌شوند. پشتیبانی از این فرآیندها و فرآیندهای غیر خطی باعث می‌شود تا کاربران بیشتری از این ابزار قدرتمند استفاده کنند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

مدیریت خدمات مشتری در داینامیک ۳۶۵

یکی از ویژگی‌های منحصربه‌فرد نرم‌افزار مایکروسافت، امکان مدیریت خدمات مشتری با استفاده از ماژول Customer Service است که به شما این امکان را می‌دهد تا فعالیت‌های مربوط به خدمات مشتری را در سازمان خود مدیریت و پیگیری کنید. عملکرد خدمات مشتری در مایکروسافت داینامیک CRM به دو بخش اصلی تقسیم می‌شود: مدیریت خدمات و برنامه ریزی خدمات. ما در این فصل به مدیریت خدمات می‌پردازیم.

مدیریت خدمات چیست؟

مدیریت خدمات مایکروسافت داینامیک CRM به منظور پشتیبانی از خدمات بر مبنای سرویس‌های پشتیبانی که پرونده نامیده می‌شوند، طراحی شده است. اگر مدل خدمات شما بر مبنای تعداد سرویس‌های پشتیبانی یا محصولات خریداری شده در ساعت باشد، قراردادهای خدمات را می‌توانید با استفاده از موجودیت در CRM پیگیری کنید. همچنین در پایگاه داده، CRM دارای محلی برای ذخیره‌ی راه‌حل‌های سرویس‌های قبلی برای استفاده‌های بعدی است.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مدیریت خدمات، به بخش‌های زیر بروید:

- پرونده‌ها (پیگیری سرویس‌های پشتیبانی)
- پایگاه داده
- قراردادها

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

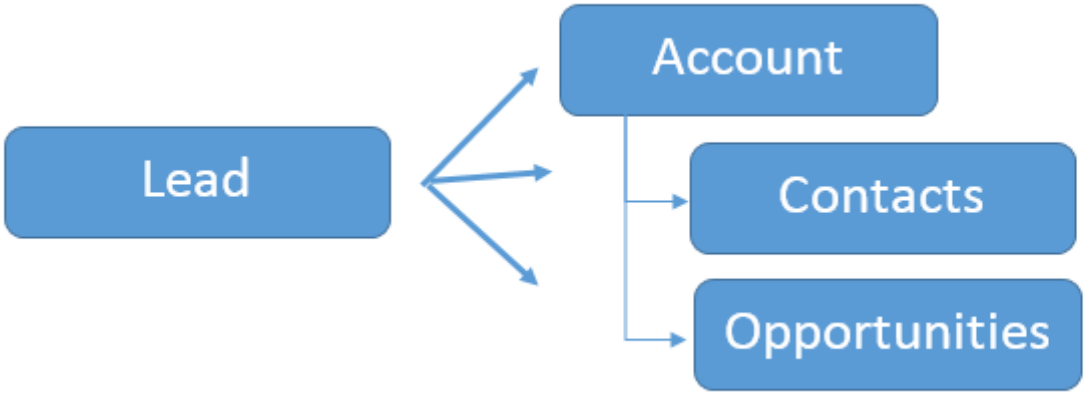
www.takbook.com

فرآیندهای فروش در داینامیک ۳۶۵

نرم‌افزار داینامیک ۳۶۵ برای پشتیبانی از فرآیندهای فروش از زمان ثبت سرنخ (Lead) تا بستن فرصت فروش طراحی شده است. CRM مکانی را جهت ذخیره‌ی اطلاعات اشخاص برای سرنخ‌های جدید درنظر گرفته است. همچنین مکانی برای پیگیری ارتباط با این سرنخ‌ها از قبیل تماس‌های تلفنی، ایمیل‌ها و قرار ملاقات‌ها تعبیه کرده است و امکان مرتبط کردن سرنخ با مشتری، شخص و فرصت وجود دارد.

ساختار جدول فروش

نرم‌افزار CRM، سرنخ‌ها را در یک مکان جدا و به حالت قرنطینه نگه‌داری می‌کند تا داده‌ها و اطلاعات اصلی مشتریان و اشخاص در اختیار افراد دیگر در خارج از سازمان قرار نگیرد.



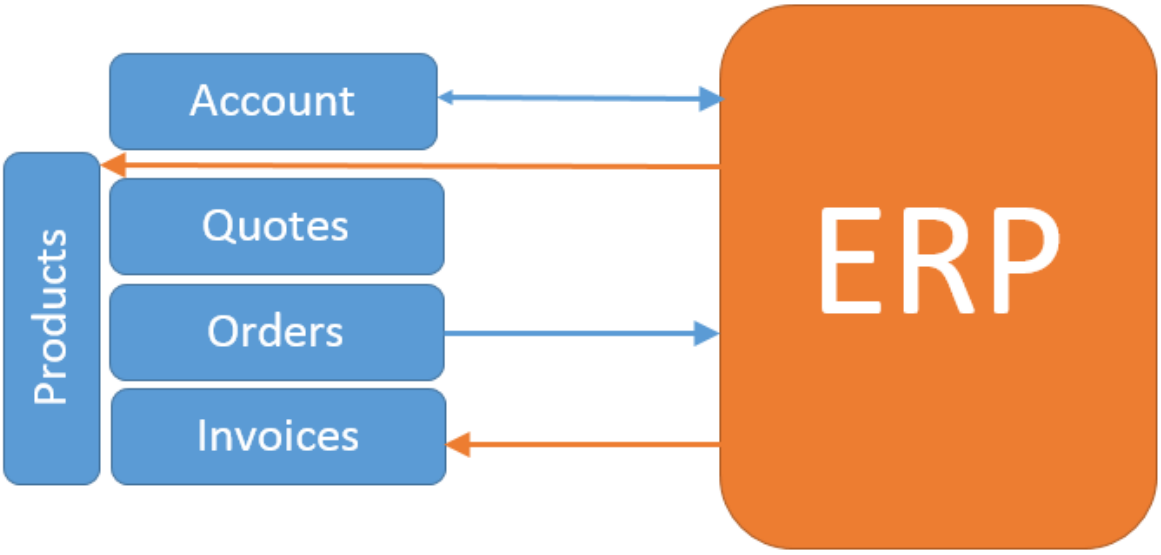
امکان ادغام فرصت فروش و ERP

به عنوان بخشی از فرصت، شما می‌توانید یک پیش فاکتور (Quote) در CRM ایجاد کرده و آن را به یک سفارش و فاکتور تبدیل کنید. کاتالوگ محصولات CRM پایه و اساس این فرآیند محسوب می‌شود. سازمان‌هایی که از این قابلیت استفاده می‌کنند، غالباً با نرم‌افزار مالی یا نرم‌افزار ERP ادغام می‌شوند که ممکن است شامل راه‌حل ERP مایکروسافت باشند: داینامیک ۳۶۵ برای امور مالی و فعالیت‌ها. به این ترتیب کاتالوگ محصول و قیمت آن یک منبع واحد خواهند داشت که همیشه به‌روز نگه می‌شوند و در نتیجه، پیچیدگی‌های ثبت سفارش و ارائه‌ی صورت‌حساب مناسب کاهش می‌یابد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

در زیر یک نمای کلی از ارتباط بین CRM و ERP نشان داده شده است.

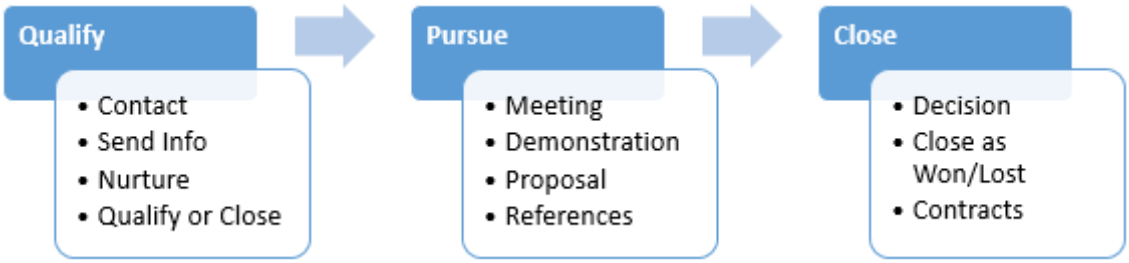


در انتهای فرآیند فروش، فرصت فروش به شکل موفق یا ناموفق بسته می‌شود. در صورت موفق شدن این فرصت، نوع رابطه در حساب از مشتری بالقوه (Prospect) به مشتری تغییر می‌یابد.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

پیکربندی فرآیند فروش مایکروسافت داینامیک ۳۶۵

هر سازمانی که داینامیک ۳۶۵ را برای فروش پیاده سازی می‌کند، باید زمان خود را صرف تجزیه‌وتحلیل فرآیندهای منحصر به فرد و پیکربندی CRM کند تا بتواند شاهد عملکرد صحیح فرآیند دلخواه خود در سیستم باشند. این کار ممکن است به معنای تغییر تعدادی از فیلدها یا تغییرات اساسی در فرم‌ها، نماها، افزودن انواع رکوردهای جدید یا غیرفعال کردن ویژگی‌های بلااستفاده باشد.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

به عنوان مثال، CRM به طور کامل از فرآیندهای فروش Business-to-Business (B2B) با یک چرخه‌ی فروش بزرگ‌تر پشتیبانی می‌کند. اگر سازمان شما در این قالب تعریف شده باشد، می‌توانید با استفاده از CRM تجزیه‌وتحلیل و پیکربندی کسب‌وکارهای کوچک‌تر را انجام دهید.

سازمان‌های دیگری که ممکن است از فرآیندهای فروش Business-to-Consumer (B2C) استفاده کنند و یا چرخه فروش کوچک‌تری دارند، باید روند کار خود را تجزیه‌وتحلیل کنند و در نظر داشته باشند که چه فرآیند سفارشی سازی شده‌ای برای آن‌ها مناسب‌تر است. بنابراین، هر سازمان باید روند فروش خود را با دقت ارزیابی کند تا مشخص شود از کدام یک از قابلیت‌های CRM می‌خواهد استفاده کند.

آیا استفاده از سرنخ‌ها در CRM مفید است؟

اکثر مردم سرنخ را به عنوان فرصت‌های جدید می‌دانند که نیاز به پیگیری فوری دارد. در حقیقت، بیشتر سیستم‌های CRM هیچ جایی برای نگه‌داری سرنخ‌ها ندارند. آن‌ها فقط یک پایگاه اطلاعاتی دارند که شامل اطلاعات اشخاص و شرکت‌ها هستند. هر سرنخ جدیدی که وارد این پایگاه اطلاعاتی شود، به مرور زمان قدیمی شده و در بین هزاران فرصت فروش جمع‌آوری شده در طول سال‌های اخیر گم می‌شود.

پرنیان پردازش پارس
کسب و کار

به همین دلیل است که در CRM، محل نگه‌داری سرنخ‌ها به عنوان مخزن نگه‌دارنده برای اشخاص و شرکت‌هایی که آن‌ها را نمی شناسید یا هنوز تایید صلاحیت نشده‌اند، طراحی شده است؛ مانند فایروال که از پایگاه داده‌ی مشتریان و اشخاص در برابر افراد ناشناس محافظت می‌کند. به عنوان مثال لیستی که ممکن است در سال ۲۰۱۵ از یک نمایشگاه تجاری تهیه کرده و هرگز آن را پیگیری نکردید.

اگر شما یک بازار بزرگ یا نامحدود دارید و استراتژی شما این است که حجم بالایی از فرصت‌های طلایی فروش را ایجاد کنید، این یک قابلیت منحصر به فرد است. اگر دائماً با افراد جدید ملاقات می‌کنید و لیست‌های جدیدی به دست می‌آورید، رکورد سرنخ شما ابزاری ساده است و به شما این امکان را می‌دهد تا فعالیت‌ها، پرورش بازار و به دست آوردن اطلاعات لازم را برای شناسایی فرصت‌های فروش پیگیری کنید. هر شخص به طور مستقل در محل نگه‌داری سرنخ‌ها باقی می‌ماند تا زمانی که کاربر، فرآیند تبدیل که فرد را به پایگاه داده‌ی اصلی منتقل می‌کند، آغاز کند.

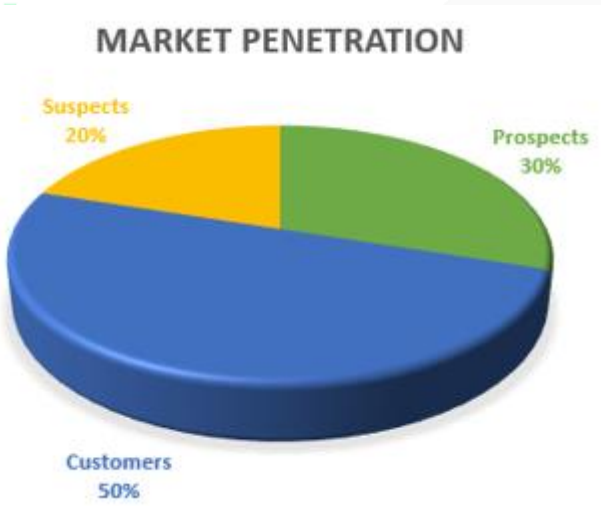
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

چه مواقعی نباید از سرنخ‌ها در CRM استفاده کرد؟

اگر بازار شما کوچک و محدود است، قطعاً همیشه با افراد ثابتی در ارتباط هستید. به خصوص در چرخه‌های فروش طولانی، ممکن است لازم باشد قبل از آماده شدن سازمان برای خرید، با یک شخص خاص برای مدت طولانی ارتباط برقرار کنید. البته شما فقط به برقراری ارتباط نیاز ندارید؛ بلکه باید افراد مختلفی را در سازمان مورد نظر شناسایی کرده و روابط حساس و تعیین کننده‌ای با آن‌ها داشته باشید. همانند موارد زیر:

- **کارفرمایان سابق**
- **سازمان‌های حرفه‌ای**
- **شرکای تجاری**
- **قراردادها و رقبای فعلی**



اگر یک بازار محدود دارید، ممکن است به استفاده از سرنخ‌ها توجه نکنید و فقط مشتریان بالقوه جدید را به مشتریان اضافه کنید. شما می‌توانید افراد مورد نظر و مشتریان بالقوه خود را با استفاده از فیلد Relationship Type روی حساب از مشتری جدا کنید. همچنین می‌توانید گزارشی از نفوذ در بازار خود را از قسمت Relationship Type تهیه کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

نکته! CRM را به یک لیست صنعتی متصل کنید. چندین سازمان که محصولات‌شان را به یک صنعت خاص می‌فروشند، لیست‌هایی را خریداری یا اجاره می‌کنند. تا زمانی که ID فروشنده‌ی لیست را حفظ کنید، می‌توانید از یک ابزار ادغام مانند Scribe برای به‌روزرسانی رکوردهای موجود و اضافه کردن رکوردهای جدید هنگام دریافت لیست استفاده کنید؛ اما اگر لیستی را اجاره و آن را متوقف کرده‌اید، باید رکوردها را پاک کنید تا به ارتباطات پاسخ ندهند.

وضعیت سرنخ‌هایی که از اشخاص فعلی ایجاد می‌شوند، چگونه است؟

اگر در حال صحبت با مشتری فعلی هستید یا مشتری بالقوه و فرصت جدیدی کشف کرده‌اید، بهترین کار ایجاد یک فرصت جدید برمبنای مشتری یا شخص موجود است. شما می‌توانید برای همان مشتری یا شخص روی فرصت‌های مختلف کار کنید. اگر حجم زیادی از مشتریان فعلی شما تبدیل به فرصت‌های فروش شده‌اند و سوالات زیادی از شما دارند، می‌توانید از پاسخ گویی کمپین استفاده کنید. این سوالات ممکن است در یک رویداد یا فرم‌های پر شده در وب‌سایت‌تان از شما پرسیده شوند. پاسخ‌گویی کمپین به شما این امکان را می‌دهد تا اشخاص را در فرم پیگیری وارد کنید. در نتیجه شما می‌توانید:

۱. فعالیت پیگیری را با یک شخص یا سرنخ مرتبط کنید.

۲. فعالیت پیگیری خود را برای مشتری موجود به یک فرصت تبدیل کنید.

۳. فعالیت پیگیری را با استفاده از اطلاعات شخصی که وارد شده است به سرنخ تبدیل کنید.

۴. فعالیت پیگیری را بدون اضافه کردن شخص مورد نظر به پایگاه داده‌ی خود، ببندید.

در این حالت، پاسخ‌گویی کمپین به عنوان یک سیستم ارزیابی عمل می‌کند. اشخاص جدید به سرنخ تبدیل می‌شوند و اشخاص موجود جهت کامل شدن، مورد پیگیری قرار می‌گیرند و در تاریخچه‌ی شخص به عنوان کسی که در رویداد حضور داشته یا در آن روز با شرکت شما در ارتباط بوده است، قرار می‌گیرد.

پاسخ‌گویی کمپین پاسخ گویی کمپین میتواند از ورود اطلاعات اضافی به لیست داده های سرنخ شما جلوگیری کند. پاسخ‌های نامناسب بدون اینکه به سرنخ تبدیل شوند، بسته می‌شوند. علاوه بر این، می‌توانید تعداد سوالاتی که از این منبع دریافت می‌کنید

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

را پیگیری کنید و ببینید چه تعدادی از سرنخ‌ها واقعی هستند و چه تعدادی از آن‌ها در یک دوره‌ی زمانی می‌توانند به فرصت تبدیل شوند.

فروشندگان، پاسخ‌های کمپین را از یک داشبورد یا منطقه‌ی فعالیت‌ها مدیریت می‌کنند.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

سرنخ در داینامیک ۳۶۵ چیست؟

سرنخ (Lead) نمایان‌گر شخص یا سازمانی است که ممکن است در کسب‌وکار شما به عنوان مشتری شناخته شود. مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ برای ذخیره‌ی اطلاعات درباره‌ی سرنخ استفاده می‌شود. در حقیقت، ایجاد رکورد اطلاعات از یک سرنخ جدید، اولین قدم کاربران در فرآیند فروش است. به عنوان مثال، اگر شرکت شما درخواستی از فرم "تماس با ما" وب‌سایت‌تان درباره‌ی ارائه‌ی محصول خود دریافت کند، می‌توانید از یک رکورد سرنخ در داینامیک ۳۶۵ برای جمع‌آوری و ذخیره‌ی اطلاعات در مورد آن شخص یا کسب‌وکار استفاده کنید.

نکته! همه‌ی سازمان‌ها از سرنخ استفاده نمی‌کنند. برای اینکه بدانید سازمان شما شامل این مسئله می‌شود یا خیر، به بخش آیا باید از سرنخ استفاده کرد، مراجعه کنید.

ماهیت سرنخ اغلب به عنوان ماهیتی موقت شناخته می‌شود. با پیشرفت فرآیند فروش، یک سرنخ به طور ایده‌آل به شخص، مشتری و فرصت تبدیل می‌شود. این تبدیل نشان می‌دهد که یک شخص یا سازمان فقط یک سرنخ نیست، بلکه چیزی است که با آن کسب‌وکارتان را پیش می‌برید. در گذر زمان، سرنخ بسته به نحوه‌ی کار چرخه‌ی فروش در سازمان شما به همان صورت باقی می‌ماند. ممکن است قبل از تبدیل سرنخ به مشتری، زمان زیادی طول بکشد تا سرنخ را پرورش دهید و گاه ممکن است این کار به سرعت اتفاق بیفتد.

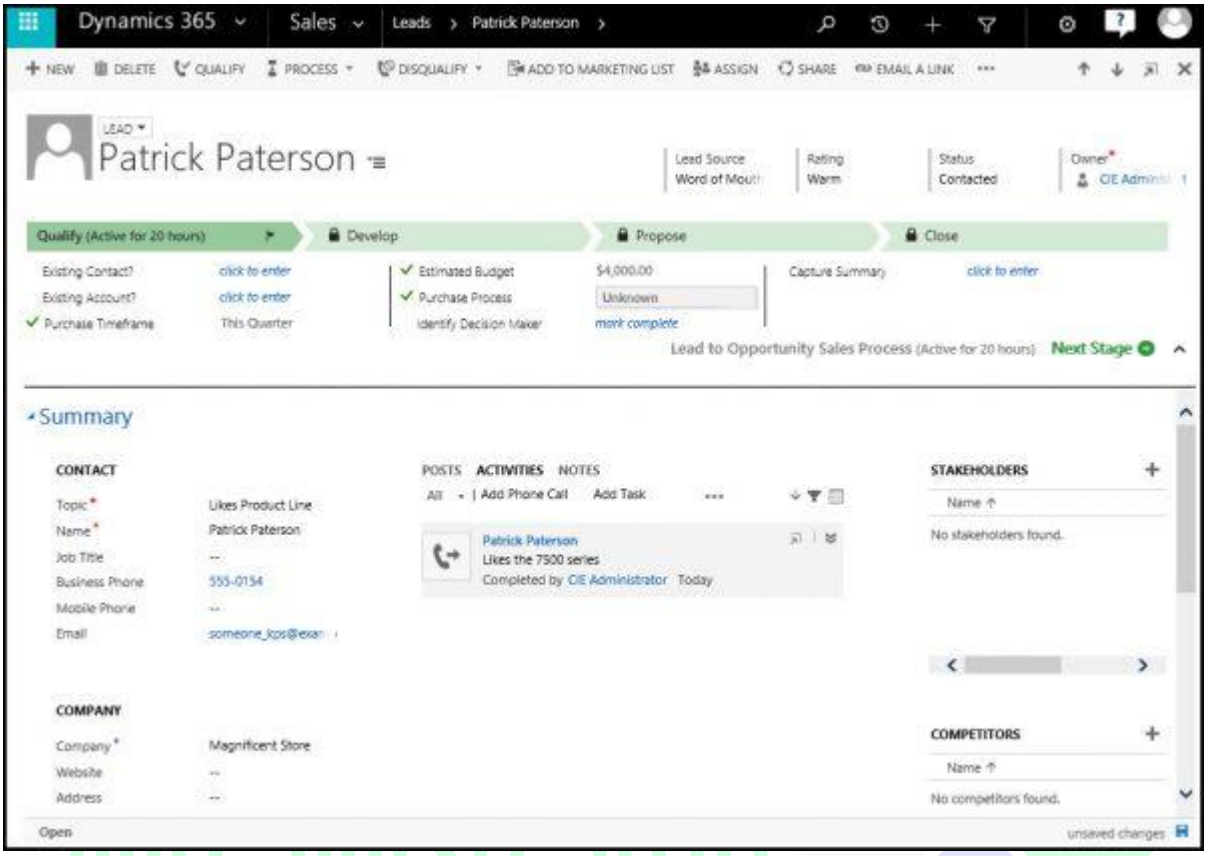
پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

اجزای تشکیل دهنده و تعریف فیلد سرنخ در نرم‌افزار مایکروسافت CRM

رکورد سرنخ شامل داده‌های اصلی مانند نام سازمان، اطلاعات تماس و نحوه‌ی تولید سرنخ که اغلب به آن منبع سرنخ (Lead Source) گفته می‌شود، است. سازمان‌ها اغلب رکورد سرنخ را برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به فرآیند فروش خود سفارشی سازی می‌کنند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



در اینجا اطلاعات مهمی وجود دارند که می‌توانید هنگام ایجاد یک رکورد سرنخ جدید در فرم وارد کنید.

موضوع: در این فیلد باید اطلاعاتی در مورد چگونگی ایجاد سرنخ و نکات مهم در رابطه با آن را وارد کنید.

نکته! پر کردن فیلد موضوع ضروری است و باید در اختیار کاربران قرار گیرد. همچنین موضوع به ایجاد فرصت منجر می‌شود. اگر نمی‌خواهید کاربران فیلد موضوع را پر کنند، می توانید با استفاده از JavaScript, Workflow سایر فیلدهای مربوط به رکورد سرنخ مانند نام شرکت، نام، نام خانوادگی و منبع سرنخ را به صورت خودکار پر کنید.

اطلاعات شخص اصلی: این قسمت شامل نام، نام خانوادگی، نام شرکت، عنوان شغلی، شماره تماس، آدرس ایمیل و تنظیمات برگزیده‌ی شخص است.

منبع سرنخ: این قسمت نحوه‌ی تولید سرنخ را نشان می‌دهد که باید یک گروه گسترده را شامل شود.

وضعیت سرنخ: سرنخ در مایکروسافت یکی از سه وضعیت زیر را خواهد داشت.

گزینه‌های وضعیت سرنخ

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

- **سرنخ باز (Open)**: یک سرنخ باز نشان‌دهنده‌ی این است که از سرنخ هنوز در حال پی گیری است و وضعیت آن مشخص نشده است. سرنخ از طریق فرآیند تایید صلاحیت، به فرصت فروش تبدیل می شود و در دسترس نماینده‌ی فروش قرار می گیرد. پس از تبدیل، این فرصت فروش است که تایید صلاحیت یا رد صلاحیت خواهد شد.

- **سرنخ رد صلاحیت شده (Disqualified)**: سرنخ رد صلاحیت شده نشان می‌دهد که این سرنخ انتخاب مناسبی برای فرصت‌های فروش نیست. در ستون دلیل وضعیت (Status Reason)، دلایلی مانند از بین رفتن، تماس نداشتن، توقف و لغو آن وجود دارد.

- **سرنخ تایید صلاحیت شده (Qualified)**: یک سرنخ تایید صلاحیت شده ممکن است به یک شخص، مشتری یا فرصت تبدیل شود.

نکته! بهتر است به جای حذف سرنخ، آن را رد صلاحیت کنید. از این طریق می‌توانید جزئیات را در CRM خود نگه دارید و در صورت تمایل دوباره سرنخ را فعال کنید.

دلیل وضعیت (Status Reason / Lead Stage): در داینامیک ۳۶۵ فیلدی با عنوان Status Reason وجود دارد که سازمان‌ها اغلب آن را به حالت سرنخ (Lead Stage) یا حالت وضعیت فروش تغییر نام می‌دهند. این فیلد نشان می‌دهد که رابطه‌ی فعلی شما با سرنخ چگونه است. به عنوان مثال اگر این فیلد بر روی New تنظیم شود به این معنی است که شما هنوز با افراد مرتبط با این سرنخ تماس نگرفته‌اید، یا اگر بر روی Contact تنظیم شود به این معنی است که شما اخیراً با افراد مرتبط با این سرنخ تماس گرفته‌اید. تعیین این وضعیت‌ها به شما کمک می‌کند تا وضعیت تعامل با یک سرنخ خاص را بدانید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

بازاریابی مبتنی بر ROI در داینامیک ۳۶۵

در CRM برای اندازه گیری بازده‌ی سرمایه گذاری (ROI) در اقدامات مختلف بازاریابی، باید نحوه‌ی ایجاد سرنخ‌ها را ردیابی کرد. ردیابی ROI در داینامیک ۳۶۵ به شما کمک می‌کند تا تعیین کنید که کدام یک از روش‌های ایجاد سرنخ مؤثرتر و کدام یک کم اثرتر هستند.

منبع سرنخ (Lead Source) و کمپین منبع (Source Campaign) در داینامیک ۳۶۵

هنگام وارد کردن داده‌ها در رکورد سرنخ (Lead)، فیلدهای Lead Source و Source Campaign را مشاهده خواهید کرد. تفاوت این داده‌ها در نرم‌افزار مایکروسافت ۳۶۵ چیست؟ شما باید Lead Source را به عنوان یک نوع عمومی و Source Campaign را به عنوان نمونه‌ی خاصی از یک نوع منبع سرنخ در نظر بگیرید.

رایج‌ترین منابع سرنخ

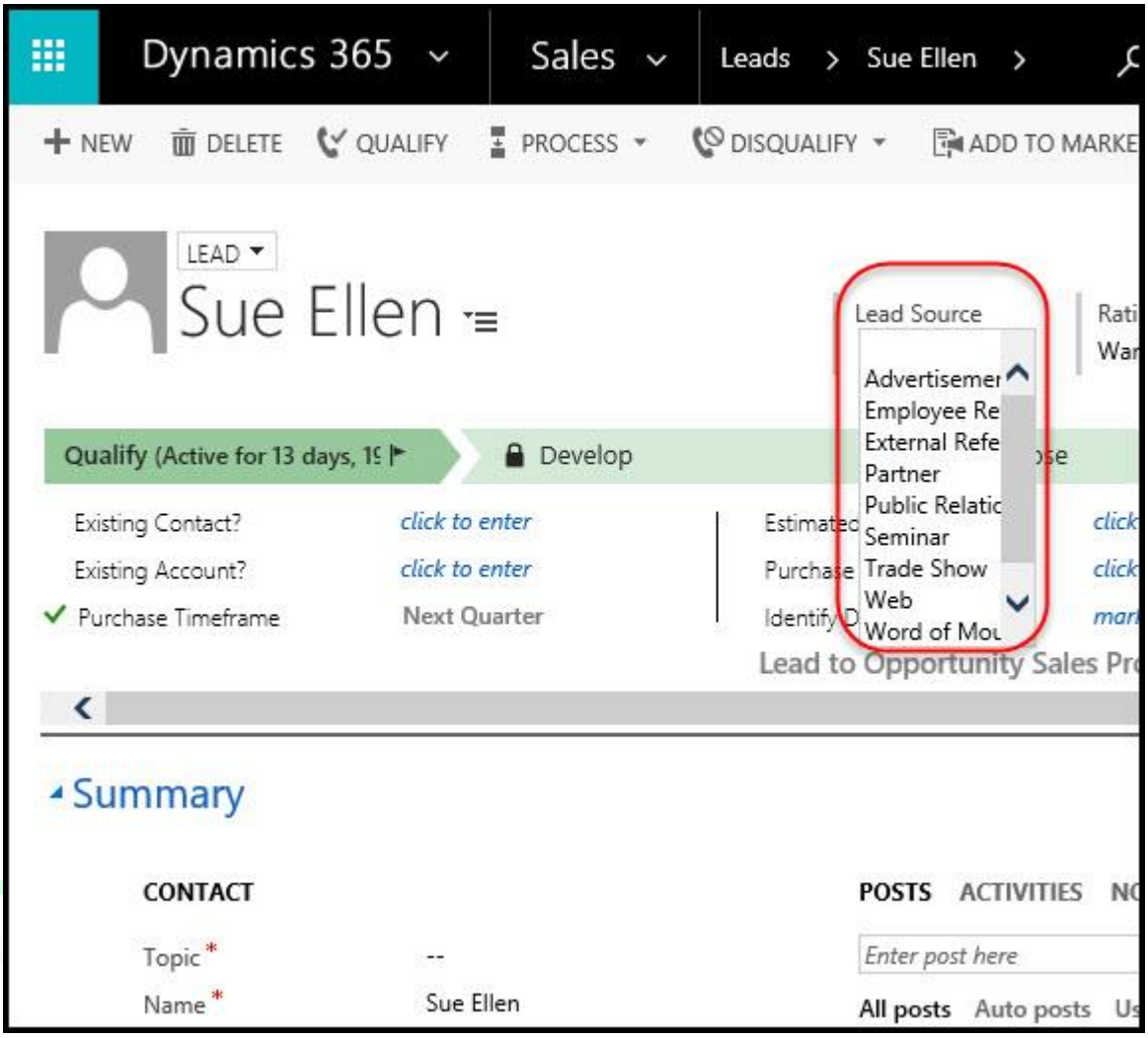
در اینجا نمونه‌های رایجی از آنچه ممکن است به عنوان لیستی از منابع سرنخ تهیه کرده باشید، آورده شده است:

- وب‌سایت شرکت
- کمپین بازاریابی
- نمایشگاه تجاری
- بازاریابی رسانه‌های اجتماعی
- سیستم‌های تبلیغاتی پرداخت به ازای هر کلیک
- لیست‌های بازاریابی خریداری شده از فروشنده

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

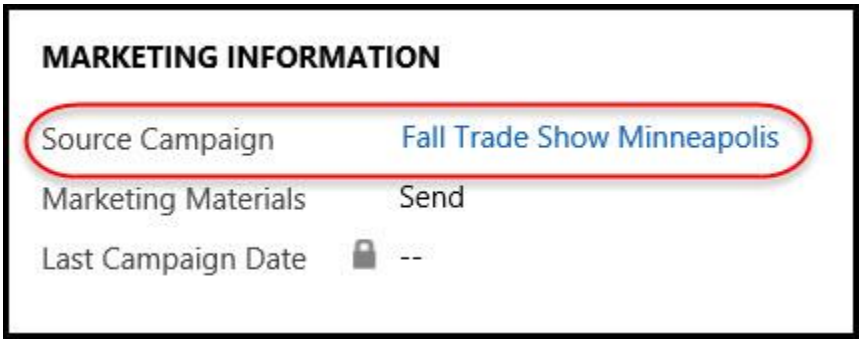
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



مثال‌هایی از کمپین منبع (Source Campaign)

کمپین‌های منبع از منابع اصلی سرنخ مهم‌تر هستند. به عنوان مثال، اگر شما یک گروه منبع سرنخ از یک نمایشگاه تجاری داشته باشید، ممکن است لیستی از چندین نمایشگاه تجاری مختلف برای انتخاب کمپین منبع پیش روی شما قرار بگیرد.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

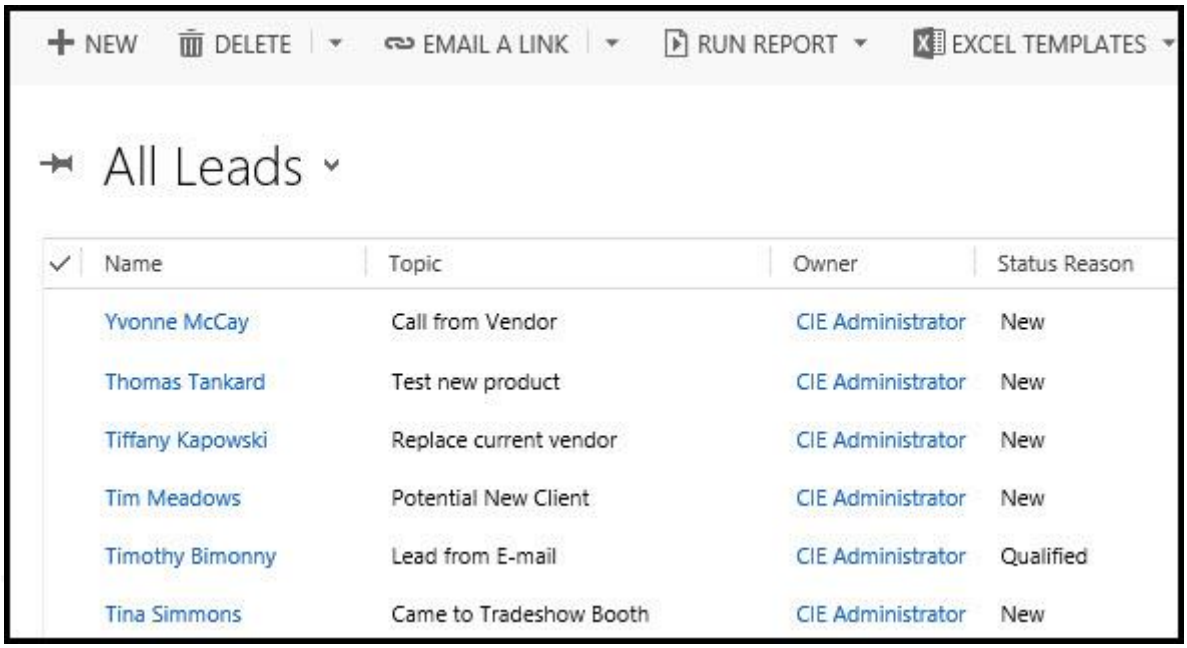
پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

کار کردن با سرنخ در داینامیک ۳۶۵

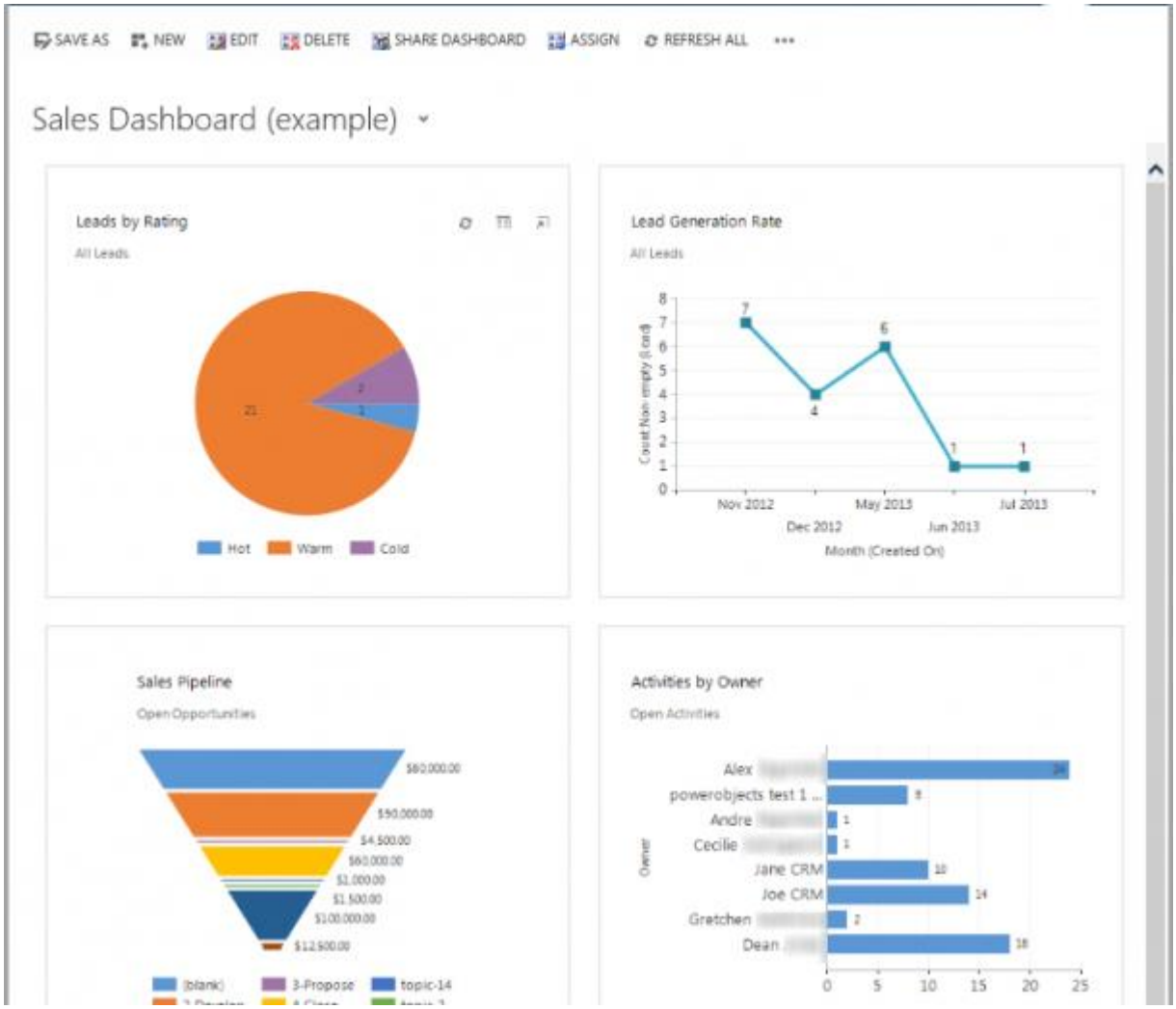
در این بخش برخی از روش‌های رایج کار کردن با سرنخ در داینامیک ۳۶۵ را یاد خواهید گرفت. به طور معمول، شما می‌توانید سرنخ‌ها را برای درک بهتر با استفاده از فیلتر کردن و مرتب‌سازی در نمای لیست مدیریت کنید. در اینجا یک نمای لیست از همه‌ی سرنخ‌ها (All Leads) آورده شده است:



یک مدیر معمولاً اطلاعات مربوط به سرنخ‌ها را از طریق داشبوردها که سطح بالاتری را از داده‌های سرنخ ارائه می‌دهند، پیگیری می‌کند. در اینجا مثالی از داشبورد با داده‌های سرنخ آورده شده است:

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



ایجاد سرنخ

شما با روش‌های مختلفی می‌توانید سرنخ ایجاد کنید. در اینجا چند مثال آورده شده است:

- ایجاد کردن به صورت دستی
- ایجاد کردن با استفاده از فرم ایجاد سریع
- وارد کردن یک لیست از اکسل یا منابع دیگر
- تولید خودکار سرنخ از طریق فرمِ وب، مانند RadviWebForm
- تبدیل ایمیل به سرنخ

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

نکته! هنگام ثبت داده‌های سرنخ، داشتن داده‌هایی دقیق و کامل بسیار مهم است.

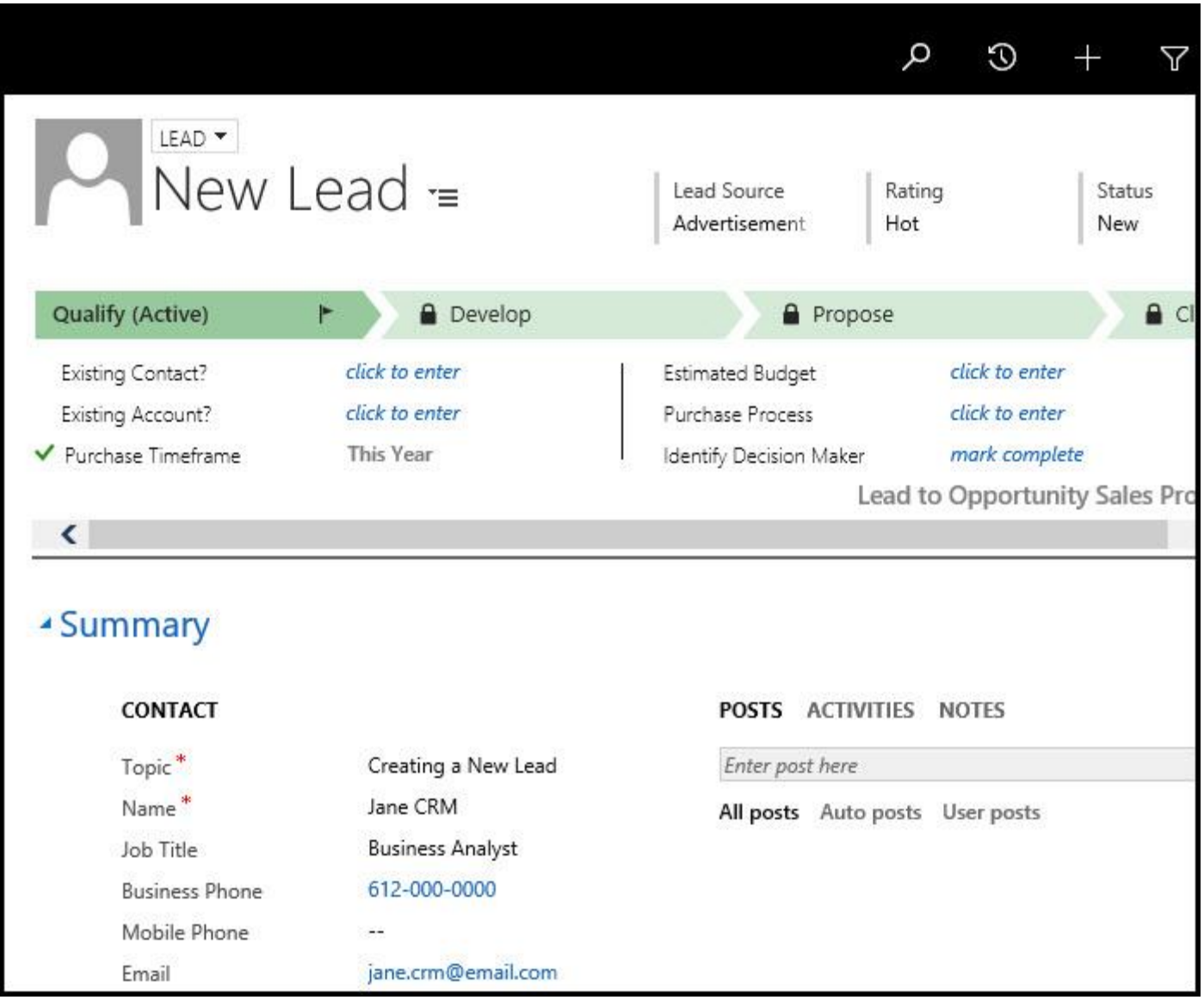
نحوه‌ی ایجاد یک سرنخ جدید به صورت دستی

۱. در قسمت نمای سرنخ (Lead View)، روی گزینه‌ی NEW کلیک کنید. با این کار، یک سرنخ جدید ایجاد می‌شود که می‌توانید داده‌ها را به صورت دستی وارد کنید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



۲. اطلاعات مورد نیاز مانند موضوع، نام و داده‌های اضافی را پر کنید. اطلاعات تماس برای پیگیری و تایید صلاحیت سرنخ‌ها بسیار مهم هستند.

نکته! گاهی اوقات سرنخ‌ها توسط چندین کاربر وارد نرم‌افزار CRM می‌شوند و این کار باعث ایجاد رکوردهای تکراری می‌شود.

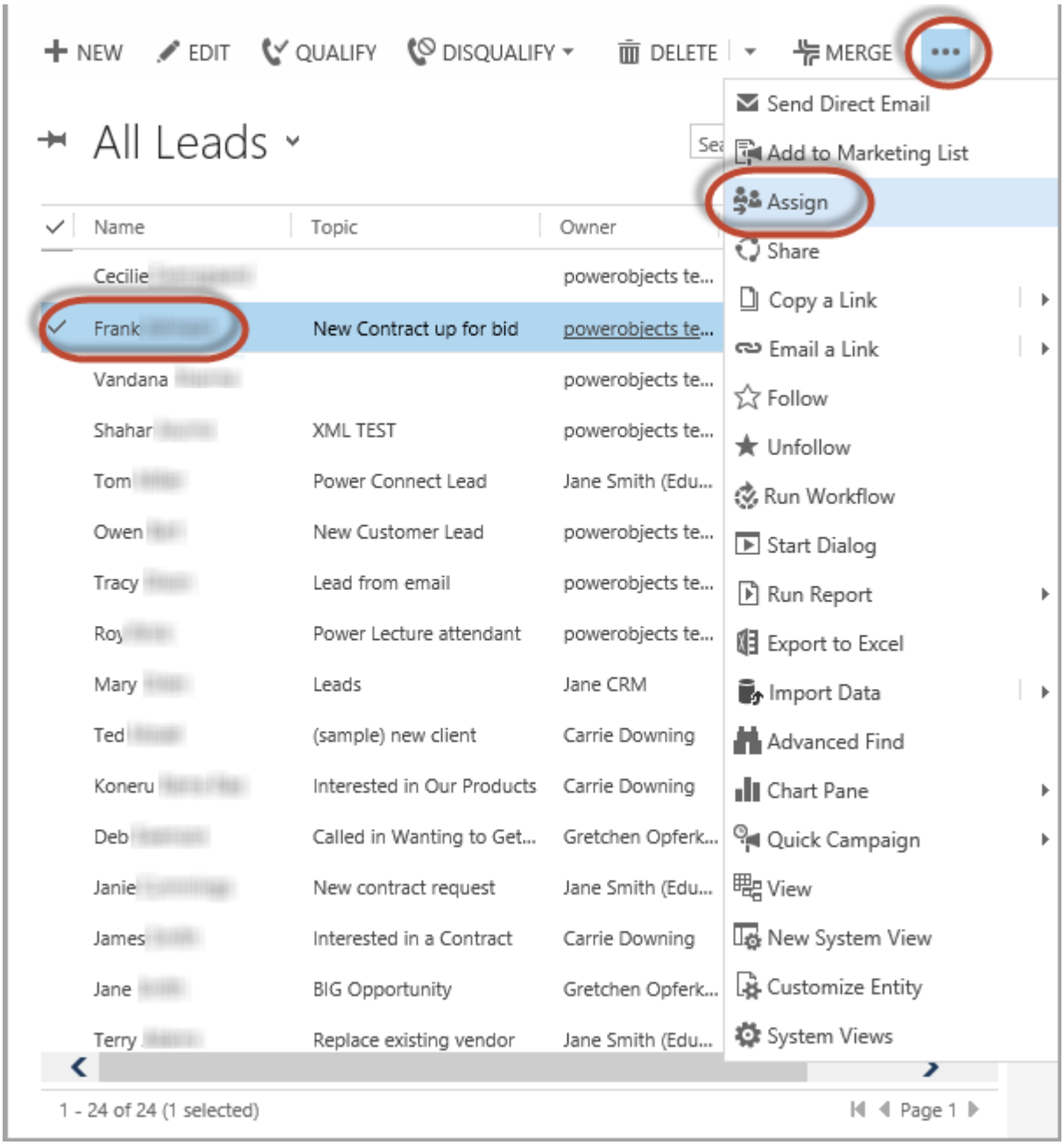
اختصاص دادن سرنخ‌ها در CRM

شما می‌توانید به دو روش سرنخ‌ها را در CRM اختصاص دهید. روش اول تخصیص خودکار از طریق گردش کار و روش دوم تخصیص سرنخ‌های مستقل به صورت دستی است.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

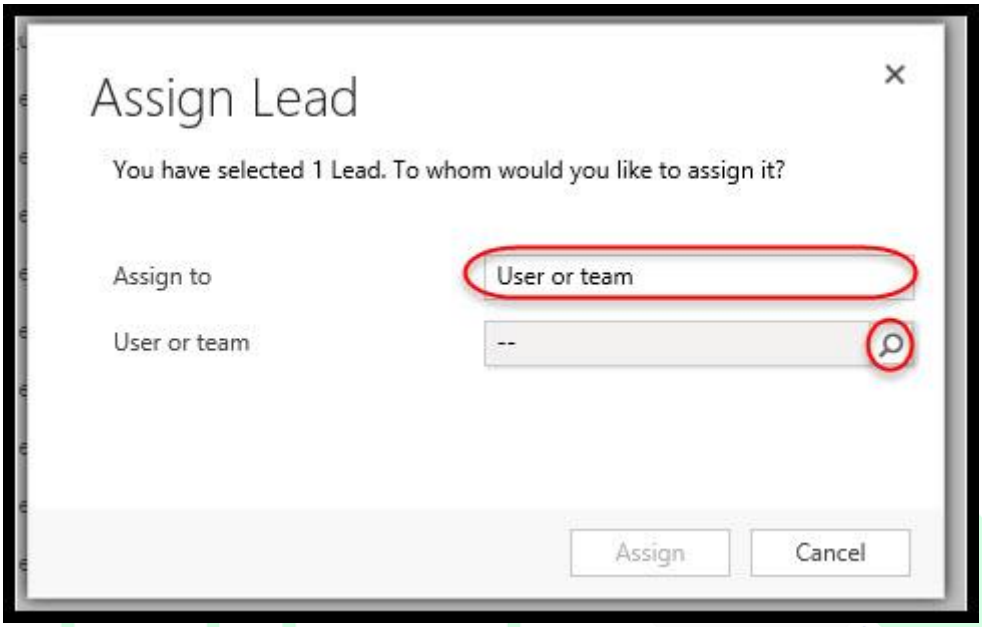
برای اختصاص یک یا چندین سرنخ به صورت دستی، نمای سرنخ را باز کرده و سرنخ‌هایی که می‌خواهید اختصاص دهید را انتخاب کنید. گزینه‌ی Ellipses را در نوار فرمان انتخاب کرده و در منوی آبشاری بر روی گزینه‌ی Assign کلیک کنید.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

با این کار یک صفحه‌ی جدید پیش روی شما باز می‌شود. در مقابل فیلد Assign to به صورت پیش‌فرض گزینه‌ی Me انتخاب شده است که با کلیک بر روی آن فیلد می‌توانید آن را به User or Team تغییر دهید. همچنین شما می‌توانید با استفاده از آیکون ذره‌بین، هر کاربر یا تیمی را که بخواهید انتخاب کنید.



پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

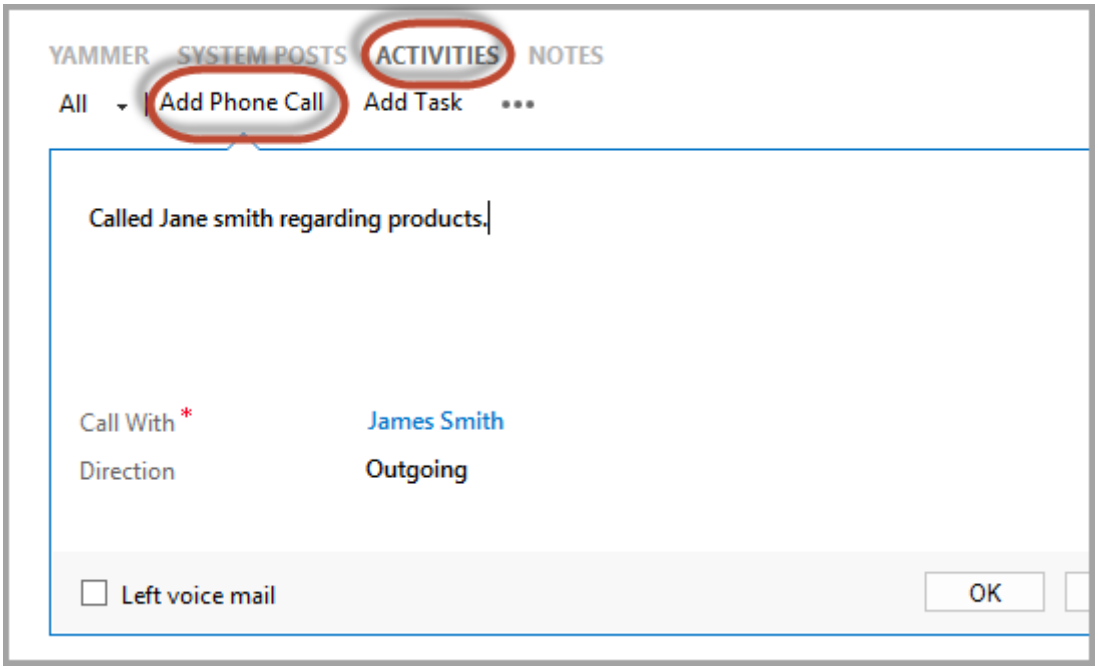
افزودن فعالیت‌ها به سرنخ

برای افزودن فعالیت به یک سرنخ، یک رکورد Lead را باز کنید، به قسمت Activities بروید و فعالیتی که می‌خواهید به سرنخ اضافه کنید را انتخاب کنید. فعالیت‌های رایج شامل کارها، تماس‌های تلفنی، ایمیل‌ها، قرار ملاقات‌ها و هشدار رزرو (Tasks, Phone Calls, E-mails, Appointments و Booking Alert) هستند.

در اینجا مثالی از Phone Call Activity برای شما آورده شده است.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



تایید صلاحیت (Qualify) سرنخ‌ها در داینامیک CRM

هنگامی که شما یک سرنخ را انتخاب می‌کنید، در واقع شما تعیین می‌کنید که آیا این سرنخ کاندیدای خوبی برای کسب‌وکار شما هست یا خیر. در این مرحله، سرنخ به Contact, Account, یا Opportunity یا ترکیبی از این سه نوع رکورد تبدیل می‌شود. اگر تشخیص دهید که این سرنخ‌ها برای این اقدامات کاندیدای خوبی نیستند، شما آن‌ها را Disqualify خواهید کرد؛ به این معنا که در حال حاضر این سرنخ‌ها کاندیدای خوبی برای کسب‌وکار شما نیستند.

تایید صلاحیت (qualify) سرنخ:

۱. در نمای Lead، رکورد Lead را باز کنید و آن را در نوار فرمان Qualify یا Disqualify کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۲. اگر رکورد را تایید صلاحیت (Qualify) کنید، باید سرنخ را به رکوردهای مشتری، شخص یا فرصت، (Account, Contact, یا Opportunity) یا ترکیبی از این‌ها تبدیل کنید.

۳. اگر یک رکورد را Qualify کنید، رکورد سرنخ اصلی غیرفعال می‌شود.

۴. اگر یک رکورد را Disqualify کنید، می‌توانید دلیل آن را وارد کنید. انتخاب شما می‌تواند یکی از حالات Lost, Cannot Contact, No Longer Interested, یا Canceled باشد. سپس رکورد سرنخ شما غیرفعال شده و دیگر آن را در لیست سرنخ‌های فعال خود نمی‌بینید.

نکته! هر سازمانی معیارهای خاص خود را برای تایید صلاحیت سرنخ دارد. تمام کاربران داینامیک ۳۶۵ باید با این معیارها مطابقت داشته باشند. نمونه‌هایی از معیارهای سرنخ عبارتند از:

- آیا فرصتی برای تجارت با سرنخ وجود دارد؟
- آیا در آینده‌ی نزدیک کاربران قصد خرید دارند؟

بیشتر سازمان‌ها در صورت وجود فرصت، فقط یک سرنخ را تایید صلاحیت می‌کنند. در صورت نبود فرصت، ممکن است سرنخ در محل سرنخ‌ها باقی بماند و تا زمانی که سرنخ آماده‌ی خرید شود، برای رشد اقدامات بازاریابی علامت‌گذاری شود.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

مفهوم فرصت در داینامیک ۳۶۵ چیست؟

فرصت‌های موجود در مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ رکورد اصلی در فرآیند فروش هستند. این رکورد توسط تیم فروش مورد استفاده قرار می‌گیرد و بیانگر پتانسیل فروش برای مشتریان خاص است. ایجاد فرصت، این پتانسیل فروش را به فرآیند فروش اضافه می‌کند و آن را روی رادار مدیر فروش که یک تیم را مسئول بررسی و پیشرفت فرصت‌ها کرده، قرار می‌دهد.

علاوه بر ایجاد یک فرآیند فروش، فرصت‌ها به سازمان‌ها این امکان را می‌دهند تا موفقیت فعالیت تیم بازاریابی را از طریق بررسی میزان فروش حاصل از منبع سرنخ اصلی و کمپین منبع پیگیری کنند. به این ترتیب، زمانی که فرصتی از دست می‌رود، می‌توان دلایل شکست و رقبای مربوطه را مورد بررسی قرار داد.

همچنین، سازمان‌هایی که کالاهای تولیدی را متناسب با نیازشان تهیه می‌کنند، می‌توانند از کاتالوگ محصول استفاده کنند.

اجزای فرصت در نرم‌افزار داینامیک ۳۶۵

فرصت‌ها به طور پیش‌فرض چند فیلد محدود دارند و بیشتر سازمان‌ها از این فیلدهای اصلی برای نشان دادن پیشرفت یک فرصت استفاده می‌کنند.

پیش‌بینی تاریخ بسته شدن فرصت در نرم‌افزار CRM: وارد کردن این تاریخ به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد تا ببینند چه موقع درآمد حاصل از فرصت سیر نزولی پیدا می‌کند یا چه زمانی نیاز به اختصاص منابع وجود دارد. همچنین می‌توان از این تاریخ برای شروع فرآیندهای اتوماتیک استفاده کرد.

پیش‌بینی میزان درآمد: این مقدار می‌تواند به صورت دستی توسط مدیر فروش یا سیستم از طریق کاتالوگ محصول وارد و در گزارش فرآیند فروش استفاده شود.

وضعیت: فرصت‌ها در CRM می‌توانند باز، در حال پیشرفت، در انتظار، موفق، ناموفق، فروخته شده و لغو شده باشند.

مالک: این فیلد نشان می‌دهد که چه کسی مسئول این فرصت است. مالک می‌تواند یک کاربر خاص یا یک تیم باشد. مالکیت را می‌توان از طریق ویرایش این فیلد یا از طریق گزینه‌ی Assign در نوار فرمان تغییر داد.

عنوان: اگر فرصت از طریق تایید صلاحیت سرنخ ایجاد شود، عنوان فرصت از عنوان سرنخ استفاده می‌کند. عنوان در واقع نام فرصت است و شامل مواردی است که فرد بر روی آن‌ها تمرکز دارد.

مشتری بالقوه: بسته به الگوی تجاری شما، فرصت‌ها می‌توانند به یک یا چند شخص و مشتری یا هر دو مرتبط شوند. ارتباط یک فرصت با مشتری مناسب به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد تا موفقیت و شکست کسب‌وکار را از طریق بررسی رابطه با مشتریان خاص پیگیری کنند. این رابطه همچنین به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا تمام فعالیت‌های مربوط به فرصت‌ها را در سطح مشتری بررسی کنند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

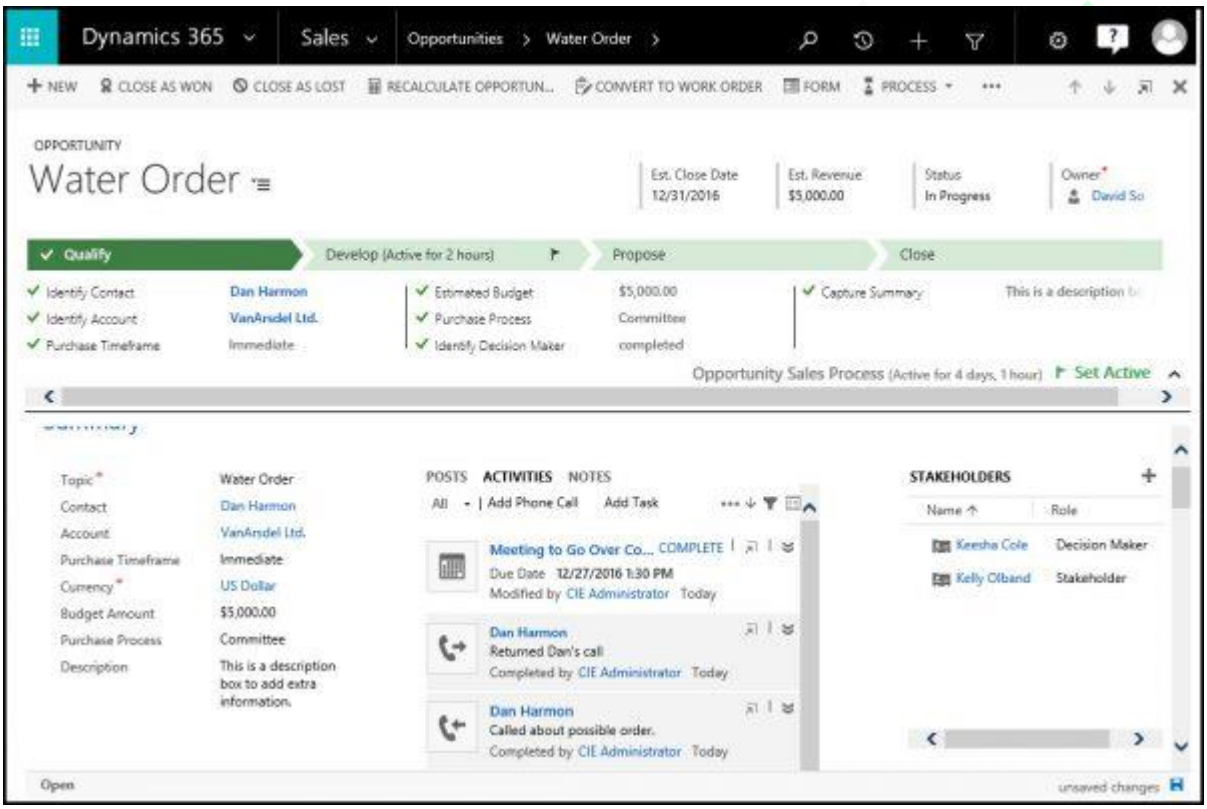
آیتم‌های خط محصول: اگر سازمان شما از کاتالوگ محصولات استفاده کند، می‌توانید محصولات را با فرصت مرتبط کنید. محصولات مرتبط با فرصت می‌توانند در داخل پیش‌فاکتورها، سفارشات و فاکتورهایی که از این فرصت ایجاد می‌شوند، قرار گیرند.

لیست قیمت: اگر از کاتالوگ محصولات استفاده می‌کنید و می‌خواهید محصولات را به یک فرصت اضافه کنید، ابتدا باید یک لیست قیمت تهیه کنید و آن را در رابطه با محصولات مورد نظر معرفی کنید.

درآمد: این فیلد می‌تواند از طریق سیستم یا به صورت دستی توسط کاربر محاسبه شود.

پیش‌فاکتور: ایجاد یک پیش‌فاکتور از یک فرصت معمولاً به این صورت انجام می‌شود که هر کالایی در قسمت خط محصول قرار دارد، به طور خودکار به پیش‌فاکتور اضافه می‌شود.

نوع ترتیب کار: این فیلد بیانگر این است که کدام نوع ترتیب کار در زمینه‌ی خدمات برای این فرصت تعریف می‌شود.



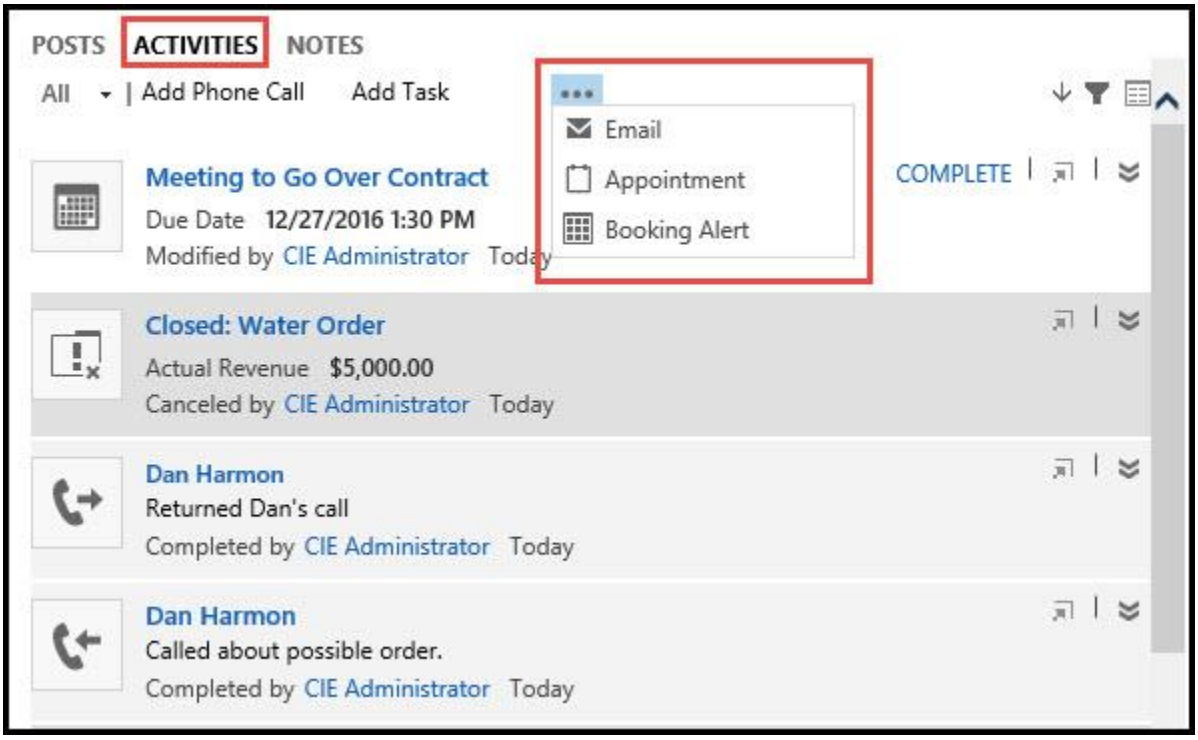
جدول‌های فرعی جدید در فرم مربوط به فرصت (Opportunity)

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

تغییر قابل توجه دیگری که در فرم ایجاد شده است این است که ۴ صفحه‌ی جدید یا جدول فرعی در فرم سرنخ یا فرصت وجود دارد که عبارتند از پست‌ها، فعالیت‌ها، یادداشت‌ها، سهامداران، تیم فروش و رقبا.

در قسمت پست‌ها، فعالیت‌ها و یادداشت‌ها می‌توانید با Yammer ادغام شوید. این صفحه شامل کلیه‌ی فعالیت‌های اجتماعی در رابطه با فرصت شما خواهد بود. همچنین می‌توانید با کلیک بر روی فعالیت‌ها، یک تماس تلفنی، فعالیت، ایمیل، قرار ملاقات یا هشدار رزرو ایجاد کنید.

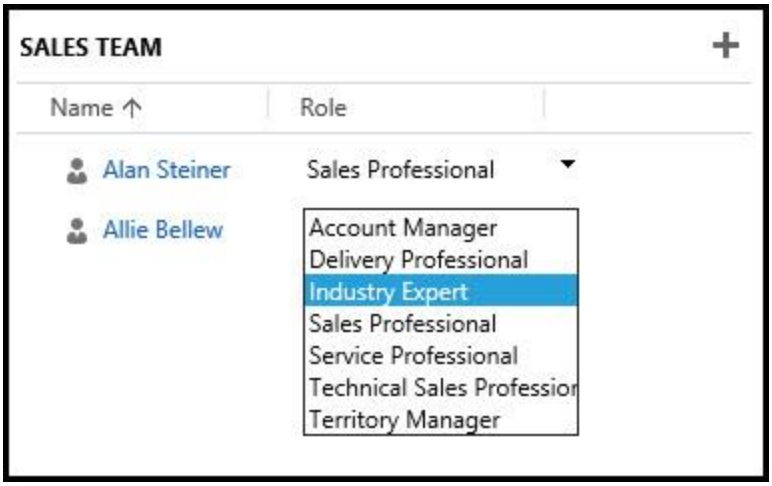


قسمت مربوط به سهامداران به شما امکان وارد کردن نام آن‌ها را می‌دهد. در این قسمت می‌توانید اشخاص را در پایگاه داده جستجو کرده و سپس به آن‌ها نقش‌هایی مانند قهرمان، تصمیم گیرنده، خریدار اقتصادی، کاربر نهایی، تاثیرگذار، سهامدار و خریدار فنی را اختصاص دهید.

قسمت مربوط به تیم فروش به شما این امکان را می‌دهد تا سایر کاربران داخلی را به این فرصت اضافه کنید. همچنین به شما نشان می‌دهد که علاوه بر مالک فرصت چه کسان دیگری بر روی این فرصت کار می‌کنند. پس از جستجوی کاربران و اضافه کردن آن‌ها به تیم فروش، می‌توانید به آن‌ها نقش‌هایی از قبیل مدیر حساب، تحویل‌دهنده‌ی حرفه‌ای، کارشناس تجاری، فروشنده‌ی حرفه‌ای، خدمات‌دهنده‌ی حرفه‌ای، متخصص فنی فروش و مدیر بخش را اختصاص دهید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



قسمت مربوط به رقبا، سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا اطلاعات مربوط به آن‌ها را پیگیری کنند. هنگامی که سازمان‌ها رقبای خود را مورد بررسی قرار می‌دهند و داده‌های مربوط به آن‌ها را تحلیل می‌کنند، می‌توانند از این طریق متوجه شوند که چه فرصت‌هایی را به دست آورده یا از دست داده‌اند و ارزش آن فرصت‌ها چه‌قدر بوده است.

کار کردن با فرصت‌ها در داینامیک ۳۶۵

برای آشنا شدن با برخی از روش‌های رایج کار کردن با فرصت‌ها، می‌توانید به بخش‌های زیر بروید:

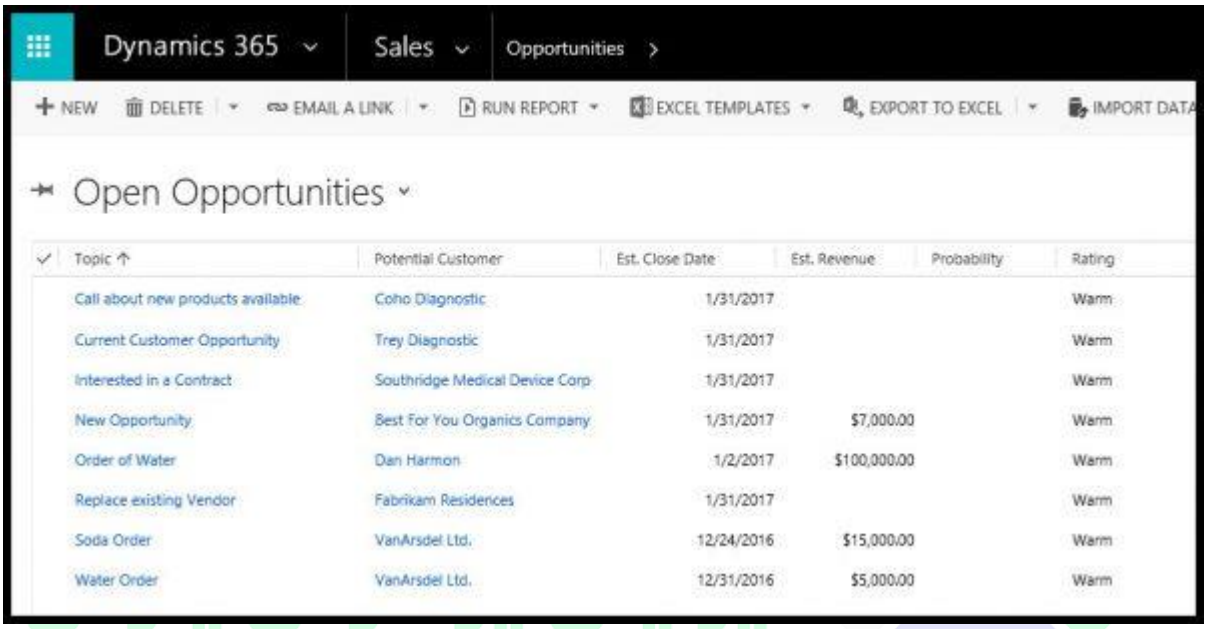
- ایجاد فرصت‌های جدید
- کار کردن با فرم مربوط به فرآیند
- اتوماتیک کردن و آنالیز فرآیند فروش
- فرصت‌های بسته شده

به طور معمول، از طریق نمای لیست و با استفاده از فیلتر کردن و مرتب‌سازی می‌توانید فرصت‌هایی که نیاز به پیگیری دارند را مدیریت کنید. همچنین استفاده از نمودارهای inline برای تحلیل فرصت‌ها در هنگام مشاهده‌ی آن‌ها، یکی از کارهای رایجی است که در این مرحله انجام می‌شود.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

در اینجا نمای لیست از فرصت‌های باز (Open Opportunities) آمده است.

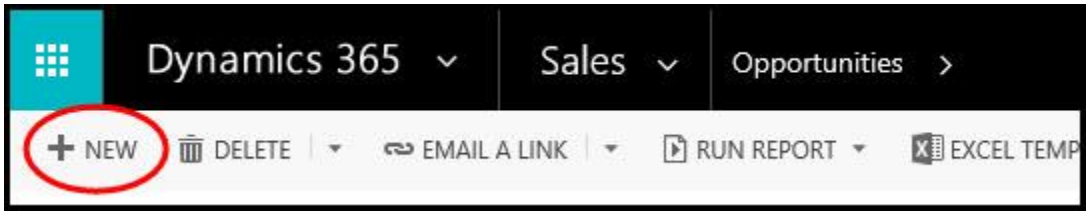


ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

ایجاد فرصت‌های جدید

از طریق روش‌های زیر می‌توان فرصت‌های جدید ایجاد کرد.

الف. در نوار فرمان و با استفاده از دکمه‌ی NEW در قسمت فرصت‌ها



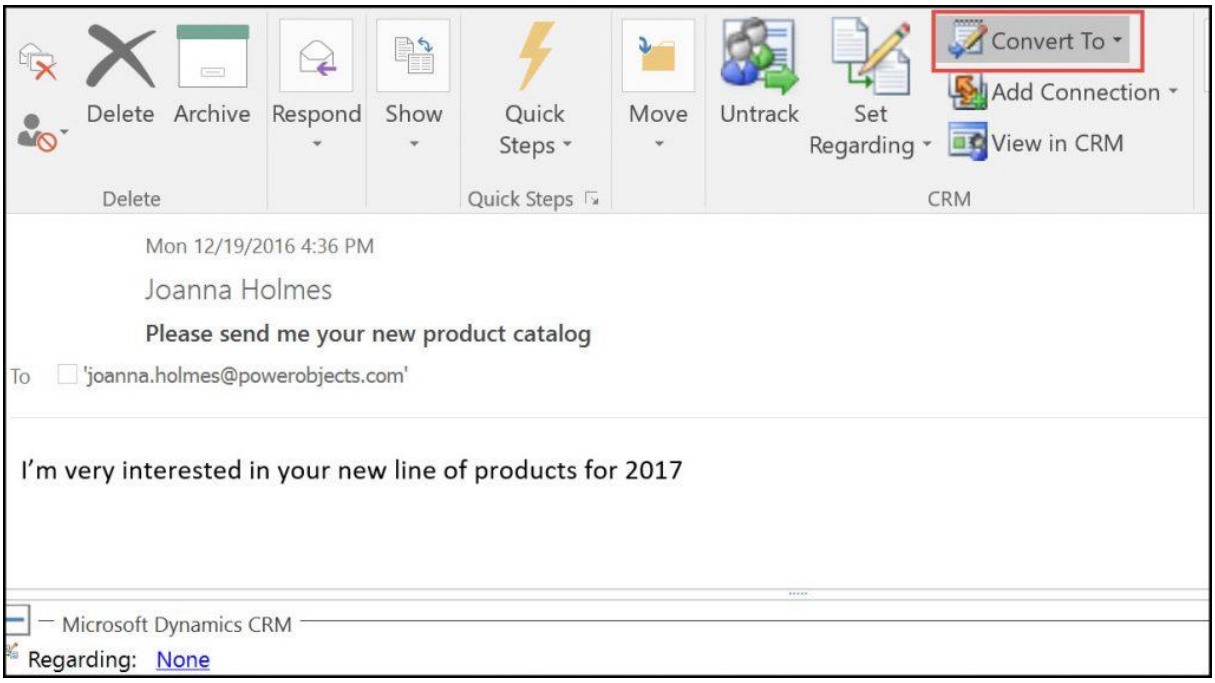
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

ب. تبدیل ایمیل‌های پیگیری شده از طریق OUTLOOK

۱. در ایمیل مورد نظر بر روی گزینه‌ی Track در ریبون کلیک کنید. با انجام این کار، قسمت Convert To فعال می‌شود.

۲. در قسمت Convert to روی گزینه‌ی Opportunity کلیک کنید.



۳. بر روی قسمت مربوط به جست‌وجوی مشتری کلیک کرده و مشتری مربوط به این فرصت را انتخاب کنید.

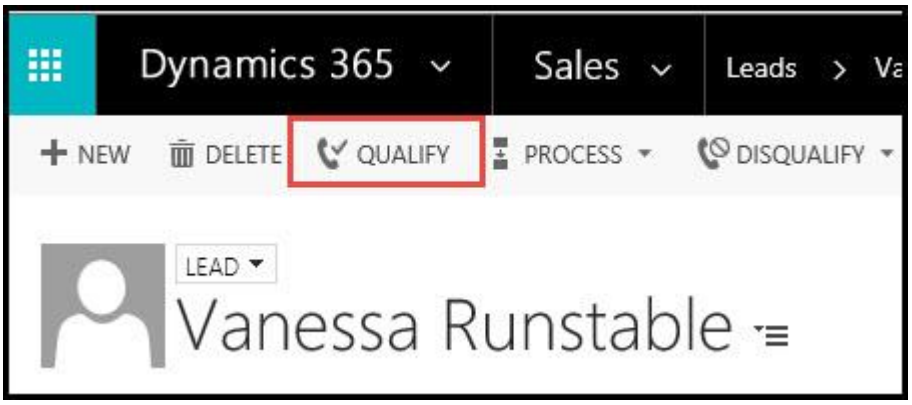
۴. سایر اطلاعات مربوط به فرصت را طبق روال قبل پر کنید.

ج. تبدیل یک فعالیت در CRM

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

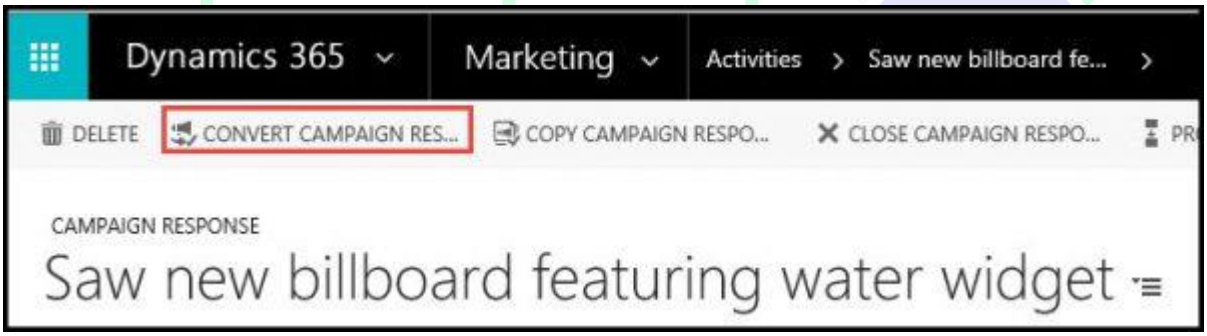
د. تایید صلاحیت یک سرنخ



ه. تبدیل پاسخ‌های دریافت شده از کمپین

۱. در قسمت بالای رکوردهای مربوط به پاسخ کمپین، بر روی گزینه‌ی Convert Campaign Response کلیک کنید تا یک پنجره‌ی جدید باز شود.

پرنیان پردازش پارس



۲. بر روی گزینه‌ی ایجاد یک پیش‌فاکتور، سفارش یا فرصت برای یک مشتری یا شخص (Create a quote, order, or opportunity for an account or contact) کلیک کنید.

۳. مشتری مرتبط با فرصت را جستجو کرده و با انتخاب تنظیمات مناسب، سایر موارد را تعیین کنید.

۴. بر روی گزینه‌ی OK کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

ایجاد فرصت با استفاده از درآمد تأمین شده توسط کاربر

۱. در نرم‌افزار CRM به نمای مربوط به فرصت‌ها بروید.

۲. در نوار فرمان بر روی گزینه‌ی New کلیک کنید.

۳. در قسمت عنوان، توضیحات کوتاهی را وارد کنید.

۴. برای تعریف مشتری بالقوه، باید یک contact یا account را انتخاب کنید. اگر کسب‌وکار شما B2B باشد، مشتری شما از نوع account است و اگر B2C باشد، مشتری شما از نوع contact خواهد بود.

۵. در زیر قسمت مربوط به آیتم‌های Product Line در فرم با انتخاب گزینه‌ی User Provided می‌توانید به صورت دستی درآمد تقریبی را وارد کنید. همچنین با انتخاب گزینه‌ی System Calculated می‌توانید از کاتالوگ محصول استفاده کنید.

۶. فیلد درآمد تخمینی به عنوان یکی از ورودی‌های فرآیند فروش عمل می‌کند. هنگامی که این فرصت به صورت موفق یا ناموفق بسته شود، کاربران می‌توانند میزان درآمد واقعی را تعیین کنند.

۷. فیلد مالک به صورت پیش‌فرض بر روی شخصی که فرصت را ایجاد کرده، تنظیم می‌شود. به طور معمول، مالک همان شخصی است که مسئولیت بستن فروش را بر عهده دارد.

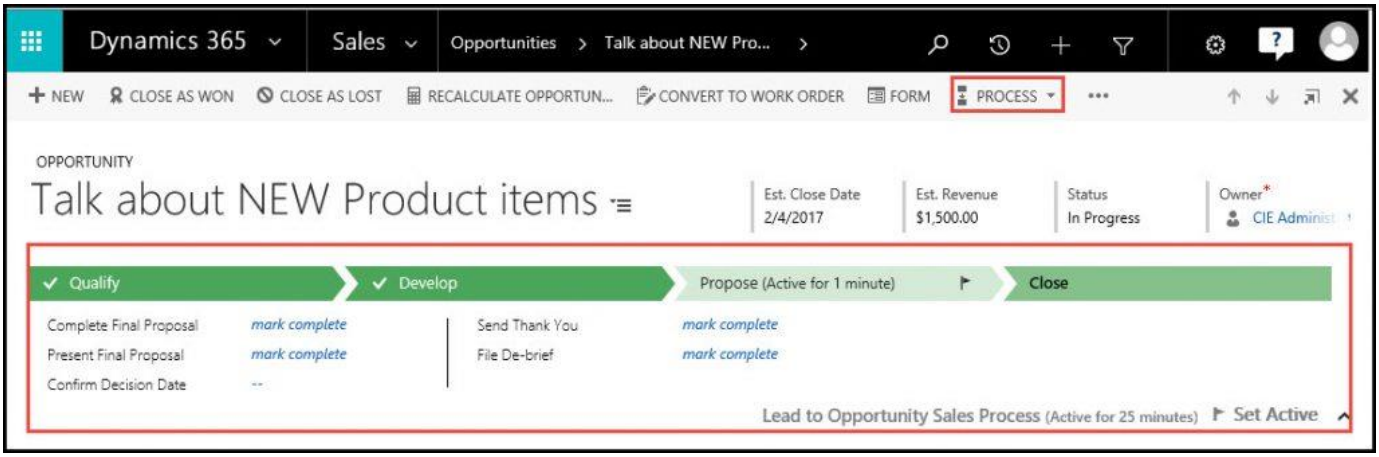
پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

کار کردن با فرم‌های مربوط به فرآیند

ورژن CRM ۲۰۱۱، یک رابط کاربری جدید با فرم‌های مربوط به فرآیند برای رکوردهای مشتریان، اشخاص، سرنخ‌ها، فرصت‌ها و پرونده‌ها معرفی کرده که به عنوان جریان فرآیند کسب‌وکار شناخته می‌شود. در داینامیک ۳۶۵ چندین جریان فرآیند کسب‌وکار پیکربندی شده وجود دارد که می‌توانید از آن‌ها همان‌طور که هستند استفاده کنید یا آن‌ها را براساس نیازهای تجاری خود ویرایش کنید. همچنین شما می‌توانید فرآیندهای مختلف تجاری داشته باشید و در صورتی که سناریوهای کسب‌وکار شما شکل پیچیده‌تری به خود بگیرند، با کلیک بر روی دکمه‌ی پردازش روی نوار فرمان می‌توانید بین آن‌ها جابه‌جا شوید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



با استفاده از جریان فرآیند کسب‌وکار، سازمان‌ها می‌توانند کاربران را از طریق یک فرآیند و مراحل راهنمایی کنند. سرنخ و فرصت در داخل یک فرم و یک فرآیند ادغام شده‌اند. مرحله‌ی اول زمانی است که یک رکورد به عنوان سرنخ ثبت می‌شود و شما می‌توانید با رفتن به مرحله‌ی بعد، سرنخ را به فرصت تبدیل کنید.

نکته: هنگامی که شما یک سرنخ را در ورژن‌های قبلی تایید صلاحیت می‌کنید، پنجره‌ای باز می‌شود که به شما این امکان را می‌دهد تا فرصت، مشتری و یا شخص مورد نظر خود را ایجاد کنید و بعد از آن، این پنجره بسته می‌شود.

وقتی به مرحله‌ی بعدی فروش می‌روید، فیلدهایی که در پایین مراحل (stages) هستند، متناسب با آن‌ها تغییر می‌کنند که این فیلدها قابل تنظیم و سفارشی سازی هستند. توجه کنید که زمانی که فرصت را از مرحله‌ی توسعه (Develop) به مرحله‌ی پیشنهاد (Propose) می‌برید، فیلدهای مربوطه تغییر می‌کنند. شما می‌توانید از طریق آیکون پرچمی که در کنار گزینه‌ی مرحله (stage) قرار دارد به راحتی بفهمید که در کدام مرحله قرار دارید.

مراحل DEVELOP

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

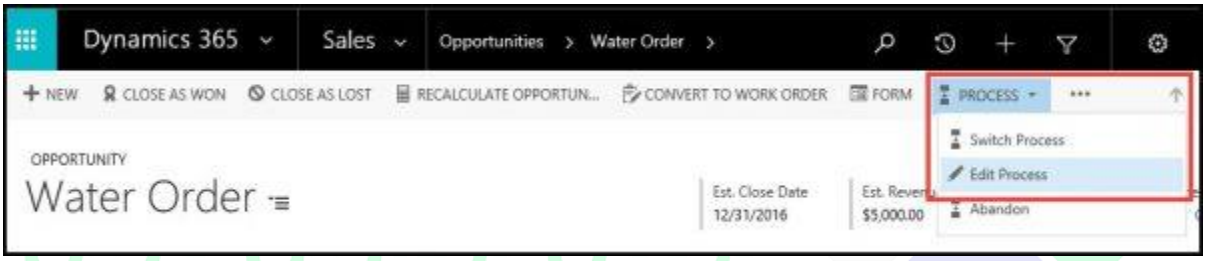
www.takbook.com

مراحل PROPOSE

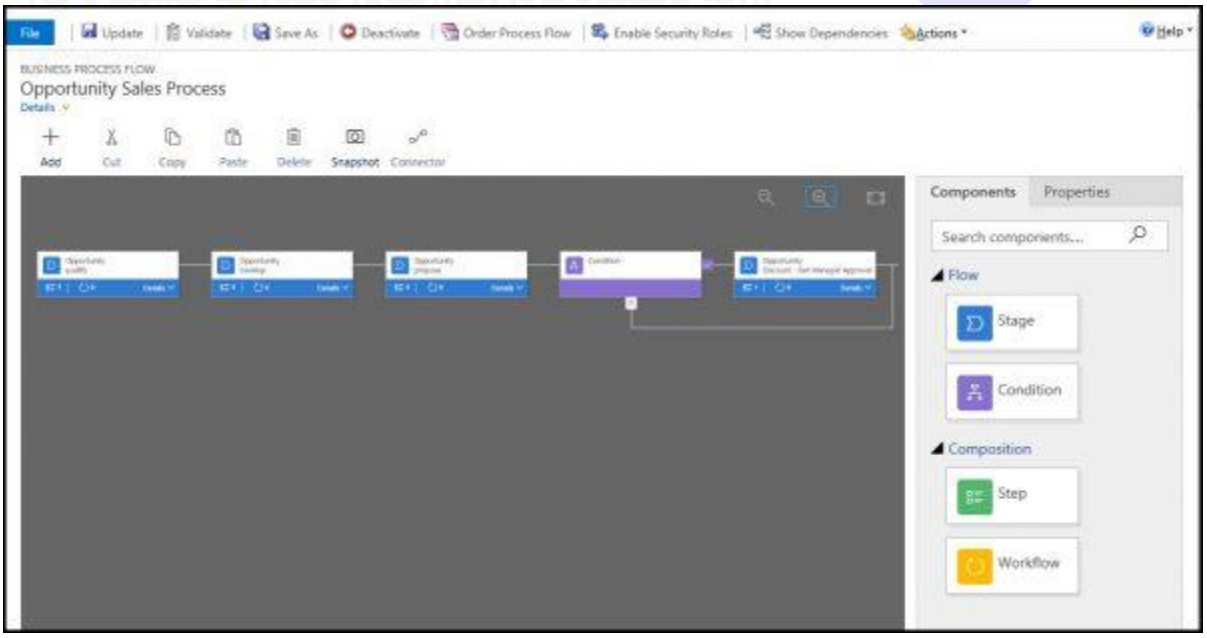
نحوه‌ی سفارشی سازی فرم‌های مربوط به فرآیند

۱. فرم موجودیتی که می‌خواهید سفارشی کنید را باز کنید.

۲. در نوار فرمان بر روی گزینه‌ی Process کلیک کرده و سپس Edit Process را انتخاب کنید.



۳. در این مرحله طراحی فرآیند کسب‌وکار برای شما باز می‌شود.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

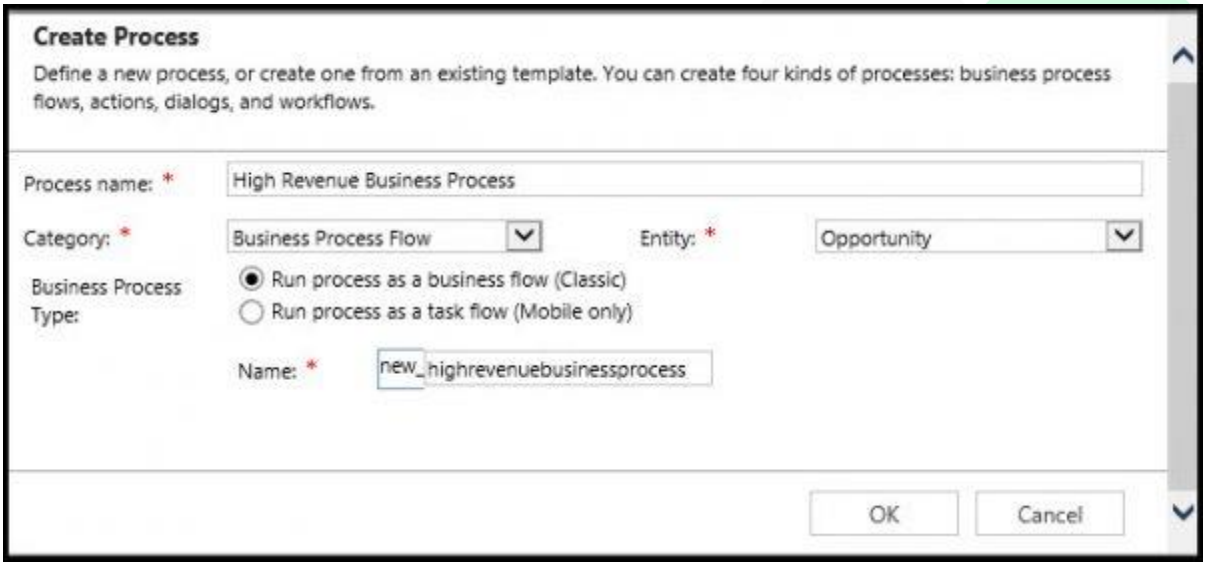
www.takbook.com

۴. در این قسمت می‌توانید برای اصلاح فرآیند، مؤلفه‌هایی که می‌خواهید در فرآیند قرار دهید را به سمت راست بکشید، گام‌ها را به مراحل موجود اضافه کنید، شروط را وارد کنید و جریان کار را به هر یک از مراحل خاص فرآیند اضافه کنید. علاوه بر این اگر می‌خواهید براساس شروع یک فرآیند یا تکمیل فرآیند، یک جریان کار را آغاز کنید، آن را به عنوان یک آیتم جریان کار جهانی تنظیم کنید. همچنین مهم است که مؤلفه‌ی جریان کار براساس همان موجودیت اصلی فرآیند باشد.

۵. شما می‌توانید نقش‌های امنیتی را برای فرآیندهای خاص تعریف کنید. به عنوان مثال، می‌توانید تعیین کنید که برخی افراد در سازمان بتوانند فرآیند فرصت را ببینند، اما نتوانند آن را ویرایش کنند.

۶. پس از اتمام ویرایش فرآیند موردنظر، بر روی گزینه‌ی Update کلیک کنید و به این ترتیب ویرایش‌های جدید برای فرآیند موجود در دسترس شما قرار می‌گیرد.

هنگامی که می‌خواهید یک فرآیند جدید ایجاد کنید، به قسمت Settings رفته و بر روی Processes کلیک کنید و در مرحله‌ی بعدی روی دکمه‌ی New در نوار فرمان کلیک کنید. با انجام این کار، صفحه‌ی Create Process برای شما باز می‌شود که در این صفحه شما می‌توانید نام فرآیند خود را انتخاب کنید. همچنین می‌توانید برای فرآیند جریان کار یک دسته بندی تعریف کنید و در قسمت مربوط به Entity انتخاب کنید که این فرآیند برای چه آیتمی تعریف شود.



اتوماسیون و آنالیز فرآیند فروش

بسیاری از سازمان‌ها برای کمک به اتوماتیک کردن فرآیند فروش خود از جریان کار استفاده می‌کنند. در صورت استفاده صحیح، اتوماسیون مزایای زیر را ارائه می‌دهد:

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

- کاهش ورود داده‌ها توسط تیم فروش
- اطمینان از این که تیم فروش، روند و مسیر درستی را طی کنند.
- ایجاد هشدارها
- اطلاع رسانی به مدیریت در رابطه با فرصت‌های مهم
- اطلاع رسانی در خصوص تدارکات انبار
- اطلاع رسانی در خصوص نزدیک شدن به تاریخ بسته شدن فرصت فروش
- اطلاع رسانی براساس فرصت‌های نادیده گرفته شده
- ایجاد فعالیت
- ایجاد فعالیت براساس مرحله یا پارامترهای دیگر، مانند درآمد تخمینی
- تکمیل فعالیت‌ها براساس مراحل فروش
- به‌روزرسانی رکوردهای مشتری براساس فرصت

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

آنالیز فرآیند فروش

داینامیک ۳۶۵ روش‌های مختلفی را برای تیم‌های فروش ارائه می‌دهد تا با استفاده از آن‌ها داده‌های فروش خود را آنالیز کنند. با وجود گزارش‌های سفارشی ایجاد شده در سرویس‌های گزارش دهی سرور (SSRS)، کاربرانی که توانایی بالاتری در کار با نرم‌افزار دارند می‌توانند گزارش‌هایی در رابطه با داده‌های موجود ایجاد کنند.

گزینه‌هایی که برای آنالیز داده‌ها در اختیار کاربران قرار دارد، شامل موارد زیر است:

- نمودارها
- داشبوردها
- نماها
- اهداف
- اکسل

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

- گزارش‌های Report Wizard
- گزارش‌های مربوط به فرآیندهای از پیش ساخته
- گزارش‌های سفارشی (SSRS)

رئیس شرکت با استفاده از گزارشات و داشبوردها می‌تواند از موارد زیر اطلاع پیدا کند:

- چه زمانی درآمد به حد نصاب می‌رسد؟
- چه فرصت‌هایی نادیده گرفته شده‌اند؟
- کدام فیلدهای کاری دارای پتانسیل بیشتری هستند؟
- نحوه‌ی عملکرد کارشناسان فروش چگونه است؟
- چه زمانی باید برای سازمان، پرسنل استخدام کرد؟
- چه میزان به اهداف سازمانی نزدیک هستید؟

پرنیان پردازش پارس

بستن فرصت‌ها در نرم‌افزار CRM

مدیریت صحیح فرصت‌ها، کاربران را به بستن موفق یا ناموفق فرصت‌ها نزدیک می‌کند. هنگامی که فرصتی به صورت موفق یا ناموفق بسته می‌شود، مقادیر درآمد و تاریخ بسته شدن واقعی آن وارد می‌شود. همچنین می‌توان تعیین کرد که زمانی که یک فرصت به شکل ناموفق بسته می‌شود، کدامیک از رقبای مربوطه در خصوص آن فرصت موفق عمل کرده‌اند. همچنین پس از بسته شدن این فرصت، کار تکمیل شده و دیگر اجازه‌ی ویرایش نخواهید داشت. با این حال، در صورت لزوم می‌توان فرصت‌ها را مجدداً باز کرد. درآمد واقعی در بسیاری از گزارش‌ها و نمودارها در داینامیک ۳۶۵ منعکس شده است.

بستن یک فرصت را می‌توان از طریق نمای مربوطه و یا در داخل رکورد فرصت انجام داد.

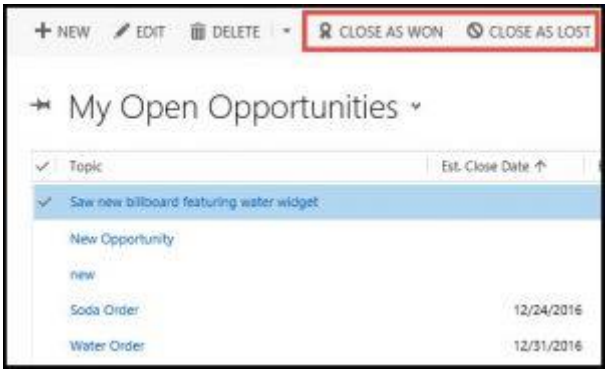
از طریق نمای فرصت:

۱. از داخل نما، گزینه‌ی Opportunity را انتخاب کنید.

۲. در نوار فرمان بر روی گزینه‌ی Close as Won یا Close as Lost کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



در داخل رکورد فرصت:

۱. رکورد مربوط به فرصت را باز کنید.

۲. در نوار فرمان بر روی گزینه‌ی Close as Won یا Close as Lost کلیک کنید. این کار باعث ایجاد گفتگوی نزدیک به فرصت می‌شود که در آن کاربران می‌توانند تاریخ واقعی بسته شدن فرصت، میزان درآمد واقعی و رقبای مربوطه را وارد کنند.

۳. بر روی گزینه‌ی OK کلیک کنید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

فرآیند فروش پیشرفته در داینامیک ۳۶۵

اکثر سازمان‌ها در مرحله‌ی اول، روی پیشرفت فرآیند سرنخ از طریق فرصت تمرکز می‌کنند. فرآیندهای فروش پیشرفته در داینامیک ۳۶۵ در درجه‌ی اول به گنجاندن کاتالوگ محصول در فرصت‌ها و همچنین استفاده از پیش‌فاکتورها، سفارشات و فاکتورها در فرآیند فروش می‌پردازند. محصولات، پیش‌فاکتورها، سفارشات و فاکتورها به گونه‌ای طراحی شده‌اند که بتوانند با نرم‌افزارهای مالی یا سیستم‌های ERP مانند داینامیک ۳۶۵ برای امور مالی و عملیاتی قرینه‌سازی و ادغام شوند. در نتیجه، آن‌ها برخی از پیچیدگی‌های فرآیند سفارش را در بر میگیرند که مسئولان فروش معمولاً آن‌ها را انجام نمی‌دهند.

به همین دلیل، برخی از سازمان‌ها با کنار گذاشتن محصولات تولید شده و ایجاد موارد خاص در موجودیت‌های سفارشی، به دنبال سهولت و سادگی هستند. با این حال، این سازمان‌ها بعداً متوجه می‌شوند که سفارش و فاکتور، روندی پیچیده دارد و در نهایت از قابلیت‌های ساخته شده برای پشتیبانی از فرآیندهای خود استفاده می‌کنند. بنابراین، اگر سازمان شما نیاز به استفاده از قابلیت‌های فروش پیشرفته در داینامیک را دارد، استفاده از قابلیت‌های داخلی را در نظر بگیرید و در ابتدا هر چیز غیرضروری را کنار بگذارید، در آینده هر زمان که لازم بود می‌توانید دوباره آن‌ها را اضافه کنید.

استفاده از کاتالوگ محصول

پرنیان پردازش پارس

استفاده از کاتالوگ محصول ضروری نیست. در صورت استفاده، می‌توان محصولات را به فرصت اضافه کرد. به عنوان مثال، به جای وارد کردن درآمد تخمینی، درآمد حاصل از فروش محصولات محاسبه می‌شود. محصولات موجود در کاتالوگ، اساس پیش‌فاکتورها، سفارشات و فاکتورها را در مایکروسافت ۳۶۵ تشکیل می‌دهند. کاتالوگ محصولات اغلب توسط شرکت‌هایی که این کاتالوگ‌ها را می‌فروشند و کسانی که خدمات را در قالب بسته‌های کامل ارائه می‌دهند نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد. این کاتالوگ‌ها توسط شرکت‌هایی که خدمات پیچیده‌ای ارائه می‌دهند استفاده نمی‌شود. مزایا و ویژگی‌های کاتالوگ محصولات عبارتند از:

- قیمت‌گذاری می‌تواند به صورت خودکار در فرصت‌ها، پیش‌فاکتورها و سفارشات محاسبه شود.
- قیمت‌گذاری محصول، عملی متمرکز است؛ بنابراین همه می‌توانند از یک لیست یکسان استفاده کنند.
- شما می‌توانید پیشنهادات ویژه، معاملات فصلی و راه‌اندازی محصول را از طریق لیست قیمت‌ها معرفی و تبلیغ کنید.
- شما می‌توانید پیشنهادات ویژه‌ای را به مشتریان ثابت و خاص ارائه دهید.
- شما می‌توانید از طریق لیست‌های تخفیف، میزان قیمت‌گذاری را تخمین بزنید.
- محصولات می‌توانند با کمپین‌ها مرتبط باشند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

قبل از استفاده از کاتالوگ محصولات، لازم است بخش‌های اصلی زیر را یاد بگیرید:

محصولات: به زبان ساده، محصولات کالاهایی هستند که آن‌ها را می‌فروشید. به طور معمول، محصولات از طریق ادغام با ERP یا سیستم موجودی کالا ایجاد می‌شوند. قیمت‌های وارد شده برای محصول در قیمت‌گذاری فرصت، پیش‌فاکتور و سفارش منعکس می‌شوند.

لیست قیمت‌ها: لیست قیمت‌ها بخش اصلی کاتالوگ است. این لیست‌ها گروهی از محصولات هستند که از قیمت‌های ویژه استفاده می‌کنند. تخفیف یا ارزش افزوده در لیست بر قیمت‌گذاری محصول تأثیر مستقیم دارد. در صورت لزوم می‌توان محصولات را به هر تعداد لیست قیمت که لازم است اضافه کرد. پس از اضافه کردن، محصولات با عنوان لیست قیمت‌ها شناخته می‌شوند و می‌توانند در فرصت‌ها، پیش‌فاکتورها و سفارشات مورد استفاده قرار گیرند.

لیست تخفیف: لیست‌های تخفیف می‌توانند برای به‌کارگیری میزان تخفیف استفاده شوند. همچنین می‌توانند برای هر مورد در یک لیست قیمت اعمال شوند. به عنوان مثال، شما می‌توانید هنگامی که مشتریان تعداد مشخصی از کالاها را خریداری می‌کنند، به طور خودکار از تخفیف‌های لیست استفاده کنید. لیست‌های تخفیف از کالاهای لیست قیمت‌ها تشکیل می‌شوند.

گروه‌های واحد: گروه‌های واحد، مقادیری هستند که یک محصول یا خدمات بر اساس آن ها به فروش می‌رسند. به عنوان مثال، نوشیدنی‌ها به صورت بسته‌ی ۶ تایی یا ۱۲تایی قابل فروش هستند. خدماتی که به صورت ساعتی ارائه می‌شوند ممکن است برطبق روز، هفته یا ماه گروه‌بندی شوند.

هنگام ایجاد کاتالوگ محصول، اجزای کاتالوگ باید به ترتیب زیر ساخته شوند:

۱. گروه‌های واحد (الزامی)

۲. محصولات (الزامی)

۳. لیست قیمت (الزامی)

۴. لیست تخفیف (الزامی نیست)

نکته! گروه‌های واحد را می‌توان تنها با داشتن یک واحد، ساده کرد و پیاده‌سازی کاتالوگ محصول را آسان‌تر ساخت. اگر قبلاً سیستم دیگری برای حفظ محصولات خود داشته‌اید، بهترین کار برای یکپارچه‌سازی با آن سیستم این است که در آن کلیه‌ی محصولات به صورت خودکار ایجاد شده و با سیستم موجودی کالا همگام شوند.

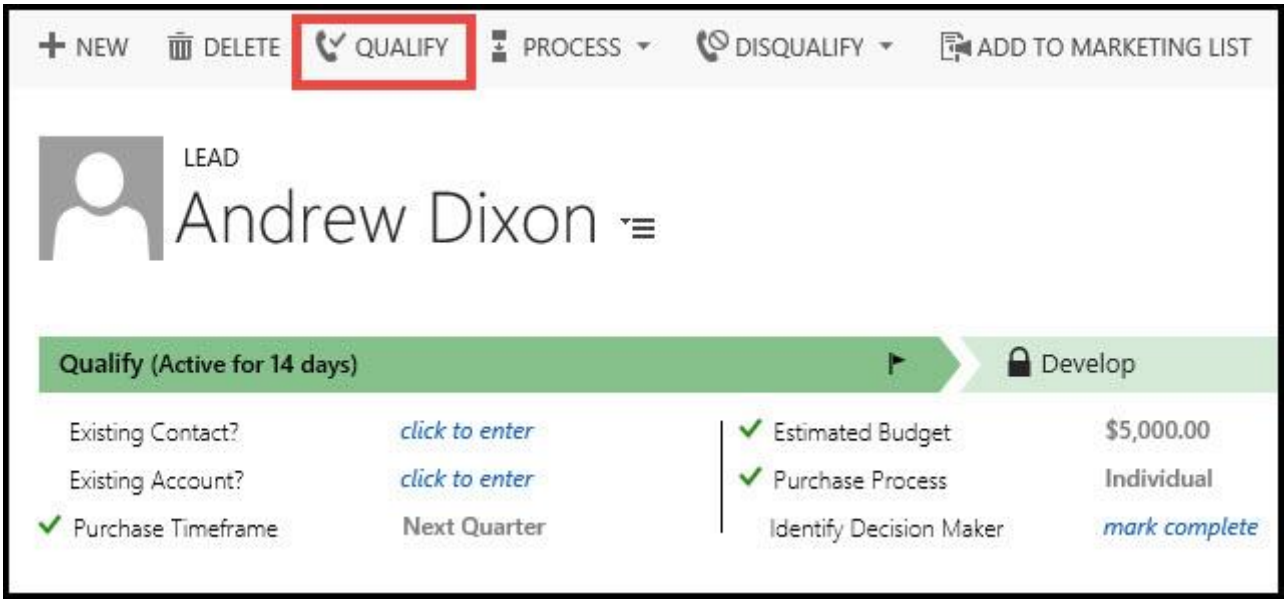
کار با فرصت‌ها و محصولات

۱. یک فرصت جدید ایجاد کنید. این کار می‌تواند با تبدیل سرنخ به یک فرصت یا با کلیک بر روی گزینه‌ی جدید انجام شود (توجه: فرصت‌ها باید با یک مشتری یا شخص مرتبط شوند).

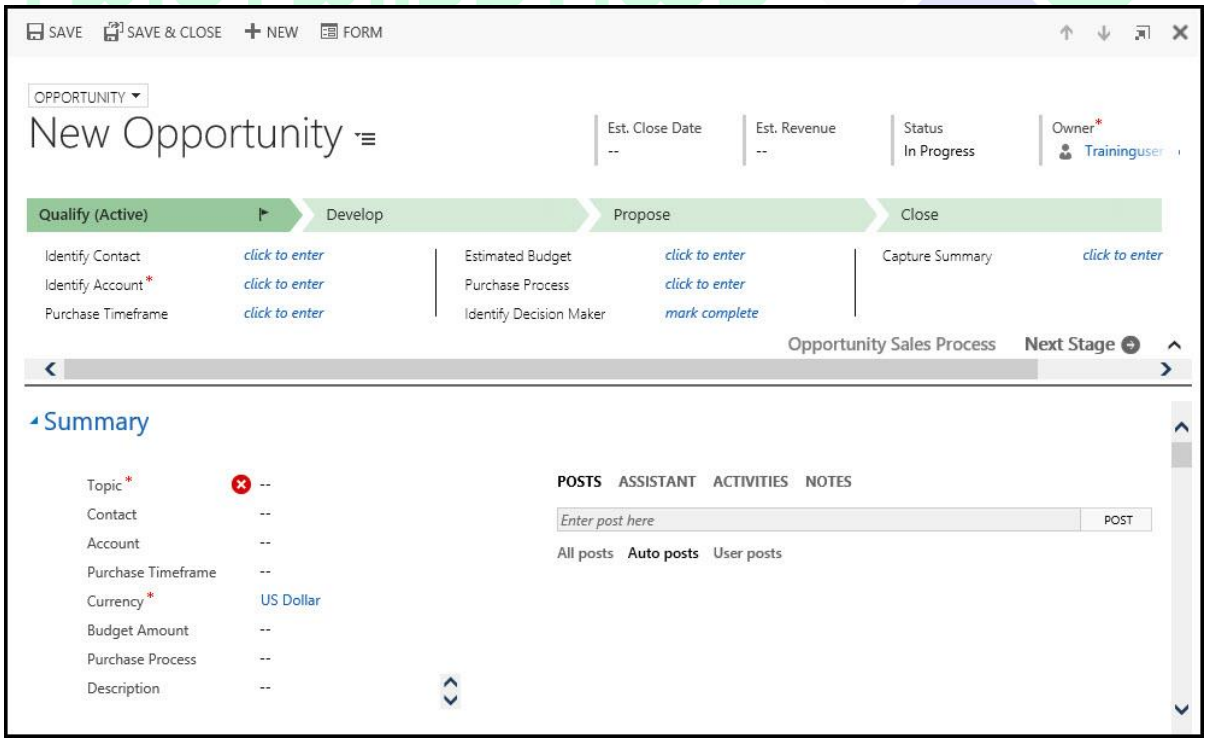
این همان چیزی است که می‌توان با استفاده از یک سرنخ، فرصت ایجاد کرد:

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



در تصویر زیر مشاهده می‌کنید که با کلیک بر روی گزینه‌ی جدید، می‌توان یک فرصت ایجاد کرد:



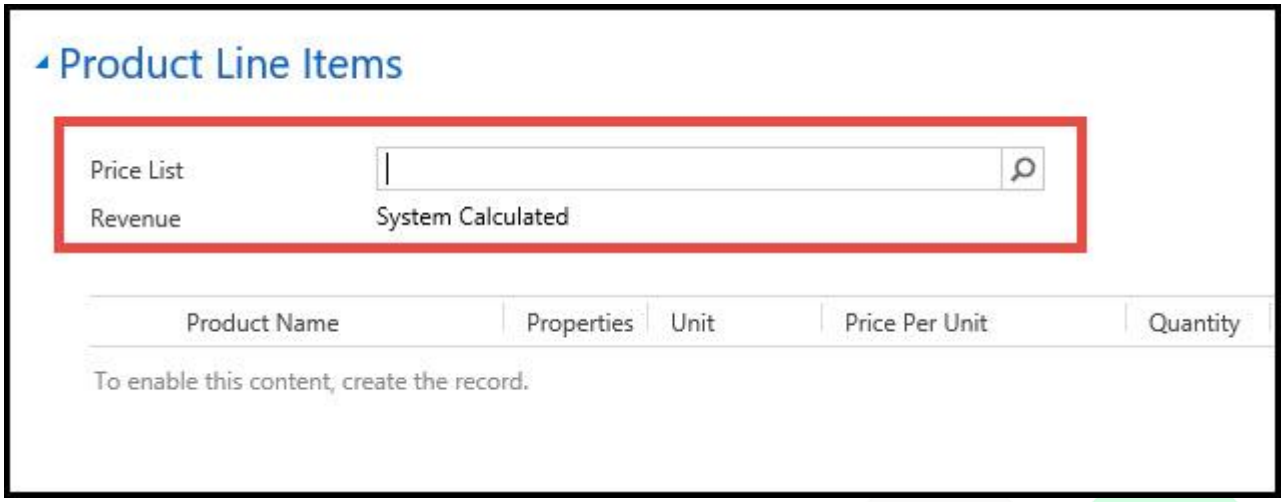
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۲. در قسمت Product Line Items، قسمت Revenue را روی System Calculated تنظیم کنید.

نکته: مقدار پیش‌فرض برای قسمت درآمد می‌تواند توسط سفارشی‌سازی سیستم تنظیم شود.

۳. بر روی آیکون جست‌وجو در کنار لیست قیمت (Price List) کلیک کنید.

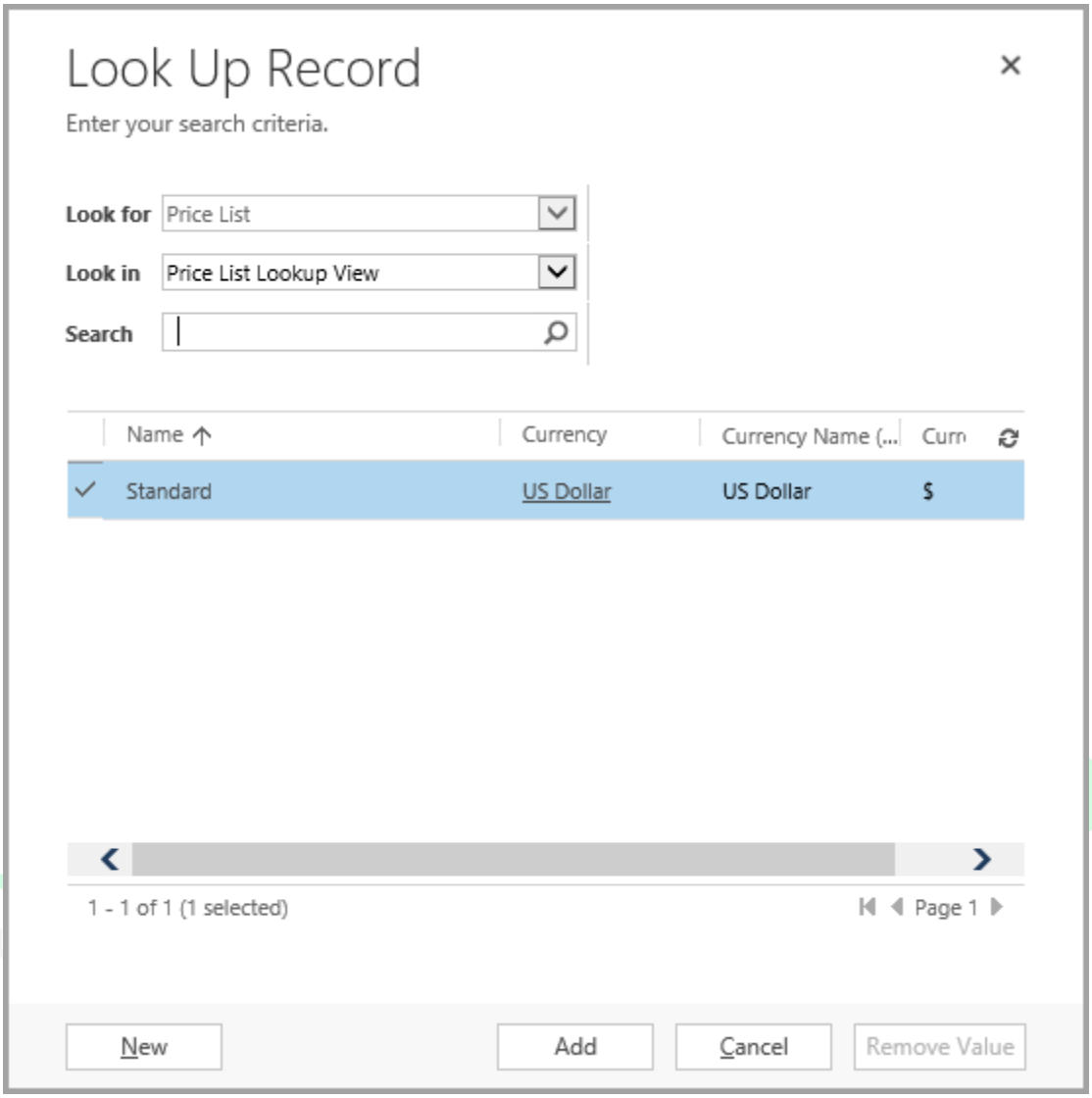


۴. لیست قیمت مناسب را انتخاب کنید.

نکته: انتخاب لیست قیمت باعث می‌شود همه‌ی موارد مرتبط با آن به فرصت اضافه شود.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

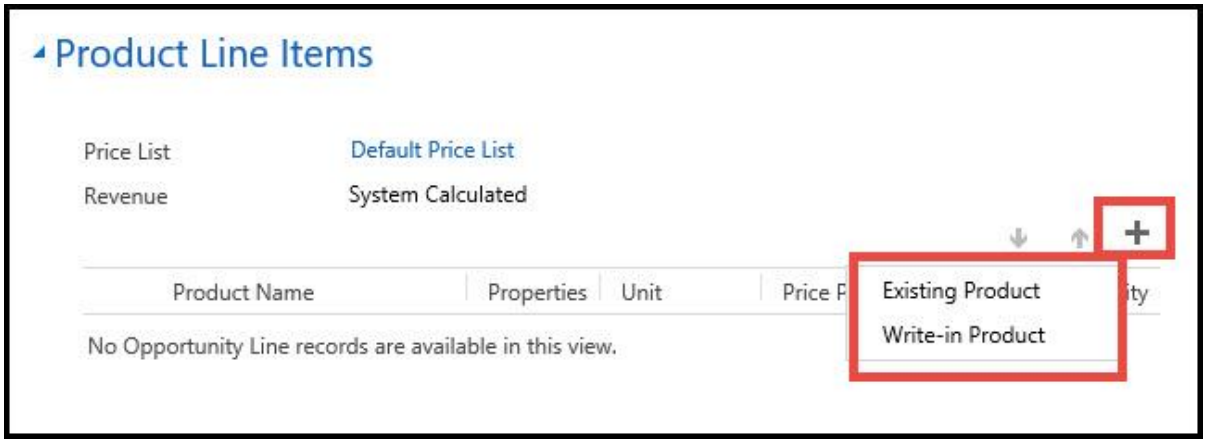


۵. در نوار فرمان Opportunity روی گزینه‌ی Save کلیک کنید.

۶. پس از ذخیره شدن فرصت جدید، زیرمجموعه‌ی محصولات Product Line برای استفاده در دسترس قرار می‌گیرد.
برای اضافه کردن محصولات منحصربه‌فرد، بر روی علامت (+) در زیرمجموعه کلیک کنید.

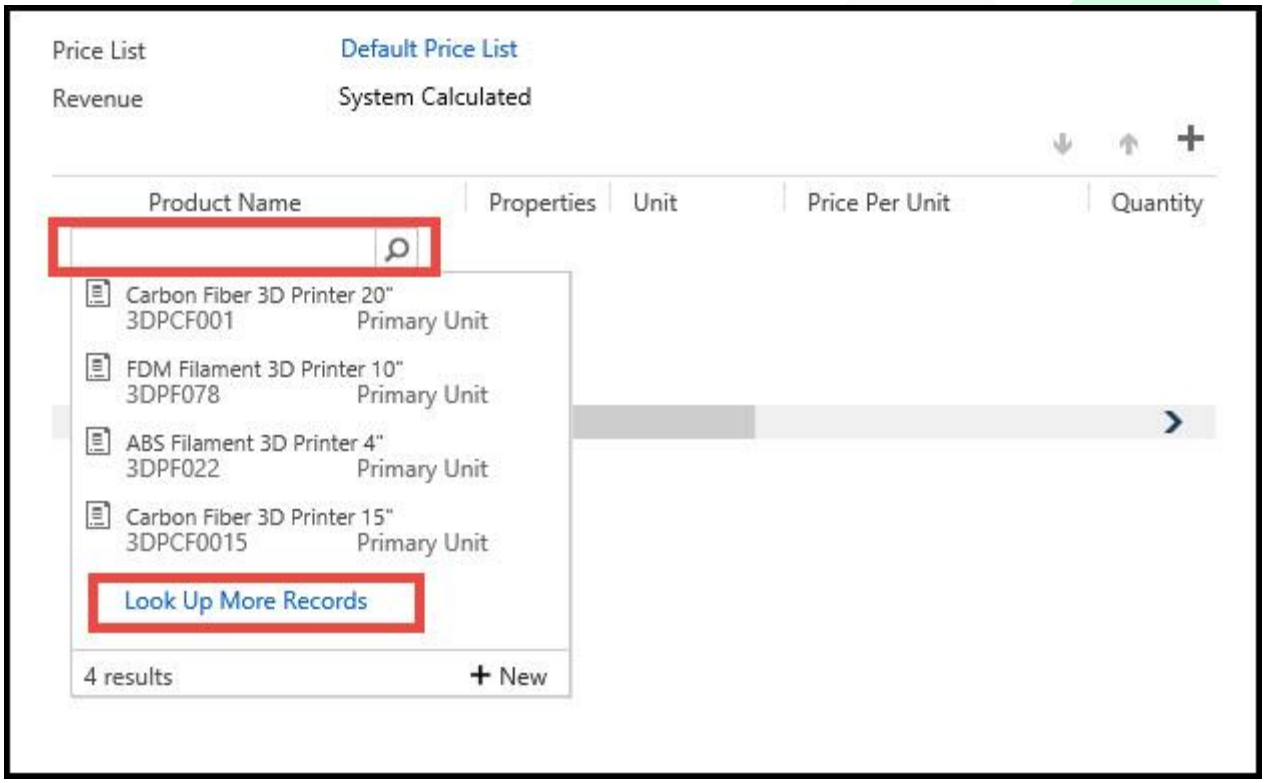
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



۷. روی جست‌وجوی محصول موجود کلیک کنید. این لیست شامل محصولاتی است که در مرحله‌ی سوم به لیست قیمت اضافه شده‌اند.

۸. محصول موردنظر را انتخاب کنید.

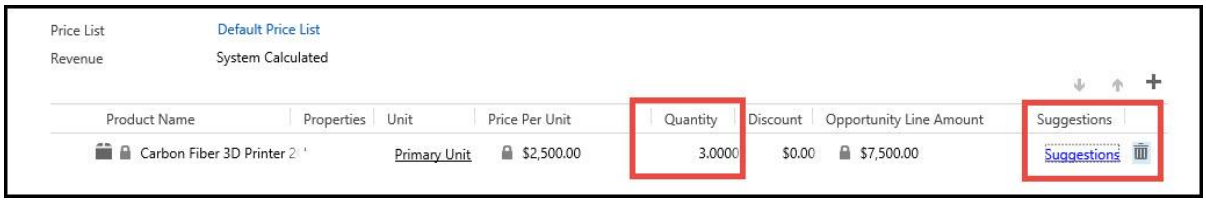


۹. تعداد را در ستون Quantity وارد کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

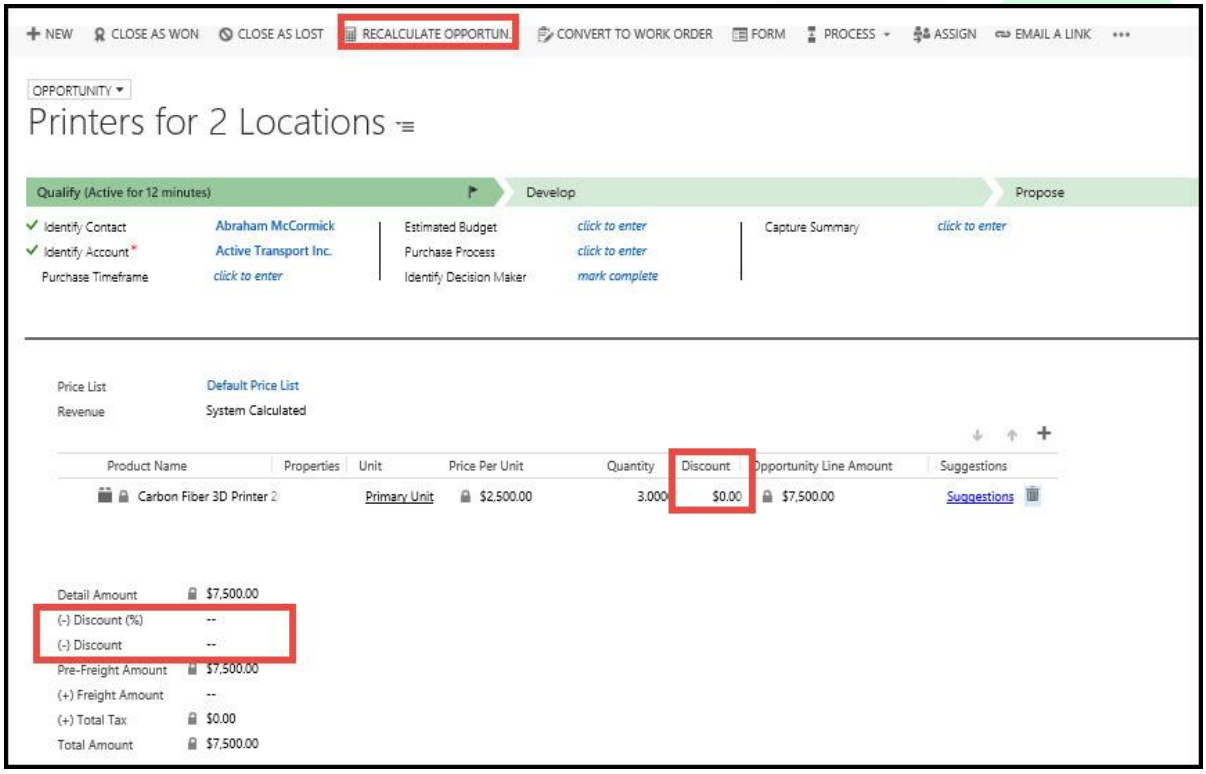
www.takbook.com

نکته: با توجه به نحوه‌ی تنظیم کاتالوگ محصولات، می‌توانیم محصولاتی براساس فروش جانبی، اکسسوری، فروش بالا، تعویض و ارتباط بین محصول انتخاب شده و سایر محصولات موجود معرفی کنیم تا کارشناسان فروش بتوانند موارد بیشتری را ارائه دهند.



۱۰. با کلیک بر روی Recalculate Opportunity در نوار فرمان در هر زمان که بخواهید Est به طور خودکار ذخیره و جمع‌آوری می‌شود. میزان درآمد به محصولات و کمیت‌های انتخاب شده بستگی دارد.

نکته: کاربر می‌تواند در قسمت جدول محصولات Opportunity، تخفیف را براساس محصول وارد کند. وارد کردن مقدار تخفیف در این فیلدها بر درآمد Est اثر می‌گذارد. در صورت لزوم می‌توان این قسمت‌ها را از فرم پاک کرد.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

کار با پیش‌فاکتورها

استفاده از پیش‌فاکتورها اختیاری است. اگر نمی‌خواهید از پیش‌فاکتورها استفاده کنید، توصیه می‌شود آن‌ها را در نقش‌های امنیتی برای همه‌ی کاربران غیرفعال کنید. پیش‌فاکتورها می‌توانند به دو روش ایجاد شوند: از یک فرصت با استفاده از سیستم محاسبه‌ی قیمت یا از قسمت پیش‌فاکتورها در نوار فرمان با کلیک بر روی New. چندین پیش‌فاکتور را می‌توان از یک فرصت ایجاد کرد تا منعکس کننده‌ی پیشنهادات ویژه‌ی قیمت گذاری باشند. مراحل کار پیش‌فاکتورها به ترتیب زیر است:

پیش‌نویس> فعال سازی> فعال> بازبینی>پیش‌نویس> فعال سازی>ایجاد سفارش>برنده یا بازنده کردن یا بستن پیش‌فاکتور

هنگامی که برای اولین بار یک پیش‌فاکتور ایجاد می‌شود، به طور خودکار در حالت پیش‌نویس قرار می‌گیرد. زمانی که در پیش‌نویس قرار دارد، پیش‌فاکتور قابل ویرایش است. هنگامی که یک پیش‌فاکتور آماده‌ی ارائه به مشتری شد، کاربر باید پیش‌فاکتور را فعال کند. در این مرحله، پیش‌فاکتور قابل ویرایش نمی‌باشد؛ مگر اینکه کاربر آن را بازبینی کرده و آن را به حالت پیش‌نویس برگرداند. پیش‌فاکتور می‌تواند چندین بار بازبینی شود. شناسه‌ی بازبینی به طور خودکار با هر نسخه افزایش می‌یابد. از پیش‌فاکتورهای فعال می‌توان با استفاده از ادغام ایمیل و انتخاب گزینه‌ی Print Quote for Customer در نوار فرمان پرینت گرفت. الگوی ادغام ایمیل به طور اتوماتیک وجود دارد یا می‌توان الگوی مخصوص به خود را ایجاد کرد. همچنین می‌توان به طور اختیاری از گزارش پیش‌فاکتورها استفاده کرد. انتخاب گزینه‌ی Create Order در نوار فرمان به طور خودکار پیش‌فاکتور را به عنوان برنده می‌بندد. استفاده از گزینه‌ی Close Quote در نوار فرمان وضعیت پیش‌فاکتور را به بازبینی شده، بازنده، یا لغو شده تغییر می‌دهد.

۱. فرصت (opportunity) را باز کنید.

نکته: این فرصت باید دارای سیستم محاسبه‌ی قیمت و لیست قیمت باشد.

۲. در جدول روی پیش‌فاکتور (Quotes) کلیک کنید تا فرم پیش‌فاکتور جدید (New Quote) پیش روی‌تان باز شود.

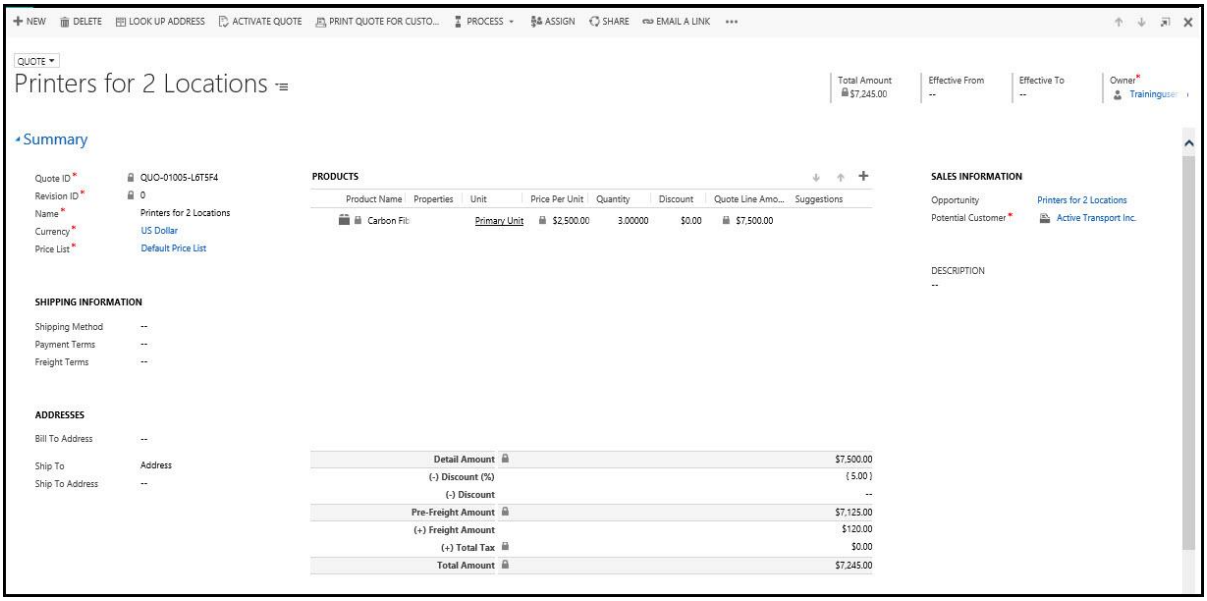
۳. پیش‌فاکتور جدید به طور خودکار داده‌های مربوطه را از فرصت، از جمله لیست قیمت، درآمد تخمین زده شده و سایر نقاط داده که بر کل مبلغ پیش‌فاکتور تأثیر می‌گذارند، بازیابی می‌کند.

۴. کاربران می‌توانند تاریخ اجرای پیش‌فاکتور را به صورت اختیاری وارد کنند و یک تاریخ انقضا به آن اختصاص دهند. همچنین کاربران می‌توانند هرگونه تغییر در قیمت گذاری این پیش‌فاکتور را وارد کنند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

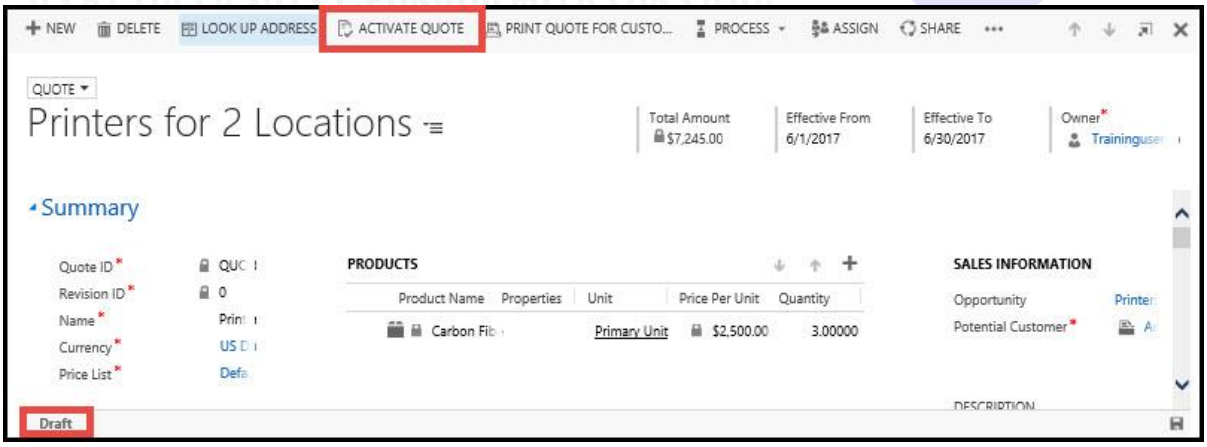
www.takbook.com

نکته: در این مرحله، پیش‌فاکتور هنوز در حالت پیش‌نویس است.



۵. هنگامی که پیش‌فاکتور آماده‌ی ارائه به مشتری شد، روی گزینه‌ی Activate Quote کلیک کنید.

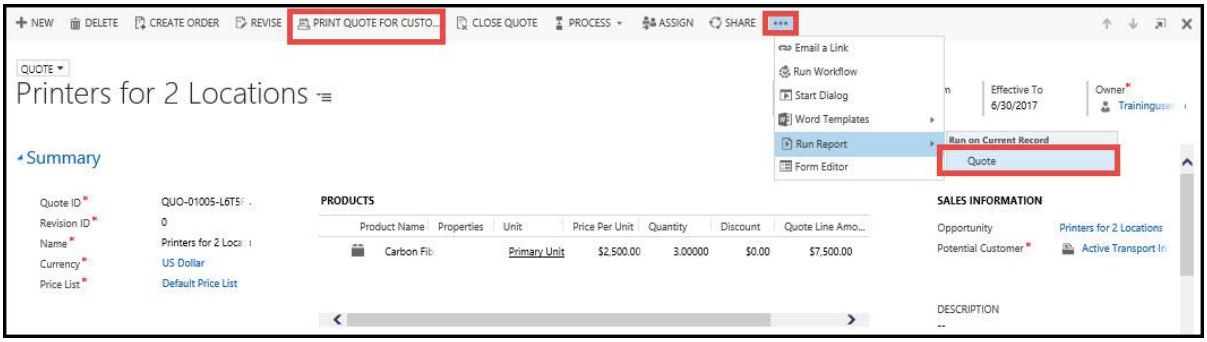
نکته: پس از فعال سازی، پیش‌فاکتور قابل ویرایش نیست و باید اصلاح شود تا تغییر کند.



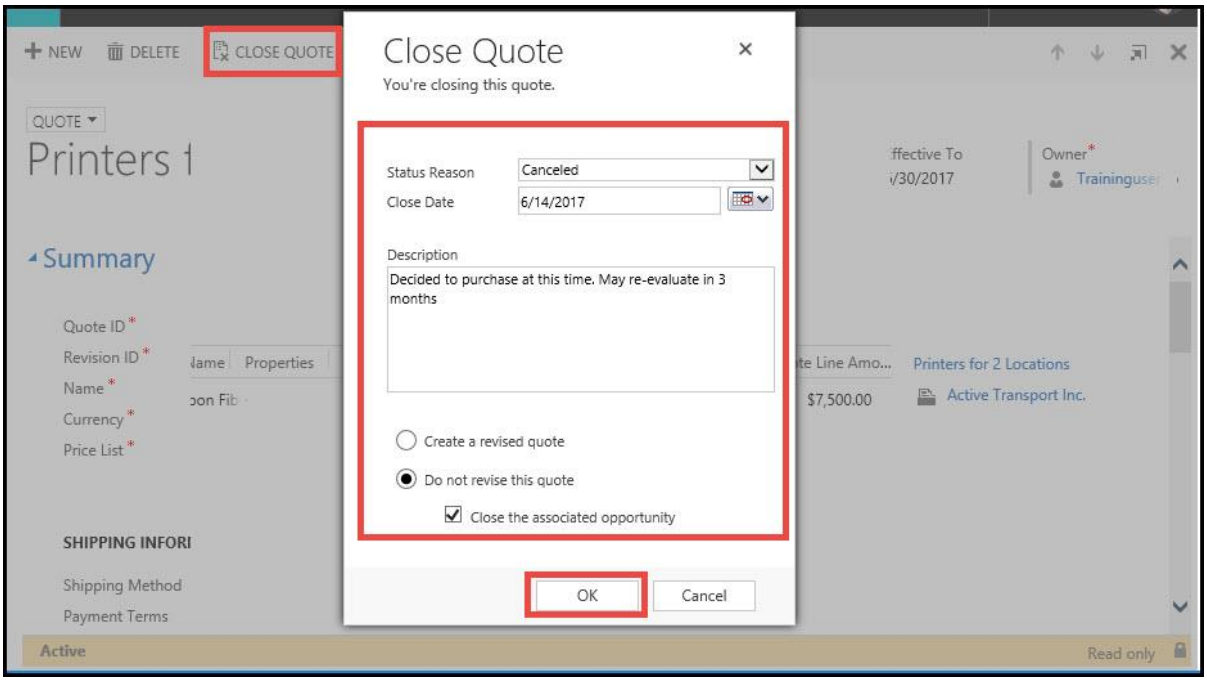
۶. در صورت نیاز، می‌توانید پیش‌فاکتور را به صورت کاغذی یا فرم الکترونیکی به مشتری ارائه دهید؛ به این صورت که بر روی Print Quote for Customer کلیک کنید تا یک فایل ادغام ایمیل ایجاد شود تا از طریق ایمیل برای مشتری ارسال شود. همچنین می‌توانید از گزارش این پیش‌فاکتور برای ایجاد چندین پیش‌فاکتور استفاده کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



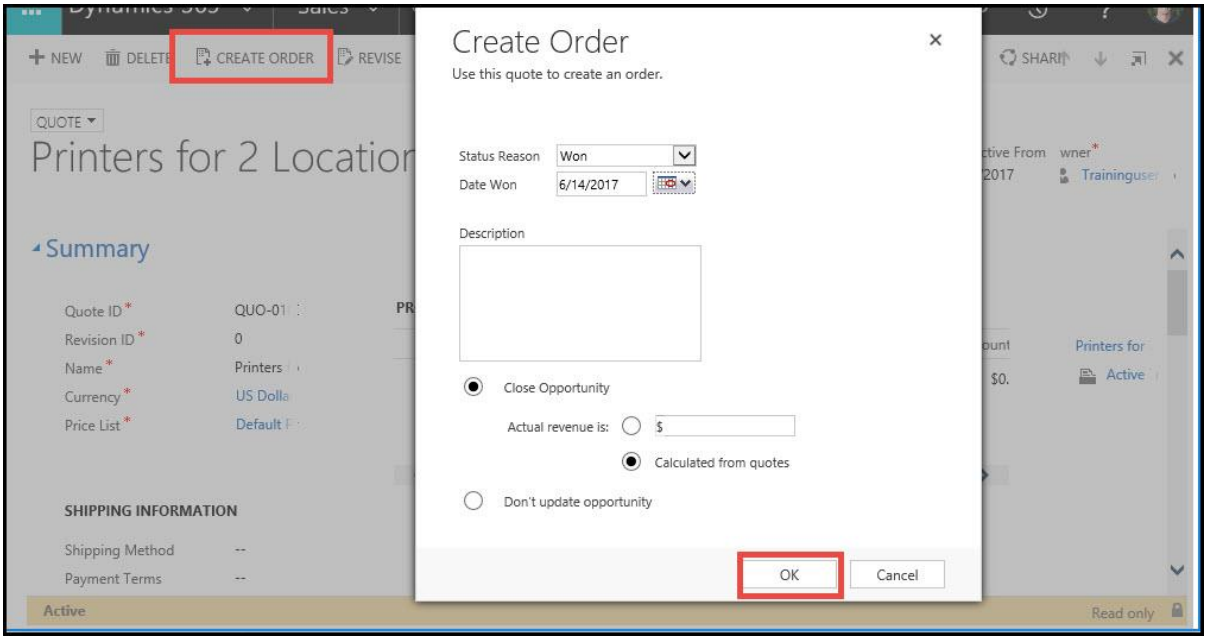
۷. اگر مشتری تصمیم به خرید اقلام موردنظر خود در پیش‌فاکتور ندارد، باید روی Close Quote کلیک کرده و روند بستن پیش‌فاکتور را انجام دهد. این کار به شما این امکان را می‌دهد تا فرصت مرتبط را ببندید.



۸. اگر مشتری اقلام مورد نظر را خریداری کند، باید روی Create Order کلیک کند. این کار به طور خودکار وضعیت را به برنده تغییر می‌دهد و همچنین به شما این امکان را می‌دهد تا فرصت مرتبط را ببندید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

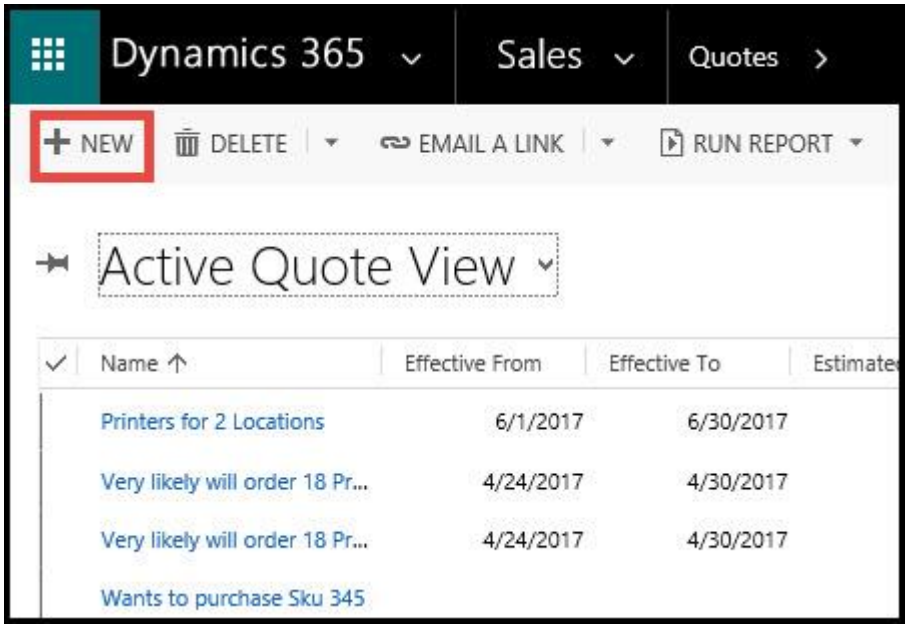


ایجاد یک پیش‌فاکتور از ابتدا

۱. در نوار پیمایش، روی قسمت Sales کلیک کنید.

۲. پیش‌فاکتورها (Quotes) را انتخاب کنید.

۳. روی نوار فرمان بر روی New کلیک کنید.

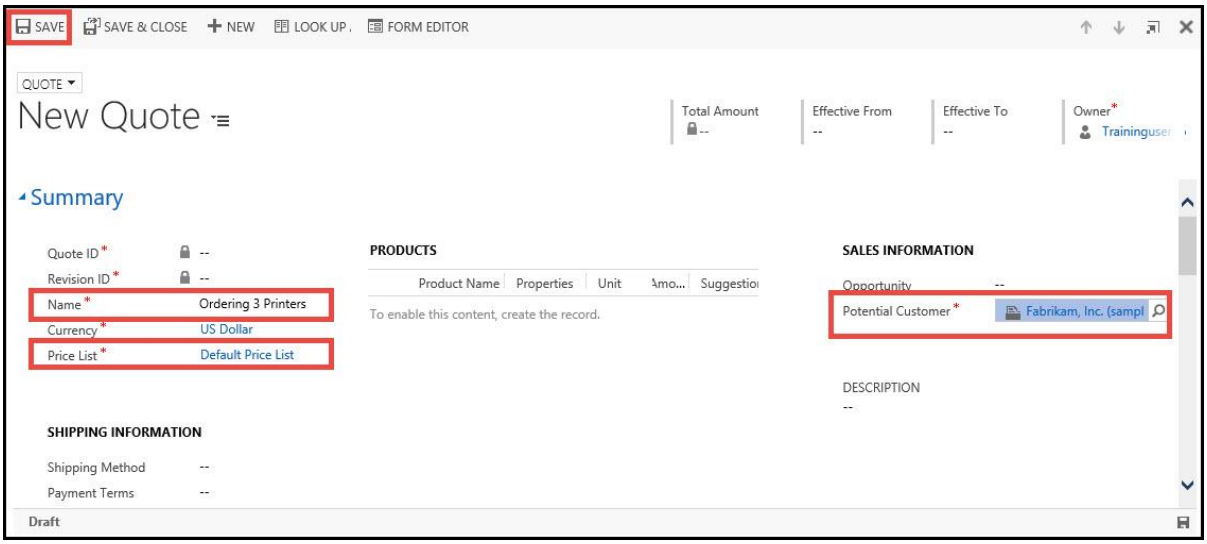


دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۴. فیلدهای مربوط به نام، مشتری بالقوه و لیست قیمت را پر کنید.

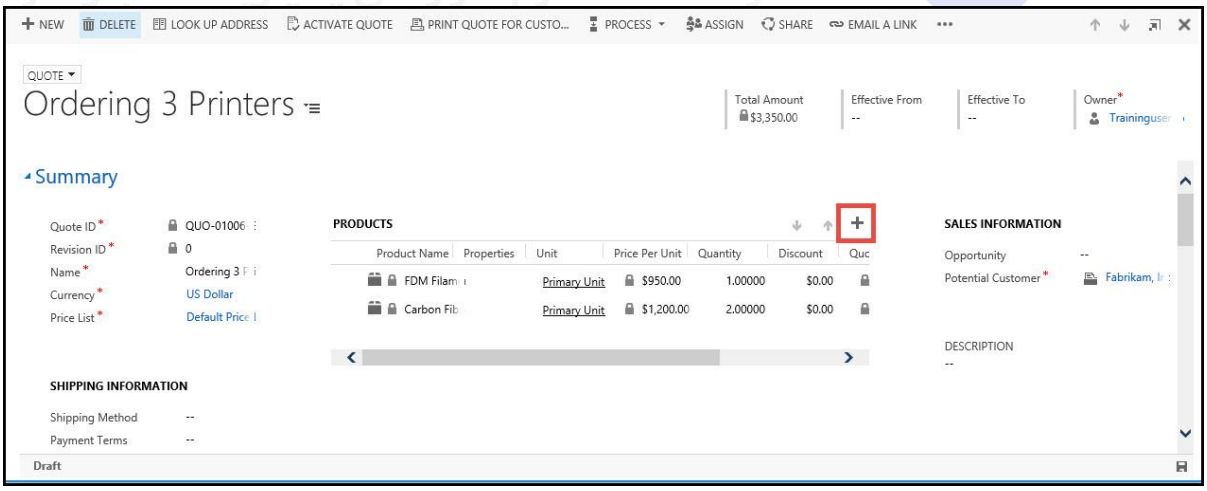
۵. پیش‌فاکتور را ذخیره کنید.



۶. برای افزودن اقلام به پیش‌فاکتور، روی آیکون+ در جدول محصولات کلیک کنید.

نکته: اقلام موجود به مواردی که در لیست قیمت انتخاب شده قرار دارند، محدود خواهند شد.

نکته: هر محصول باید به طور جداگانه اضافه شود و در جمع کل پیش‌فاکتورها محاسبه شود.



۷. هنگامی که آماده‌ی ارائه‌ی آن به مشتری هستید، روی گزینه‌ی Activate Quote کلیک کنید.

نکته: در این مرحله، پیش‌فاکتور قابل ویرایش نیست و باید اصلاح شود تا تغییر کند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۸. اگر مشتری از شما خواسته است که پیش‌فاکتور را به صورت کاغذی یا فرم الکترونیکی ارائه دهید، بر روی Print Quote for Customer کلیک کنید تا یک فایل ادغام ایمیل ایجاد شود تا از طریق ایمیل برای مشتری ارسال شود. همچنین می‌توانید از گزارش این پیش‌فاکتور برای ایجاد چندین پیش‌فاکتور استفاده کنید.

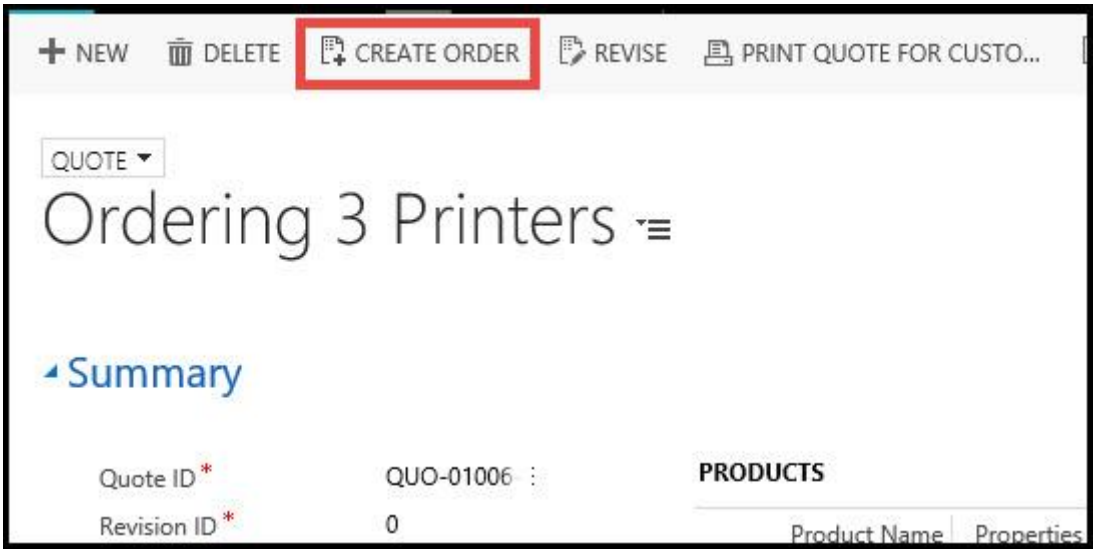
۹. اگر مشتری تصمیم به خرید اقلام موردنظر خود در پیش‌فاکتور ندارد، باید روی Close Quote کلیک کرده و روند بستن پیش‌فاکتور را انجام دهد.

۱۰. اگر مشتری اقلام مورد نظر را خریداری کند، باید روی Create Order کلیک کند. این کار به طور خودکار وضعیت را به برنده تغییر می‌دهد.

کار کردن با سفارشات

سفارشات، پیش‌فاکتورها را می‌پذیرند و محصولات خاص یا خدماتی که مشتری خریداری می‌کند را ثبت می‌کنند. سفارشات را می‌توان با انتخاب گزینه‌ی Create Order در پیش‌فاکتور فعال ایجاد کرد. استفاده از سفارشات اختیاری است و در صورت استفاده باید آن‌ها را با سیستم ERP ادغام کرد. همچنین می‌توان سفارشات را از پیش‌فاکتورها یا از قسمت سفارش و انتخاب گزینه‌ی New ایجاد کرد.

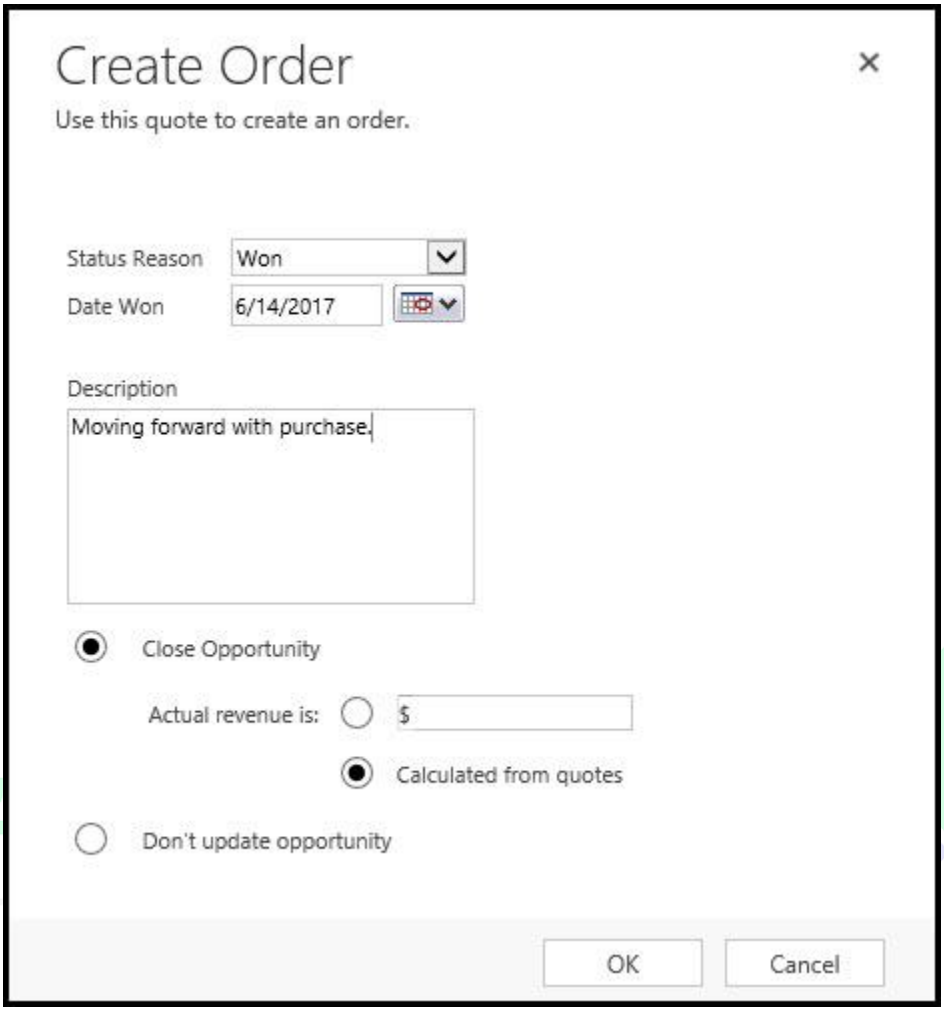
۱. یکی از راه‌های ایجاد سفارش، تبدیل یک پیش‌فاکتور فعال به سفارش است. گزینه‌ی Create Order را در نوار فرمان در قسمت فرم پیش‌فاکتور انتخاب کنید تا یک پنجره‌ی جدید باز شود.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۲. در این پنجره‌ی جدید می‌توانید فرصت مرتبط را بسته یا اصلاً آن را به‌روز نکنید.

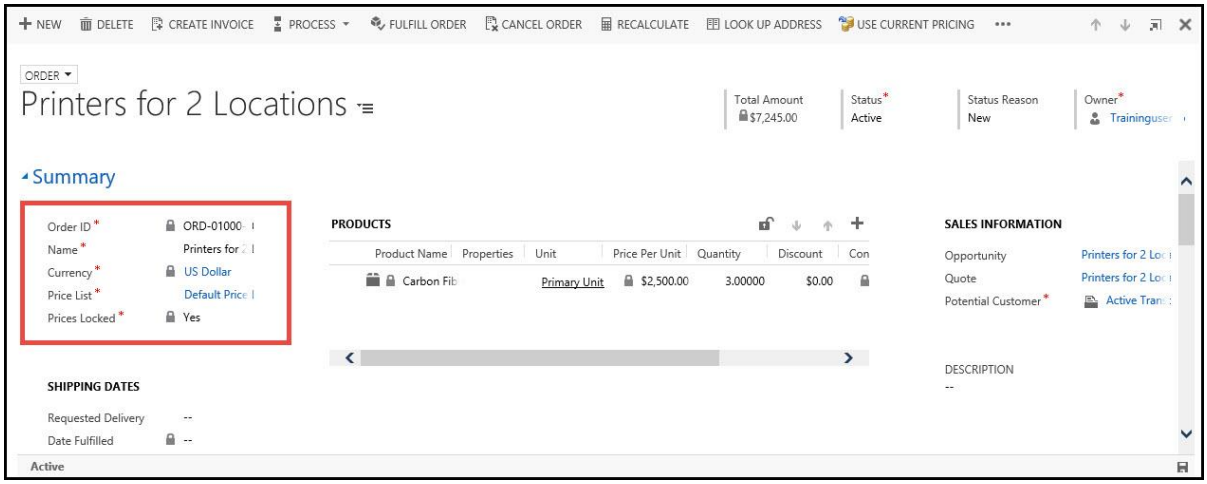


۳. بعد از اینکه انتخاب خود را انجام دادید، بر روی OK کلیک کنید تا پنجره بسته شود و پنجره‌ی سفارش بارگذاری شود.

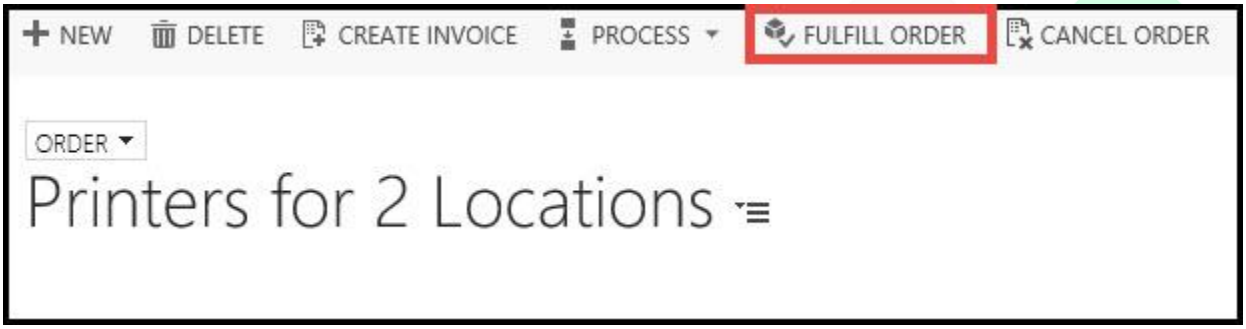
۴. فیلدهای موردنیاز در یک سفارش عبارتند از: شناسه‌ی سفارش (فقط خواندنی و محاسبه شده به صورت خودکار)، نام پیش‌فاکتور، مشتری، ارز و لیست قیمت.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



۵. پس از اتمام سفارش و ارائه‌ی محصولات یا خدمات به مشتری، می‌توانید با انتخاب گزینه‌ی Fulfill Order در نوار فرمان، سفارش را ثبت کنید.



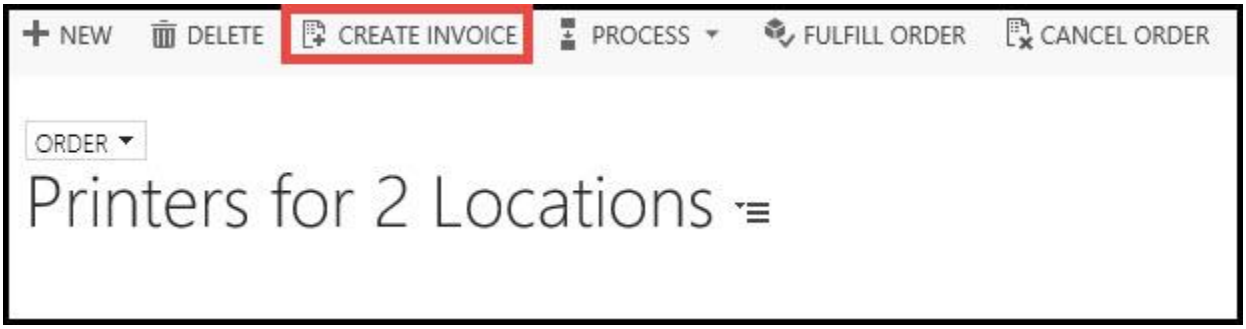
کار کردن با فاکتورها

فاکتور، مرحله‌ی نهایی چرخه‌ی فروش است. فاکتور نحوه‌ی پرداخت صورت‌حساب به مشتریان را نشان می‌دهد. فاکتور پس از ثبت سفارش ایجاد می‌شود. مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ به معنای یک سیستم مدیریت مالی کامل نیست؛ به این معنا که اگر از فاکتورها در CRM استفاده شود، CRM می‌تواند با یک سیستم مدیریت مالی یا ERP ادغام شود. مشابه سفارش، فاکتور هم می‌تواند با دو روش ایجاد شود. شما می‌توانید به طور مستقیم یک فاکتور را از یک صفحه‌ی سفارش خاص ایجاد کنید، یا می‌توانید به بخش فاکتور رفته و یک گزینه‌ی جدید انتخاب کنید. همچنین می‌توانید برای یک فرصت یا سفارش بیش از یک فاکتور تهیه کنید.

۱. برای ایجاد فاکتور از یک سفارش، فرم سفارش خاص را باز کنید و در نوار فرمان گزینه‌ی ایجاد فاکتور را انتخاب کنید تا یک فرم فاکتور جدید باز شود.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

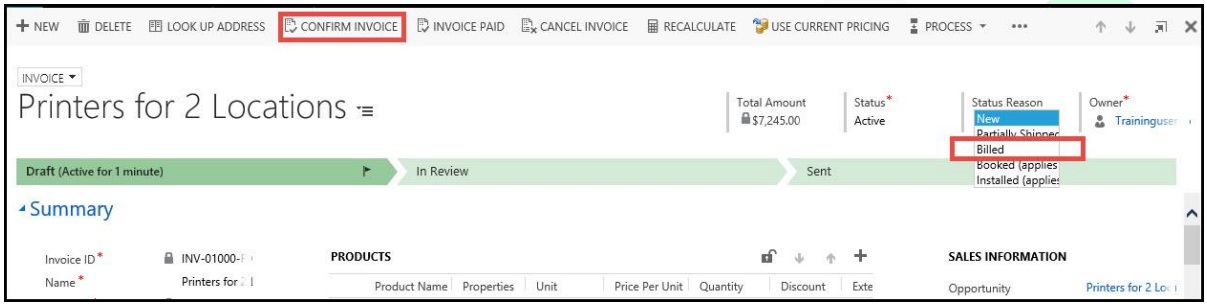
www.takbook.com



۲. فیلدهای فاکتور و سفارش یکسان هستند. تمام داده‌ها از سفارش به فاکتور منتقل می‌شوند.

۳. در نوار فرمان از گزینه‌ی تأیید فاکتور استفاده کنید تا وضعیت فاکتور برای صورت‌حساب به‌روز شود.

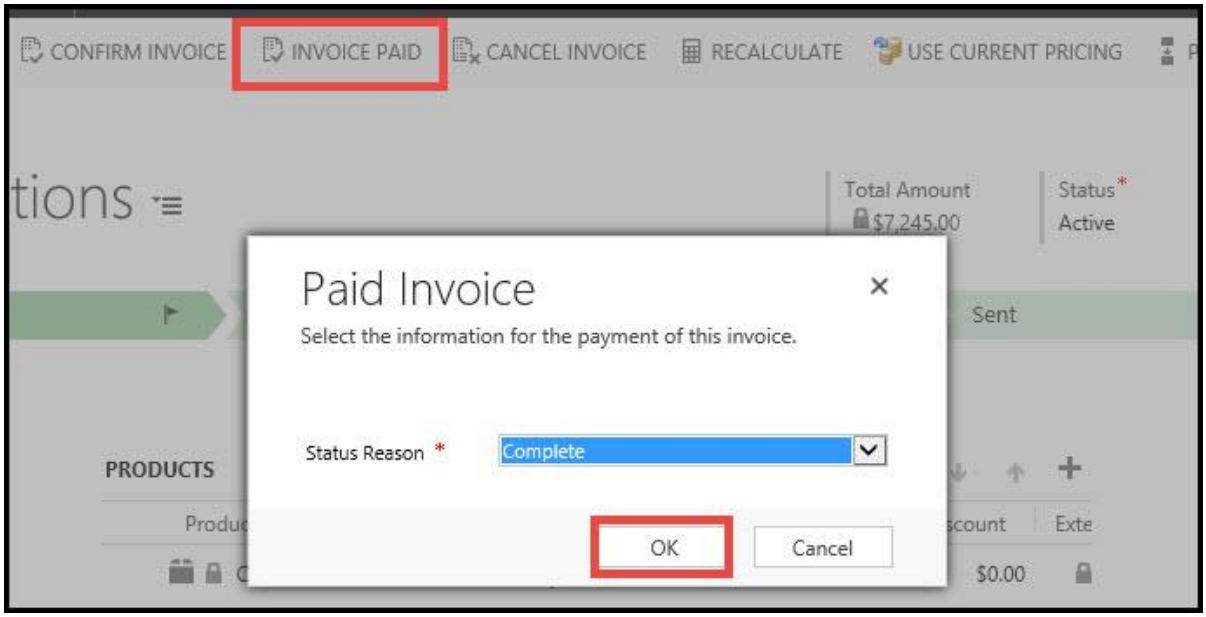
نکته: همچنین شما می‌توانید وضعیت را به صورت دستی به‌روز کنید.



۴. برای بستن فاکتور، باید آن را به صورت پرداخت شده یا لغو شده تیک بزنید. برای بستن فاکتور به عنوان پرداخت شده، در نوار فرمان Invoice Paid را انتخاب کنید. با این کار یک پنجره‌ی جدید باز می‌شود و سپس OK را بزنید. اکنون وضعیت فاکتور به جای فعال به صورت پرداخت شده نمایش داده می‌شود.

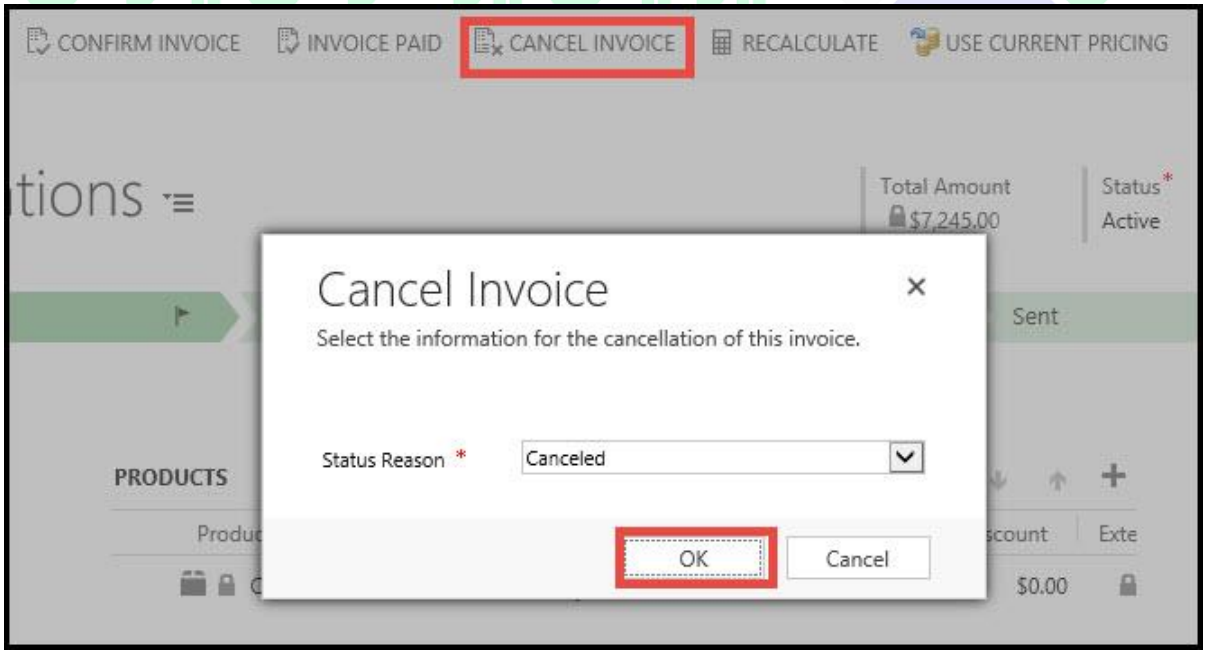
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



۵. برای لغو فاکتور، در نوار فرمان گزینه‌ی Cancel Invoice را انتخاب کنید. با این کار یک پنجره باز می‌شود و سپس OK را بزنید. اکنون وضعیت فاکتور لغو شده است.

پرنیان پردازش پارس



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

کاتالوگ محصول در داینامیک ۳۶۵

مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ به شما این امکان را می‌دهد تا کاتالوگ محصولات را برای رفع نیازهای کاری خود مدیریت کنید. همچنین کارشناسان فروش می‌توانند پیش‌فاکتورها، فاکتورها و سفارشات را توسط داینامیک ۳۶۵ ایجاد کنند.

از کاتالوگ می‌توان در لیست‌های قیمت و تخفیف، باندل‌ها[1] روابط بین محصولات برای تسهیل جایگزینی، لوازم جانبی، هایلایت کردن فرصت‌های فروش متقابل، نوشتن تخفیف‌ها و موارد دیگر استفاده کرد.

پیمایش در کاتالوگ

برای استفاده از کاتالوگ، به بخش تنظیمات و سپس کاتالوگ محصولات بروید. در ابتدا شما نیاز به ایجاد گروه‌های واحدهای اندازه گیری، سپس محصولات و در آخر ایجاد لیست‌های قیمت و تخفیف های اختیاری دارید. برای توضیحات دقیق‌تر در مورد کاتالوگ، به سایت اورست مراجعه کنید و درخواست دمو بدهید. تا با ساختار محصول که شامل خانواده‌ی محصولات، باندل‌ها و محصولات جداگانه است، آشنا شوید.

پرنیان پردازش پارس

خانواده‌ی محصولات و محصولات زیرمجموعه

خانواده‌های محصولات راهی برای گروه‌بندی و مدیریت بهتر محصولات ارائه می‌دهند. شما می‌توانید با استفاده از ویژگی بصری CRM خانواده‌ی محصولات و محصولات زیرمجموعه را مشاهده کنید. هم باندل‌ها و هم محصولات می‌توانند در یک خانواده گنجانده شوند.

باندل‌های محصول

باندل‌های محصول یک روش عالی برای گروه‌بندی محصولات مشترک ارائه می‌دهند تا با قیمت بهتر و بسته‌بندی جذاب‌تر به فروش برسند. باندل‌ها جایگزین کیت‌های قبلی هستند. البته بر خلاف کیت‌ها، محصولات باندل شده در فرصت، پیش‌فاکتور، سفارش یا فاکتور در هنگام وارد کردن ردیف‌های اقلام برای کارشناس فروش قابل مشاهده هستند. علاوه بر این، تعداد و خصوصیات محصولات باندل شده در ردیف‌های اقلام قابل ویرایش هستند.

باندل‌ها دارای محدودیت‌هایی می‌باشند. به دلیل توانایی جدید در تعریف و سفارشی‌سازی خصوصیات محصول، تعریف باندل‌های تو در تو امکان پذیر نیست (اضافه کردن یک باندل در یک باندل دیگر).

---

[1] بسته بندی چند محصول کنار یکدیگر و عرضه آنها با هم را باندل گویند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

خصوصیات محصولات موروثی

خصوصیات محصول را می‌توان برای خانواده‌های محصول ایجاد کرد و ویژگی‌ها و مقادیری مانند رنگ، سایز، تعداد کاربر، ورژن و غیره را توصیف می‌کنند. این خصوصیات توسط باندل‌ها و محصولاتی که در خانواده ایجاد شده‌اند به ارث می‌رسند و در صورت اضافه کردن آن‌ها به فرصت‌ها، پیش‌فاکتورها، سفارشات و فاکتورها می‌توانند توسط کارشناسان فروش تغییر داده شوند.

خصوصیات محصول را می‌توان با انواع داده‌های زیر ایجاد کرد: مجموعه‌ی آپشن‌ها، اعشار، عدد با ممیز شناور، یک خط متن. همچنین می‌توان هنگام مشاهده در ردیف‌های اقلام آن‌ها را به صورت فقط خواندنی، موردنیاز یا پنهان تنظیم کرد.

روابط محصولات

روابط بین محصولات برای تسهیل فروش توسط کارشناسان فروش است. این روابط به عنوان "پیشنهادات" هنگام وارد کردن حصولات در فرصت، پیش‌فاکتور، سفارش و فاکتور در ردیف‌های اقلام برای کارشناسان فروش ظاهر می‌شوند.

مدیران عملیات فروش می‌توانند چهار نوع روابط بین محصولات ایجاد کنند: فروش بالا، فروش متقابل، جایگزین‌ها و لوازم جانبی.

مدیریت مراحل تولید محصول از طریق نسخه‌سازی

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

اکنون می‌توانید وضعیت محصولات را در طول مراحل تولید مدیریت کنید. فقط محصولات فعال با لیست‌های قیمت معتبر در فرصت‌ها، پیش‌فاکتورها، سفارشات و فاکتورها در دسترس هستند.

مدیران عملیات فروش می‌توانند محصولاتی که برای عرضه آماده شده‌اند را نگه‌داری کنند. وضعیت کالاهای موجود می‌تواند به صورت پیش‌نویس، فعال، بازبینی شده و یا کنار گذاشته شده باشد. نسخه‌های اصلاح شده‌ی محصول برای اطمینان از وجود فرصت‌ها، پیش‌فاکتورها، سفارشات و فاکتورها تحت تاثیر محصولات بازبینی شده قرار نمی‌گیرند.

پیش‌نمایش و محصولات مشابه

مدیران عملیات فروش قادر به کپی محصول موجود با استفاده از گزینه‌ی Clone برای ایجاد یک محصول جدید هستند. می‌توان با استفاده از گزینه‌ی Preview برای اطلاع از چگونگی ارائه‌ی محصول توسط فروشنده در زمان صرفه‌جویی کرد. بدون نیاز به ایجاد یک تست فرصت برای پیش‌نمایش، نحوه‌ی چیدمان ردیف‌های اقلام نمایش داده خواهد شد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

ایمپورت و اکسپورت محصولات با ابزار انتقال پیکربندی

ابزار انتقال پیکربندی که با CRM ۲۰۱۳ معرفی شده است می‌تواند از واردات و صادرات طبقه‌بندی محصول پشتیبانی کند.

لیست قیمت‌های منطقه‌ای

مدیران عملیات فروش اکنون می‌توانند مناطق داینامیک ۳۶۵ را به لیست قیمت‌ها متصل کنند. این ویژگی بر اساس منطقه فروشنده لیست قیمت متناسب را به فرصت‌ها، پیش‌فاکتورها، سفارشات و فاکتورهای ایجاد شده توسط فروشنده اختصاص می دهد.

مزایای کاتالوگ برای فروش

ویژگی‌های کاتالوگ محصولات باعث کارآمدتر شدن فروشندگان شما در هنگام کار با ردیف‌های اقلام در فرصت‌ها، پیش‌فاکتورها، سفارشات و فاکتورها می شود. خصوصا زمانی که این ویژگی ها با قابلیت های جریان فرآیند کسب‌وکار ترکیب شود. در اینجا نحوه‌ی ارائه‌ی این ویژگی‌های کاتالوگ برای تیم فروش آورده شده است:

- **تغییر خصوصیات محصول در فرصت‌ها، پیش‌فاکتورها، سفارشات و فاکتورها:** فروشندگان این امکان را دارند که با استفاده از لینک"ویرایش"، مقادیر ویژگی های تعریف شده برای ردیف‌های اقلام را بررسی و به‌روزرسانی کنند. به عنوان مثال، فروشنده در صورت درخواست مشتری می‌تواند ویژگی "رنگ" را برای یک محصول تغییر دهد. در صورتی که یک ویژگی الزامی تعریف شده باشد نمی توان آن ردیف را بدون مقدار دهی به این ویژگی ذخیره کرد و بدین ترتیب اطمینان حاصل می شود که اطلاعات مهم در فرصت، پیش‌فاکتور، سفارش یا فاکتور از دست نرود.
- **پیشنهادات فروش متقابل و فروش بالا بر اساس روابط محصول:** محصولات پیشنهادی برای ردیف‌های اقلامی که روابط محصول برای آن‌ها تعریف شده‌اند در دسترس هستند. برای انتخاب محصولات پیشنهادی برای فروش بالا، فروش متقابل، جایگزینی یا لوازم جانبی روی لینک "پیشنهادات" کلیک کنید. موارد انتخاب شده به عنوان اقلام جدید اضافه می‌شوند.
- **مشاهده و مدیریت اجزای محصولات باندل شده:** تمام اجزای محصولات باندل شده به عنوان ردیف‌های اقلام در فرصت، پیش‌فاکتور، سفارش یا فاکتور قابل مشاهده هستند. خصوصیات و محصولات پیشنهادی هم برای محصولات باندل شده و هم برای اجزای آنها قابل ویرایش هستند.
- **ابطال قیمت‌گذاری پیش‌فرض و سایر موارد:** در نسخه های قبلی سی آر ام ، هیچ راهی برای تغییر قیمت‌گذاری پیش‌فرض در محاسبات سفارشی در فرصت‌های فروش، پیش‌فاکتور، سفارش یا فاکتور وجود نداشت. اما در سی آر ام ۳۶۵ تنظیماتی در زبانه‌ی فروش در System Setting وجود دارد که مربوط به ویژگی‌های کاتالوگ محصولات مانند امکان تغییر قیمت گذاری پیش فرض هست. این امر به این معناست که پلاگین‌های سفارشی می‌توانند با موفقیت اجرا شوند تا از ملزومات قیمت‌گذاری سازمان شما پشتیبانی کنند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

- **تعریف تخفیف‌های ردیف‌های اقلام:** یکی دیگر از ویژگی‌های قیمت‌گذاری، امکان تعیین چگونگی محاسبه‌ی تخفیف‌های ردیف‌های اقلام در هنگام استفاده از قیمت‌گذاری پیش‌فرض است. آپشن‌های تخفیف در ردیف‌های اقلام یا برای هر واحد اعمال می‌شوند.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

طبقه‌بندی محصولات با استفاده از خصوصیات در داینامیک ۳۶۵

خصوصیات محصولات امکان طبقه‌بندی آن‌ها را فراهم می‌کند. افزودن یک خاصیت محصول مانند اندازه، رنگ و یا جزء به کاربران این امکان را می‌دهد تا محصولات خوب با مشخصات مناسب را برای مشتریان پیدا کنند.

چرا به جای محصول، خصوصیات را به خانواده‌ی محصول اضافه می‌کنیم؟

مزیت اضافه کردن خصوصیات محصول این است که وقتی محصولی به خانواده‌ی محصول اضافه می‌شود، خصوصیات ایجاد شده به محصول منتقل می‌شود. این امر نیاز به افزودن خصوصیات به هر محصول در سلسله مراتب خانواده را حذف می‌کند و در نتیجه زمان تنظیم را کاهش می‌دهد. توجه داشته باشید که خصوصیات محصول که از خانواده‌ی محصول منتقل می‌شود را می‌توان با استفاده از قابلیت OVERRIDE اصلاح کرد.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

مزایای استفاده از خصوصیات محصول چیست؟

چندین مزیت برای ایجاد خصوصیات محصول وجود دارد:

- خصوصیات تعریف شده در خانواده‌ی محصول توسط رکوردهای محصولات زیرمجموعه منتقل می‌شود و نیاز به ایجاد دوباره‌ی خصوصیات برای هر محصول را کاهش می‌دهد.
- خصوصیات مربوط به محصول هنگام اضافه شدن محصول به فرصت منتقل می‌شوند.
- در صورت لزوم، ممکن است خصوصیات محصول اصلاح شوند تا با فرصت ویژه‌ای که به آن‌ها اضافه شده است، هماهنگ شوند.
- هنگامی که تغییرات در زمان تنظیم مجاز نیست، می‌توان خصوصیات را روی فقط خواندنی (Read Only) تنظیم کرد.
- در صورت لزوم در زمان راه‌اندازی، می‌توان خصوصیات را روی اجباری (Required) تنظیم کرد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

چگونه خصوصیات محصول را اضافه کنیم؟

خصوصیات محصول را می‌توان به خانواده‌ی محصول اضافه کرد. مراحل زیر کاربران را از طریق افزودن خصوصیات محصول به یک خانواده‌ی محصول راهنمایی می‌کند.

۱. به تنظیمات رفته و گزینه‌ی Product Catalog را انتخاب کنید.

۲. گزینه‌ی Families and Products را از آپشن‌ها انتخاب کنید.

۳. اگر یک خانواده‌ی محصول جدید موردنیاز باشد، مطابق شکل زیر گزینه‌ی ADD FAMILY را از نوار فرمان انتخاب کنید. در مرحله‌ی بعد، Product Family را باز کنید تا خصوصیات محصول به آن اضافه شود.

۴. پس از باز کردن رکورد Product Family، مطمئن شوید که وضعیت روی Draft یا Under Revision تنظیم شده است. اگر وضعیت فعال است، REVISE را از نوار فرمان انتخاب کنید تا وضعیت به صورت Under Revision تنظیم شود.

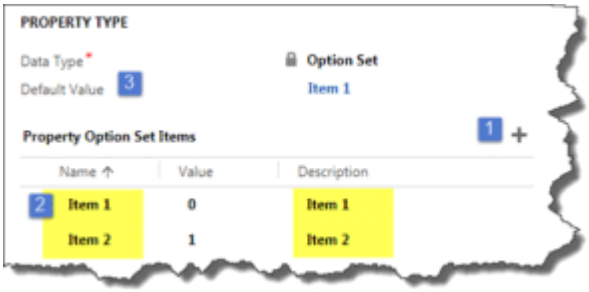
۵. با انتخاب + در سمت راست صفحه در بالای جدول خصوصیات محصول، این خصوصیات را اضافه کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۶. با تکمیل فیلدهای زیر، رکورد خصوصیت محصول را بر اساس این که آیا این خصوصیت باید Read-Only، Required یا Hidden باشد ایجاد کنید.

۷. با تکمیل بخش نوع خصوصیت، رکورد خصوصیت را ایجاد کنید. انواع داده‌های مناسب را مطابق جدول زیر انتخاب کنید:

نوع داده	توضیحات/عملکرد
مجموعه گزینه‌ها	این بخش، اضافه کردن آیتم‌ها از مجموعه که کاربر می‌تواند از آن انتخاب کند را امکان‌پذیر می‌سازد. برای افزودن آیتم‌ها به مجموعه گزینه‌ها، رکورد خصوصیت را ذخیره کنید تا قسمت Property Option Set Items فعال شود. با انتخاب + در بالای جدول (قسمت شماره ۱ در تصویر زیر) مقادیر را اضافه کنید. نام و توضیحات را در قسمت شماره ۲ را وارد کنید. در صورت لزوم به افزودن مقادیر ادامه دهید.  وقتی آیتم‌های مجموعه گزینه‌ها اضافه شد، باید یک مقدار پیش‌فرض را انتخاب کنید (قسمت شماره ۳).

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

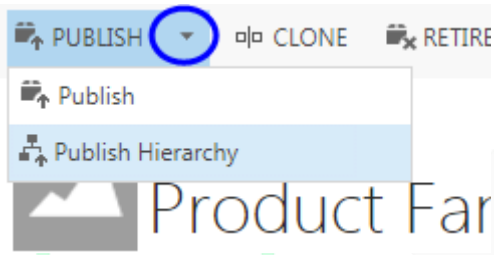
نوع داده	توضیحات/عملکرد
رقم اعشاری	PROPERTY TYPE Data Type* Decimal Default Value -- Minimum Value* -100,000,000,000.00 Maximum Value* 100,000,000,000.00
عدد با ممیز شناور	PROPERTY TYPE Data Type* Floating Point Number Default Value -- Minimum Value* 0.00 Maximum Value* 100,000,000,000.00 Precision* 2
یک خط متن	PROPERTY TYPE Data Type* Single Line Of Text Default Value (Enter Default Line of Text Here) Maximum Length* 100
عدد صحیح	PROPERTY TYPE Data Type* Whole Number Default Value 1,500 Minimum Value* -2,147,483,648 Maximum Value* 2,147,483,647

۸. با تکرار مراحل ۵ تا ۷ به افزودن خصوصیات به خانوادهی محصول ادامه دهید. رکورد تکمیل شدهی خانوادهی محصول به شکل زیر درج خواهد شد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۹. رکورد خانواده‌ی محصول را توسط یکی از دو گزینه‌ی انتشار محصول که در نوار فرمان قرار دارد منتشر کنید



پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

کار با ملزومات فروش در داینامیک ۳۶۵

ملزومات فروش (کاتالوگ، بروشور، لیست قیمت و...) در داینامیک ۳۶۵ محلی را برای ذخیره‌ی اطلاعات فروش سازمان شما فراهم می‌کند. این ابزار به کاربران تیم فروش مکانی برای ذخیره و دسترسی به بروشورها، متریال‌های تبلیغاتی، ساختار قیمت‌گذاری و سایر موارد مرتبط می‌دهد. همچنین روشی آسان برای ارسال مستقیم اطلاعات سرنخ و اشخاص را از طریق داینامیک ۳۶۵ فراهم می‌کند.

برخی از نمونه‌های ملزومات فروش عبارتند از:

- راهنمای محصول
- بروشور
- آگهی‌های تبلیغاتی
- اسناد مقایسه‌ی قیمت

ارتباط ملزومات فروش

ایجاد ارتباط بین ملزومات فروش و سایر موجودیت‌ها به شما کمک می‌کند تا اطلاعات موردنیاز خود را سازماندهی کرده و به آن‌ها دسترسی پیدا کنید و آن را به سمت افراد مناسب هدایت کنید. در این‌جا روش‌هایی وجود دارد که می‌توانید ملزومات فروش را مرتبط کنید.

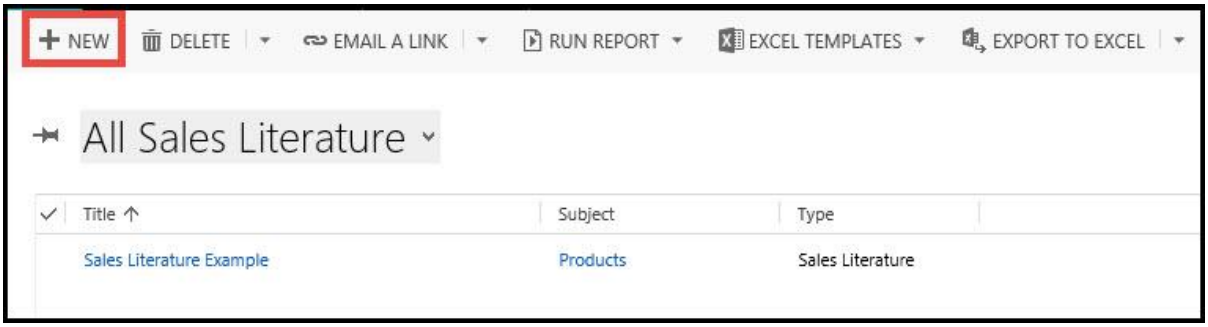
- بروشور مرتبط با یک محصول، رقیب و یا هر دو
- مرتبط کردن آگهی محصول به یک کمپین بازاریابی

اضافه کردن ملزومات فروش

۱. به قسمت Sales و سپس Sales Literature بروید و روی گزینه‌ی New کلیک کنید. این کار رکورد جدید ملزومات فروش را ایجاد می‌کند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

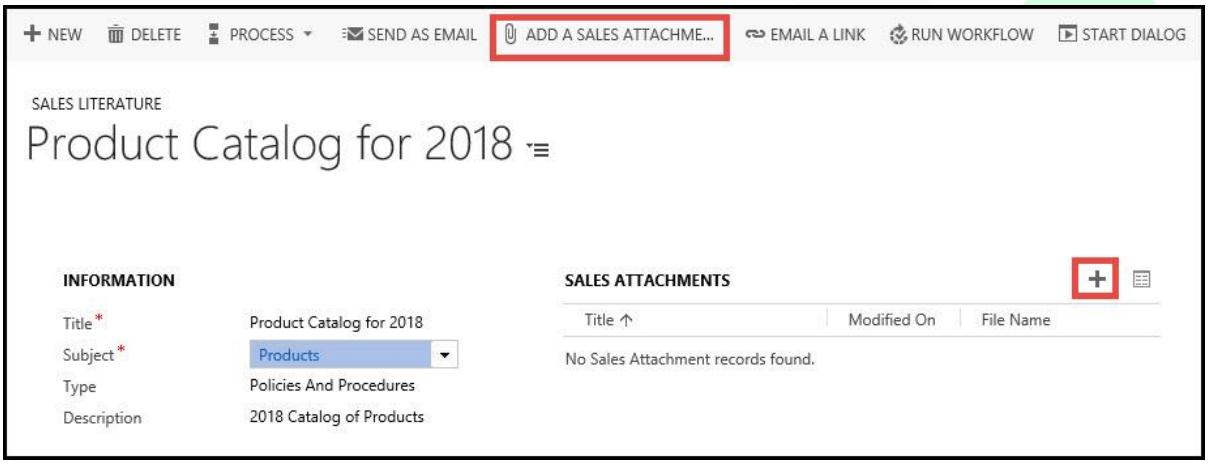
www.takbook.com



۲. اطلاعات مربوط به ملزومات فروش از جمله عنوان، موضوع، نوع، تماس با کارمندان، تاریخ انقضاء و توضیحات را وارد کنید.

۳. هنگامی که اطلاعات را وارد کردید، بر روی گزینه‌ی Save در نوار فرمان کلیک کنید.

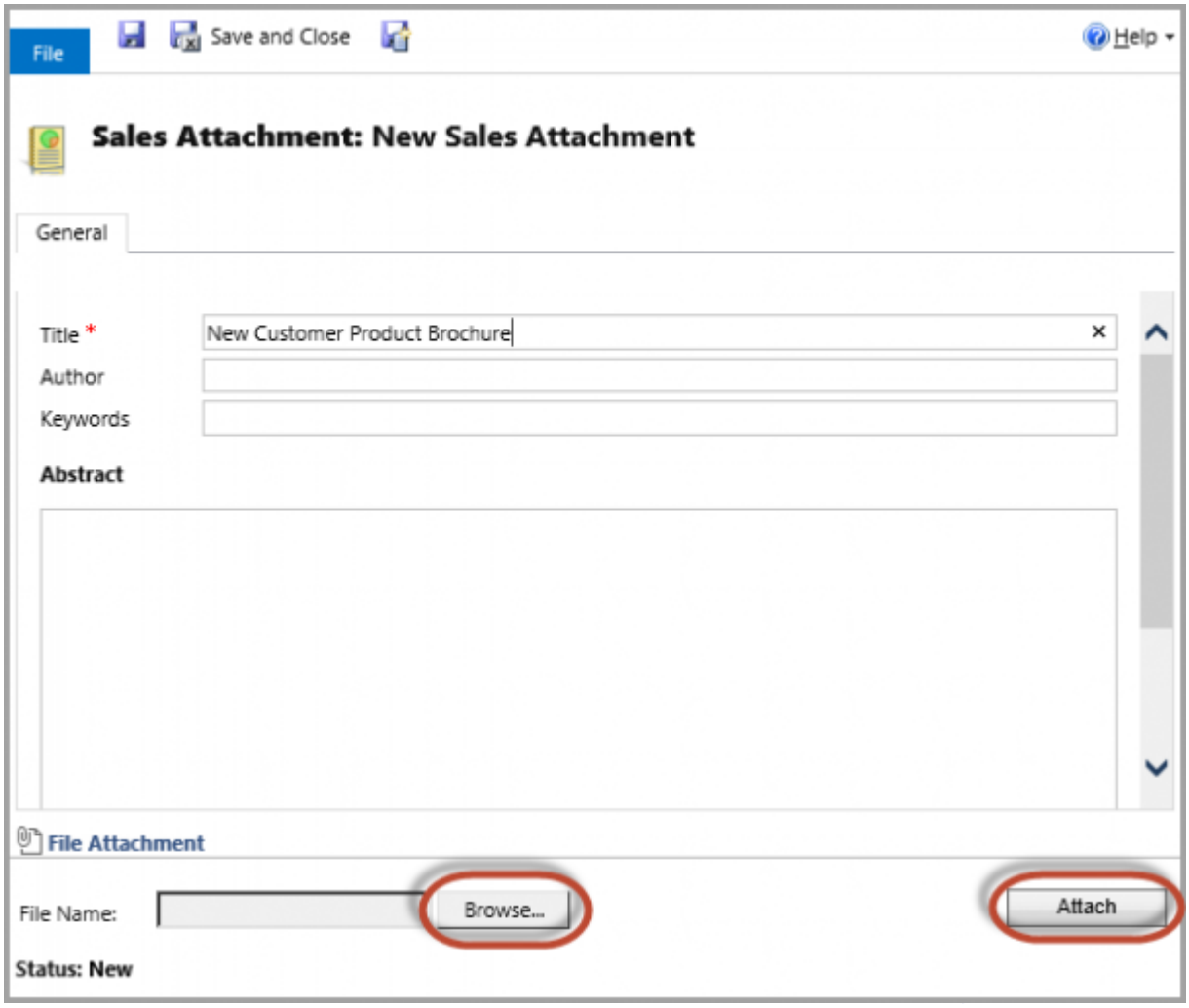
۴. پس از ذخیره کردن رکوردهای ملزومات فروش می‌توانید یک پیوست اضافه کنید. برای این کار بر روی گزینه‌ی Add a Sales Attachment در نوار فرمان کلیک کنید یا از آیکون + در جدول پیوست فروش استفاده کنید.



۵. در پنجره‌ی جدیدی که نمایش داده می‌شود، یک عنوان برای پیوست ملزومات فروش خود اضافه کنید و برای یافتن سندی که می‌خواهید پیوست کنید، روی گزینه‌ی Browse کلیک کنید.

۶. پس از انتخاب فایل موردنظر، روی گزینه‌ی Attach کلیک کرده و رکورد Sales Attachment خود را ذخیره کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064



ارسال ملزومات فروش

ملزومات فروش را می‌توان در مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ از طریق افزونه‌ی Outlook یا از طریق کلاینت Outlook ارسال کرد.

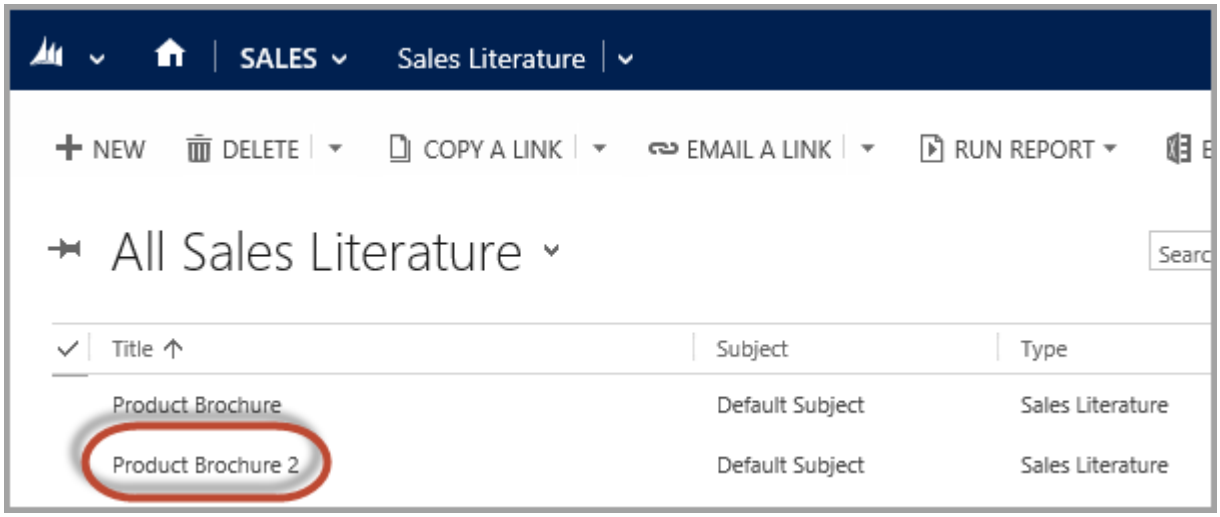
ارسال از داینامیک ۳۶۵ به‌صورت آنلاین یا پیش‌فرض

برای ارسال ملزومات فروش از داینامیک ۳۶۵ روش‌های مختلفی وجود دارد:

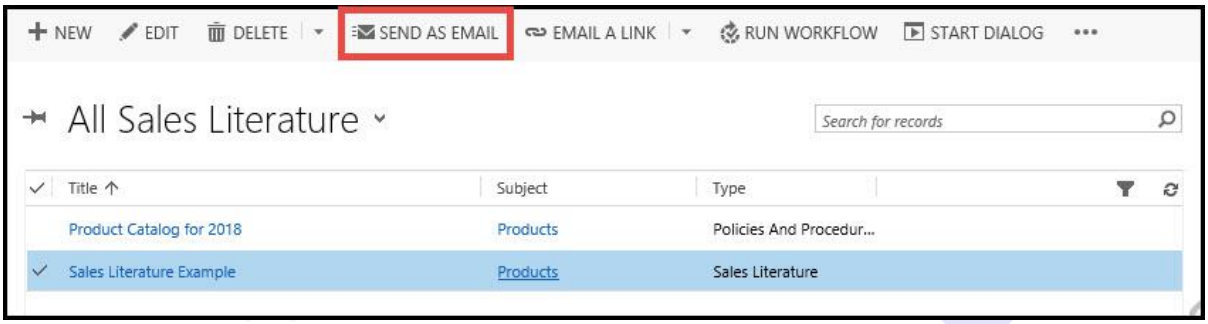
۱. به قسمت Sales بروید و در زیر Sales Literature،Collateral را انتخاب کنید. آیتم ملزومات فروشی که می‌خواهید ارسال کنید را انتخاب کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



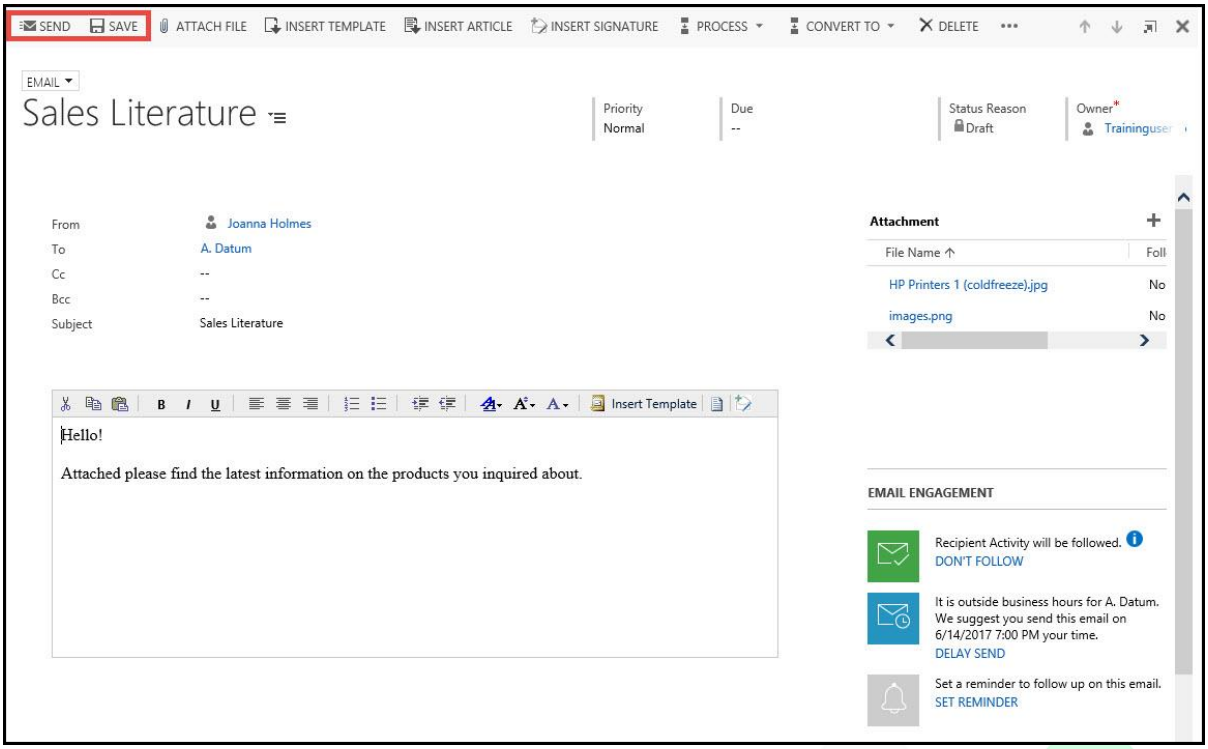
۲. گزینه‌ی Send As Email را در نوار فرمان انتخاب کنید.



۳. کاربری که می‌خواهید ارسال کنید را از فیلد From انتخاب کنید و سرنخ، شخص یا مشتری موردنظر برای ارسال را از قسمت To انتخاب کنید. سپس ویرایش پیغام ایمیل را انجام داده و بر روی گزینه‌ی Send در نوار فرمان کلیک کنید و یا اگر می‌خواهید بعداً آن را بفرستید، گزینه‌ی Save را بزنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



ارسال از طریق کلاینت ***Outlook***

اگر داینامیک ۳۶۵ را برای کلاینت Outlook نصب کرده‌اید می‌توانید ملزومات فروش خود را مستقیماً از Outlook ارسال کنید.

۱. اطمینان حاصل کنید که ملزومات فروشی که می‌خواهید ارسال کنید در حال حاضر در داینامیک ۳۶۵ وجود دارند.

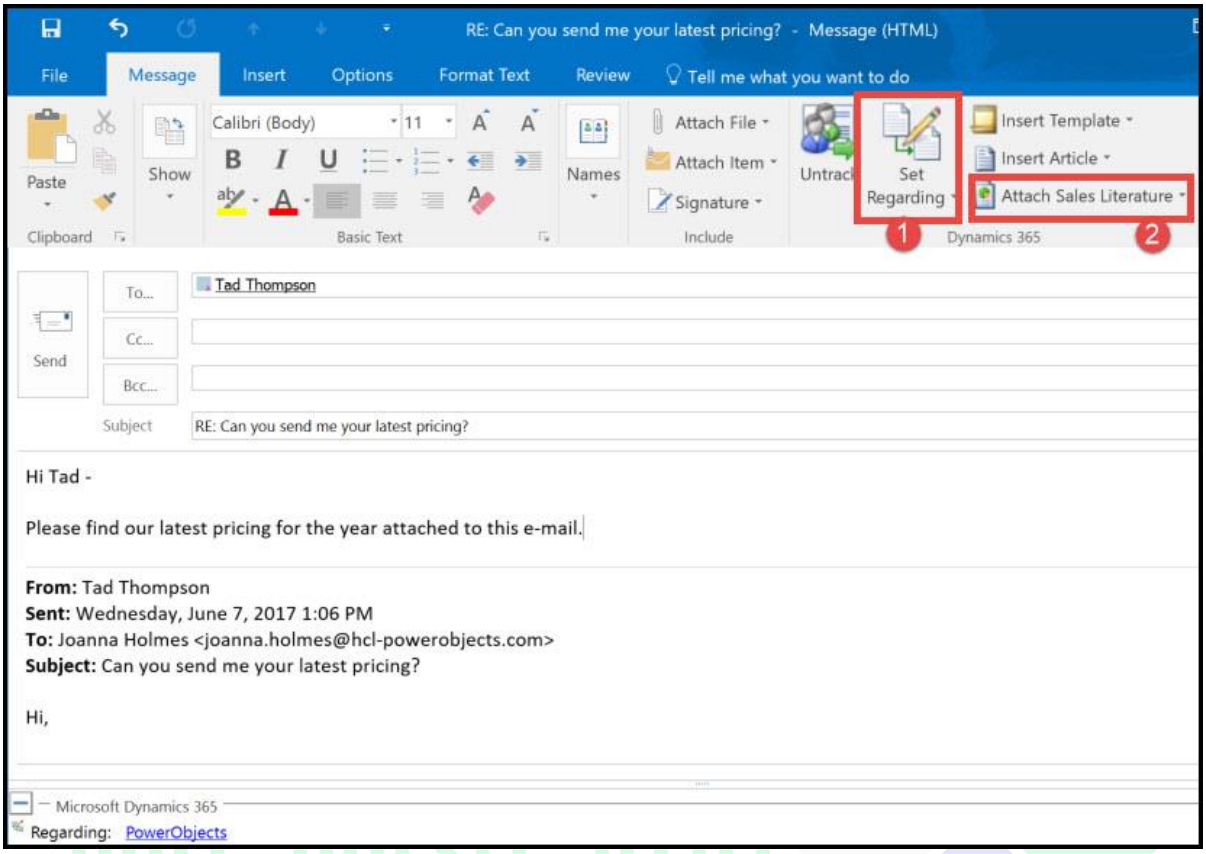
۲. یک ایمیل جدید در Outlook باز کنید و بر روی Set Regarding در ریبون کلیک کنید. رکوردی که می‌خواهید به ملزومات فروش ارسال کنید را انتخاب کنید.

۳. بر روی Attach Sales Literature در ریبون کلیک کرده و آیتم موردنظر خود را انتخاب کنید.

۴. پیغام ایمیل خود را طبق معمول ویرایش و ارسال کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



ارسال از طریق افزونه‌ی Outlook

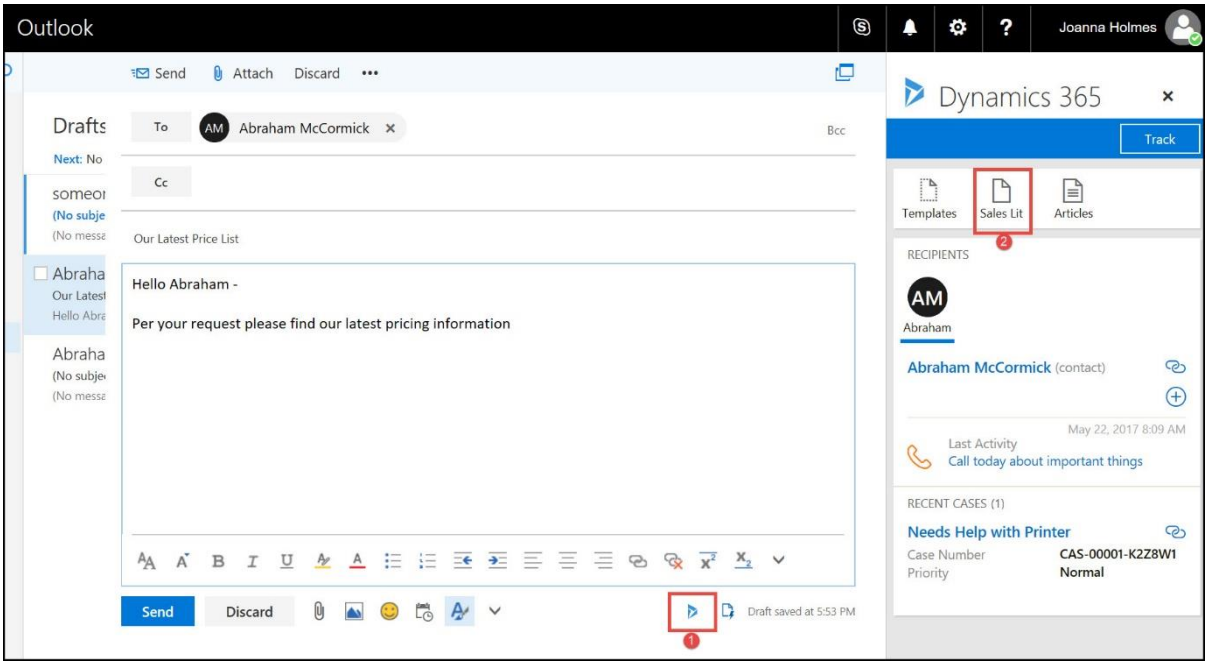
اگر از افزونه‌ی Outlook برای ادغام با داینامیک ۳۶۵ استفاده می‌کنید، می‌توانید ملزومات فروش را به ایمیل متصل کنید.

۱. با کلیک روی آیکون Dynamics به داینامیک ۳۶۵ متصل شوید.

۲. سمت راست در پنل داینامیک ۳۶۵، روی گزینه‌ی Sales Lit کلیک کنید.

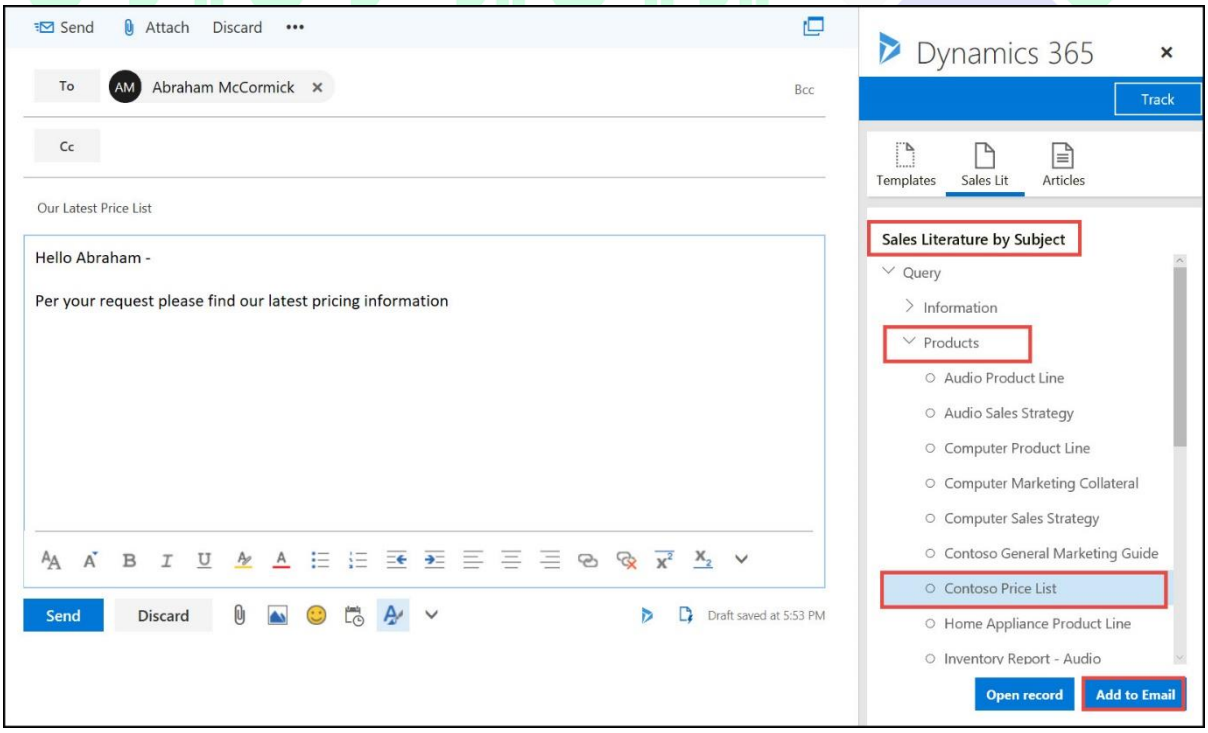
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



۳. ملزومات فروش را از طریق موضوع مرتبط با آن جست‌وجو کنید.

۴. گزینه‌ی Add to Email را انتخاب کنید.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

استفاده از داینامیک ۳۶۵ برای بازاریابی

مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ ابزاری قدرتمند برای ایجاد ارتباطات بازاریابی و توزیع آن‌ها بین مشتریان کنونی و مشتریان آینده است. این سیستم به عنوان یک سیستم بازاریابی حلقه بسته (closed loop marketing) عمل می‌کند و شما را قادر می‌سازد که نتایج ارتباطات بازاریابی را جمع‌آوری و تفسیر کنید تا بتوانید پیام‌های خود را بهتر اصلاح کنید. همچنین این ابزار به شما این امکان را می‌دهد که بخش اعظمی از روند بازاریابی را به صورت خودکار انجام دهید تا بتوانید بر روی هدف قرار دادن افراد مناسب و ایجاد پیام صحیح متمرکز شوید.

بازاریابی حلقه بسته یا CLM چیست؟

بازاریابی حلقه بسته از جمله استراتژی‌هایی است که در آن تمام اقدامات و نتایج بازاریابی ثبت و تجزیه‌وتحلیل می‌شوند تا بتوانند تصمیمات آینده‌ی بازاریابی را در مسیری درست هدایت کنند. مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ به عنوان یک سیستم بازاریابی حلقه بسته طراحی شده است و به شما این امکان را می‌دهد تا همه‌ی فعالیت‌های کمپین خود را پیگیری کرده و نتایج را جمع‌آوری و تفسیر کنید. همچنین داده‌های کمپین می‌توانند به هزینه‌های آن مربوط باشند و به این ترتیب می‌توانید بازده سرمایه‌گذاری برای اقدامات مختلف بازاریابی را تعیین کنید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

مزایای بازاریابی حلقه بسته

بازاریابی حلقه بسته در مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ مزایای بسیاری دارد:

- با ایجاد شفافیت در اقدامات هر تیم، فاصله و شکاف بین بازاریابی و فروش را کاهش می‌دهد. به این صورت که تیم فروش می‌تواند نوع بازاریابی‌ای که برای تولید سرنخ انجام می‌دهد را مشاهده کرده و بازاریابی هم می‌تواند میزان فروش موثر در آن سرنخ‌ها را پیگیری کند.
- بازاریابی می‌تواند پروژه‌ها یا کمپین‌های مؤثر را برآورد کرده و از اطلاعات به دست آمده برای پیشرفت اقدامات آینده استفاده کند.
- کلیه‌ی فعالیت‌های یک پروژه‌ی بازاریابی در CRM می‌توانند با یکدیگر مرتبط شوند و به راحتی مورد استفاده قرار گیرند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

جهت استفاده‌ی بهتر از داینامیک ۳۶۵ برای بازاریابی، بخش‌های زیر را بررسی کنید:

- **لیست‌های بازاریابی:** در این بخش می‌آموزید که چگونه سرنخ‌ها، اشخاص و مشتریان خود را در لیست‌های بازاریابی برای ارتباط با مخاطبین مشخص دسته‌بندی کنید.
- **کمپین‌ها:** در این بخش با اجزای یک کمپین و نحوه‌ی استفاده از آن‌ها برای پیگیری ROI خود آشنا می‌شوید.
- **افزونه‌های بازاریابی، پلاگین‌ها و افزونه‌های دیگر توسعه دهندگان:** در این بخش می‌آموزید که چگونه می‌توان داینامیک ۳۶۵ را برای بازاریابی گسترش داد و آپشن‌های فعلی در بازار را ارزیابی کرد.
- **مدیریت رویداد و بازاریابی در CRM:** در این بخش می‌توان درباره‌ی گسترش CRM برای مدیریت تبلیغ، بازاریابی و ثبت رویدادهای آنلاین اطلاعات کسب کرد.
- **استفاده از گردش کار برای بازاریابی:** در این بخش می‌آموزید که گردش کار چگونه می‌تواند با ارسال ایمیل و سایر نوتیفیکیشن‌ها، اقدامات بازاریابی شما را به طور خودکار انجام دهد.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

نحوه‌ی استفاده از لیست‌های بازاریابی در داینامیک ۳۶۵

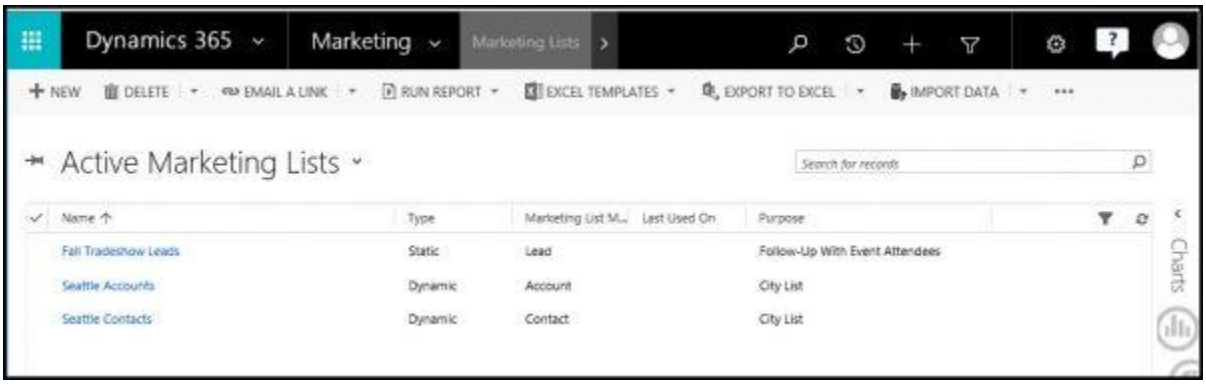
لیست‌های بازاریابی در مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ مسیری را برای شما فراهم می‌کنند که از طریق آن بتوانید مشتریان، اشخاص و سرنخ‌ها را دسته‌بندی کنید تا به طور مؤثرتر در بخش‌های خاص بازاریابی کنید. لیست‌های بازاریابی شامل "اعضا" هستند که رکوردهای سرنخ، اشخاص و مشتریان را دربرمی‌گیرند و از معیارهای خاصی پیروی می‌کنند یا توسط کاربران مدیریت می‌شوند. این لیست‌ها می‌توانند ایستا یا پویا باشند. در اینجا دلایل رایج برای ایجاد لیست‌های بازاریابی آورده شده است:

- ارسال خبرنامه‌های شرکت
- توزیع ایمیل‌های تبلیغاتی (از لیست‌های بازاریابی به همراه افزونه ایمیل مارکتینگ پرنیان برای ارسال ایمیل‌های انبوه استفاده کنید).
- ارسال اطلاعات و به‌روزرسانی‌های رویداد
- استفاده در امر ادغام و یکپارچه‌سازی ایمیل‌ها

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

اجزای یک لیست بازاریابی

رکوردهای لیست بازاریابی شامل داده‌هایی از قبیل نام لیست، نوع رکورد اعضا (سرنخ، شخص یا مشتری) و ایستا یا پویا بودن لیست می‌شوند. در تصویر زیر موجودیت لیست بازاریابی نشان داده شده است:



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

نکته! یک لیست بازاریابی فقط می‌تواند شامل اعضای یکی از رکوردهای سرنخ، شخص یا مشتری باشد. شما نمی‌توانید اعضایی از دو نوع رکورد در یک لیست داشته باشید.

مقایسه‌ی لیست‌های بازاریابی ایستا و پویا

لیست بازاریابی پویا جایی است که عضویت در آن توسط یک جست‌وجوی پیشرفته که با لیست بازاریابی مرتبط است، تعریف می‌شود. هر زمان که یک رکورد جدید ایجاد یا به‌روز شود و از معیارهای کوئری یا پرس‌وجو در لیست پیروی کند، به طور خودکار به لیست بازاریابی افزوده می‌شود.

لیست بازاریابی ایستا جایی است که اعضا با روش‌های مختلف به جز پویا از طریق جست‌وجوی پیشرفته افزوده می‌شوند. هر عضو را می‌توان به صورت دستی یا از طریق جست‌وجو اضافه کرد.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

نحوه‌ی استفاده از گردش کار برای بازاریابی از طریق داینامیک ۳۶۵

گردش کار ابزاری قدرتمند در مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ است. در حقیقت، ما یک فصل کامل را به فرآیندهایی مانند گردش کار و درک این موضوع که این ابزار چگونه می‌تواند سیستم CRM را رونق دهد اختصاص دادیم.

یکی از متداول‌ترین روش‌های استفاده از گردش کار، تقویت قابلیت‌های بازاریابی است. به عنوان مثال، در صورت پر کردن یک فرم یا نظرسنجی در وب سایت‌تان می‌توانید گردش کاری را تنظیم کنید که بتوانید به طور خودکار برای مشتری ایمیل ارسال کنید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

ارتقاء داینامیک ۳۶۵ از طریق افزونه های پیشرفته

شرکت پرنیان پردازش پارس صاحب برندهای پرنیان، اورست وهوفر، با توسعه افزونه‌های پیشرفته داینامیک ۳۶۵ را توسعه می‌دهند؛ به طوری که قابلیت‌ها را در CRM بهبود بخشیده و به بازاریابان این امکان را می‌دهند تا اقدامات خود را از طریق داینامیک ۳۶۵ به راحتی مدیریت کنند. افزونه های زیر برای توسعه امکانات داینامیک CRM365 در پلتفرم پرنیان و اورست ارایه می شود.

پیامک

اطلاع رسانی به مشتریان از طریق ارسال پیامک جزو انتظارات بدیهی مشتریان شده است. با افزونه پیامک برای نرم افزار CRM مایکروسافت شما می توانید از محیط نرم افزار داینامیک CRM به راحتی برای مشتری پیامک ارسال کنید. افزونه پیامک هم امکان ارسال پیامک انفرادی و هم پیامک به گروهی از مشتریان را فراهم می کند. به علاوه شما می توانید از امکان ارسال پیامک در گردش کارهای نرم افزار CRM نیز استفاده کنید. در هنگام نصب افزونه پیامک یک فعالیت جدید به نام پیامک به مجموعه فعالیتها در CRM افزوده می شود و کاربر شما به راحتی از این پس می تواند برای ارسال پیام به مشتریان استفاده کند

تلگرام

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

افزونه تلگرام امکان چت بلادرنگ در محیط داینامیک CRM را با مشتریان فراهم می کند. همچنین در گردش کارها میتوان پیام تلگرامی ارسال کرد.

با نصب افزونه تلگرام می توانید وارد سرنخ یا شخص شوید و سوابق چت تلگرامی با این مشتری را در صفحه مشتری مشاهده کنید. همچنین می توانید از همین جا برای مشتری فایل یا عکس ارسال کنید و یا با وی چت کنید.

باشگاه مشتریان

باشگاه مشتریان مجموعه ای از امکانات را به داینامیک CRM اضافه می کند و همچنین یک درگاه وب در اختیار کاربر قرار میدهد که می تواند از طریق آن وارد پنل باشگاه مشتریان شده و امکانات زیر را استفاده نماید

- پروفایل حقیقی و حقوقی
- شرکت در نظرسنجی
- مشاهده و پی گیری تایم لاین سفارش
- مشاهده و پرداخت پیش فاکتورها
- تیکتینگ
- و ....

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

مرکز تماس VOIP و سانترال

اگر از سرویس VOIP یا از سانترال پاناسونیک برای تلفن های شرکت خود استفاده می کنید. افزونه مرکز تماس برای نرم افزار CRM در سرور داخلی شما نصب می شود و زمانی که مشتری با مجموعه شما تماس می گیرد. و داخلی یکی از فروشندگان شما را میگیرد اطلاعات تماس وی بر روی نرم افزار سی آر ام کاربری که با وی تماس گرفته شده است به صورت خودکار نمایش داده می شود. استفاده از این امکان نیاز به نصب هیچ گونه نرم افزار یا افزونه ای بر روی کامپیوتر کاربر ندارد.

- نمایش تعداد تماس ها امروز گرفته شده با کاربر و مشاهده ی لیست آنها با کلیک برروی آن
- امکان ایجاد سرنخ جدید از طریق دیالوگ تماس با انتقال خودکار شماره تلفن تماس گیرنده به فرم سرنخ
- امکان ایجاد شخص جدید از طریق دیالوگ تماس با انتقال خودکار شماره تلفن تماس گیرنده به فرم تعریف شخص
- امکان ایجاد فرصت تجاری جدید برای شماره های شناسایی شده از طریق دیالوگ تماس
- امکان ایجاد پیش فاکتور جدید برای شماره های شناسایی شده از طریق دیالوگ تماس
- امکان نمایش آخرین سرنخ باز مشتری از طریق دیالوگ تماس
- امکان نمایش آخرین فرصت تجاری باز مشتری از طریق دیالوگ تماس
- امکان نمایش آخرین پیش فاکتور مشتری از طریق دیالوگ تماس
- امکان نمایش نام کاربری که مشتری به او ارجاع شده است
- امکان اجرای مستقیم گزارش دلخواه
- تمامی امکانات اشاره شده به صورت تنظیمی می باشد و میتوان تعیین کرد که نمایش داده شوند یا خیر
- امکان نمایش موقعیت تماس گیرنده با توجه به پیش شماره ی شهر و منطقه ی آن
- امکان استفاده در شرایطی که سیستم کال سنتر راه اندازی شده است
- امکان ثبت مدت زمان مکالمه در فعالیت تماس تلفنی به صورت خودکار

پیام اجتماعی

از این افزونه به منظور ارتباط با سرویس های اجتماعی که به عنوان یک مرکز سرویس عمل میکنند و امکان ارتباط با تمامی محیط های اجتماعی دیگر را فراهم میکنند استفاده میشود. برای مثال یکی از این مراکز سرویس IFTTT می باشد که این امکان را دارد تا با استفاده از اپلت های زیادی که دارد با محیط های اجتماعی دیگر مانند توییتر، تلگرام، جیمیل، اینستاگرام ، کانال های تلگرام و ... ارتباط برقرار کند.

بنابراین با نصب این افزونه بر روی نرم افزار CRM شما امکان اتصال و ارتباط با این محیط های اجتماعی محبوب فراهم خواهد شد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

شمارنده خودکار

افزونه شمارنده خودکار به شما امکان می دهد که برای هر موجودیتی اعم از مشتری، فاکتور، قرارداد و .... یک فرمول شماره گذاری تعریف کنید و هر رکورد جدیدی از آن موجودیت را به صورت خودکار شماره گذاری می کند.

رویدادها

هدف از افزونه رویدادها در نرم افزار CRM این است که کاربر بتواند هر رویدادی اعم از تولد، جلسه، همایش، سالگرد ازدواج، ارایه گزارش فصلی و ... را که مربوط به یک مشتری خاص اعم از شخص حقیقی یا حقوقی است تعریف کند و سیستم در زمان آن رویداد اقدام مشخصی را از طریق اجرای یک گردش کار انجام دهد.

نقشه

نقشه را به اطلاعات مشتری و سرنخ اضافه می کند. با کلیک روی نقشه آدرس را استخراج و در فیلد آدرس پر می کند. همچنین در صورتی که lat و long مشخص شده باشد به صورت خودکار روی نقشه موقعیت مشتری را نمایش می دهد.

ایمیل مارکتینگ

اگر شما از نرم افزار CRM استفاده می کنید. احتمال زیاد ایمیل مارکتینگ هم دارید. و برای مشتریان و مخاطبین شرکت خود ایمیل های اطلاع رسانی و تبلیغاتی ارسال می کنید. اما یک مساله آزاردهنده وجود دارد. هر بار که می خواهید یک ایمیل جدید ارسال کنید بایستی آدرس های ایمیل مشتریان خود را از نرم افزار CRM به عنوان منبع اصلی استخراج کنید و آنرا در سرویس ایمیل مارکتینگ وارد کنید. افزونه ایمیل انبوه برای نرم افزار CRM مایکروسافت این مشکل را حل می کند. از طرف دیگر سرویس های ایمیل مارکتینگ امکان عضو گیری را تحت عنوان عضویت در خبرنامه و ... فراهم می کنند ولی آدرس ایمیلهایی که از این طریق جمع آوری می شود فقط در سرویس ایمیل مارکتینگ باقی می ماند و باید به صورت دستی به نرم افزار CRM منتقل شود.افزونه ایمیل انبوه برای نرم افزار CRM مایکروسافت این مشکل را نیز حل می کند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

نحوه‌ی استفاده از لیست‌های بازاریابی در داینامیک ۳۶۵

در این بخش، با برخی از روش‌های کار با لیست‌های بازاریابی آشنا می‌شوید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد این‌که از این لیست‌ها چه استفاده‌هایی می‌شود، بخش لیست‌های بازاریابی را مطالعه کنید.

۱. ایجاد لیست بازاریابی ایستا(استاتیک)

۲. افزودن اعضا به لیست بازاریابی ایستا

۳. ایجاد لیست بازاریابی پویا

۴. افزودن اعضا به لیست بازاریابی پویا

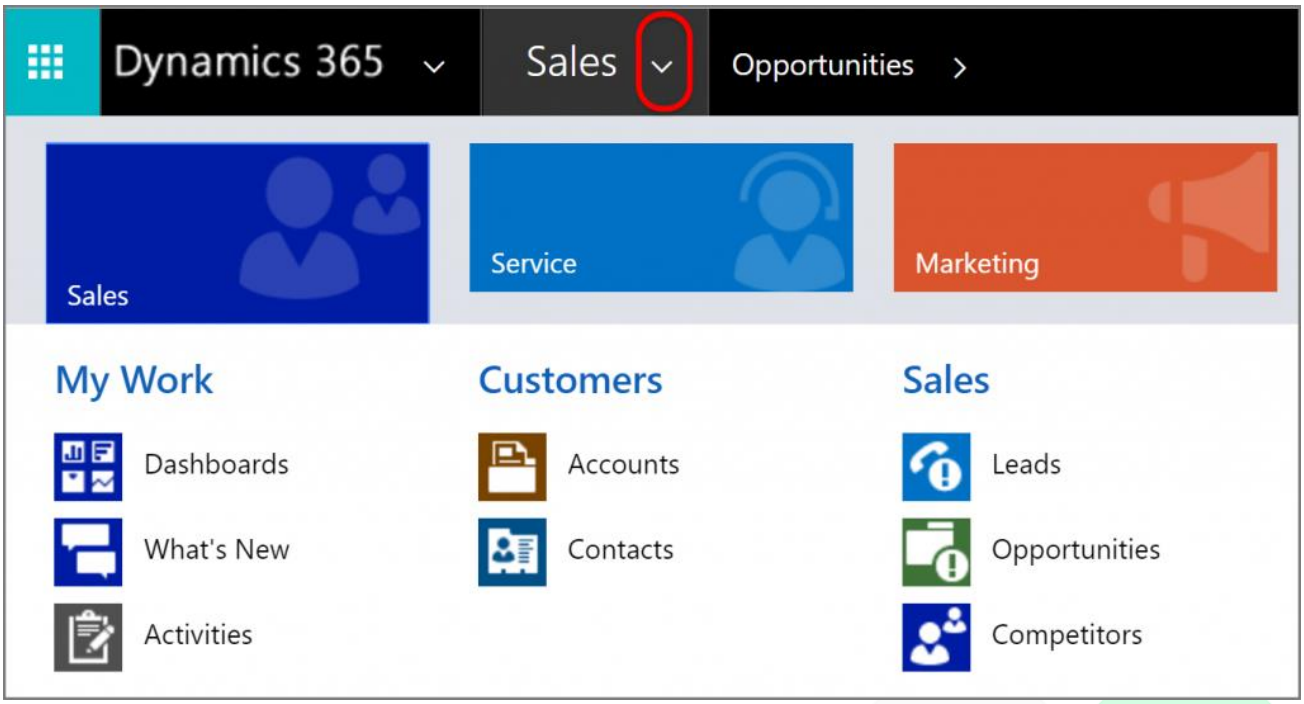
۵. افزودن یک لیست بازاریابی به یک کمپین

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

ایجاد لیست بازاریابی ایستا



پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

۱. در نوار پیمایش(نوار ناوبری)، بر روی فلش رو به پایین که در سمت راست ماژول قرار دارد، کلیک کنید.

۲. گزینه‌ی Marketing را انتخاب کرده و سپس بر روی Marketing Lists کلیک کنید.

۳. بر روی گزینه‌ی New در نوار فرمان کلیک کنید.

۴. یک نام مناسب وارد کنید.

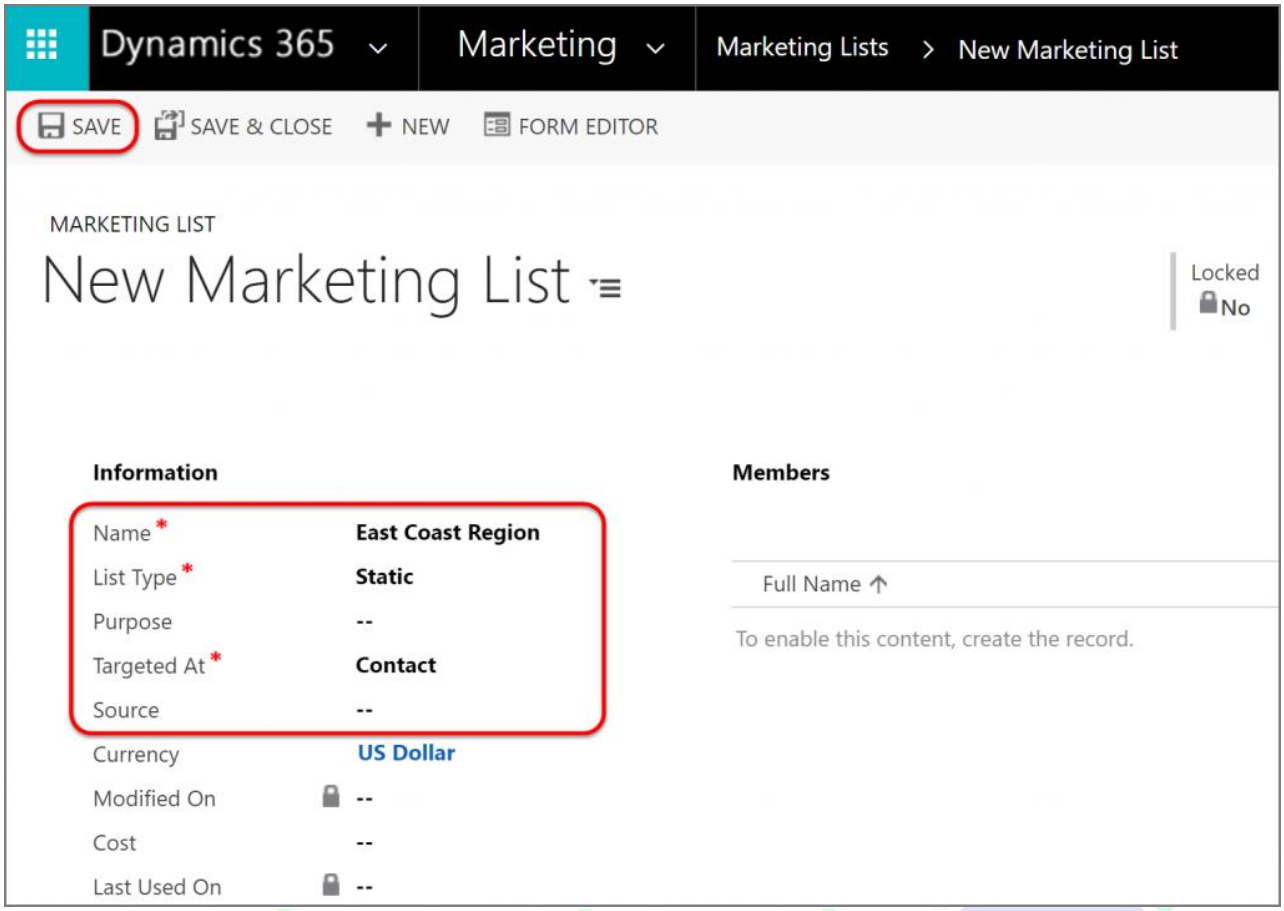
۵. قسمت Targeted At را انتخاب کنید. توجه داشته باشید که این بخش پس از ذخیره شدن رکورد قابل تغییر نیست و فقط می‌توانید اعضای typeهای مشابه را اضافه کنید.

۶. در قسمت Type، گزینه‌ی Static را انتخاب کنید. این بخش پس از ذخیره شدن رکورد قابل تغییر نیست.

۷. بر روی گزینه‌ی Save کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

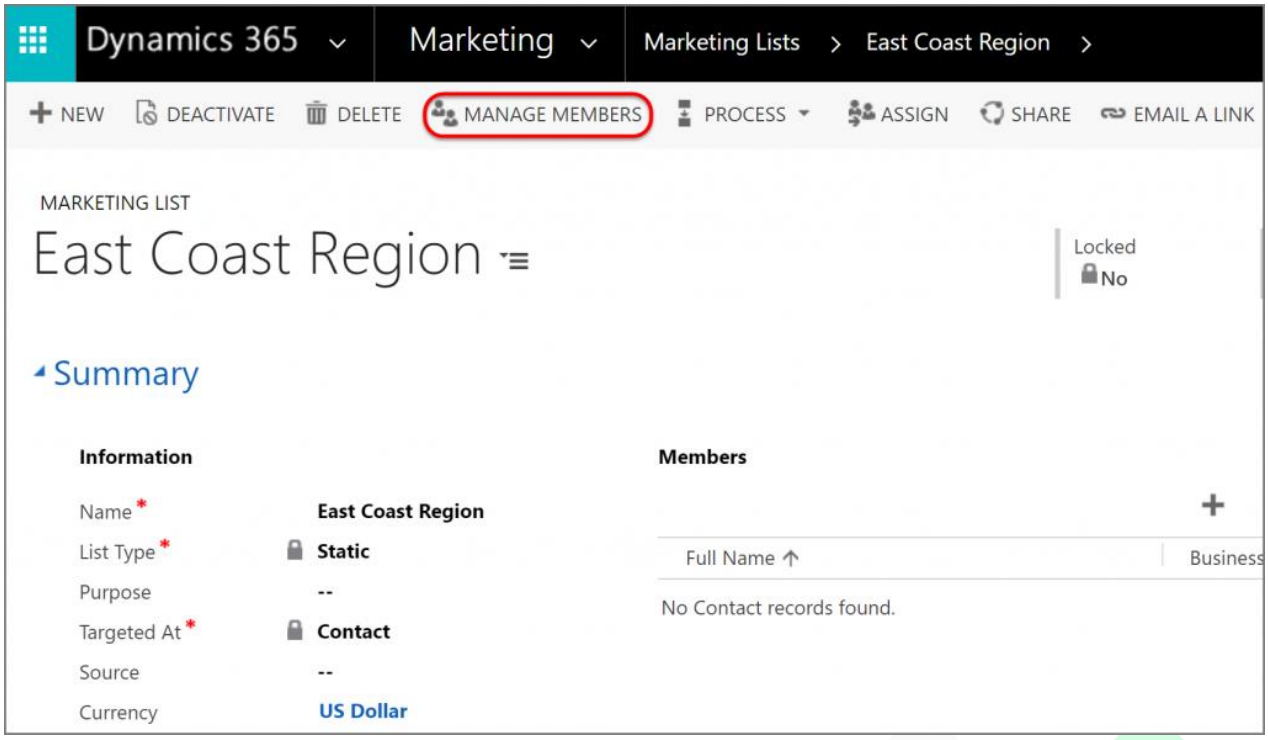
www.takbook.com



۸. بر روی گزینه‌ی Manage Members در نوار فرمان کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

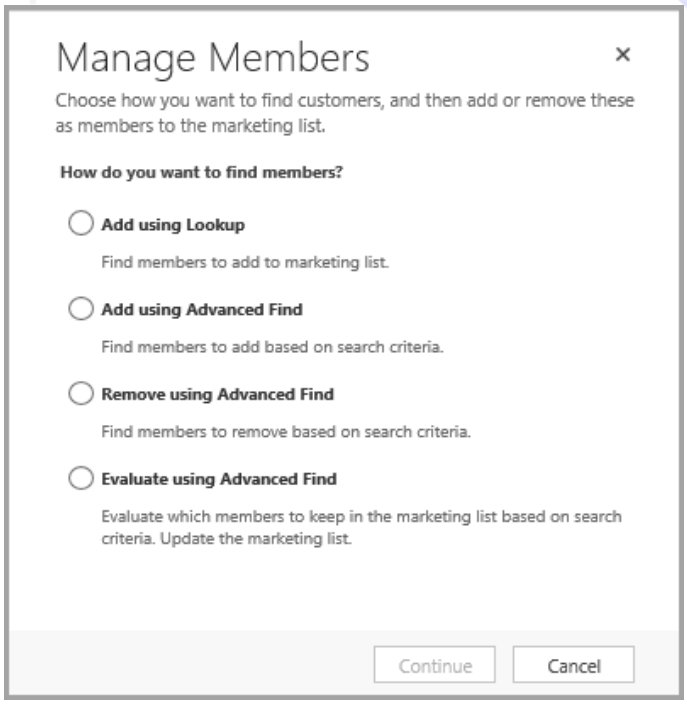
www.takbook.com



۹. گزینه‌ای را برای اضافه یا حذف کردن اعضای این لیست انتخاب کنید.

الف. برای اضافه کردن تک تک اعضا، Lookup را انتخاب کنید.

ب. گزینه‌ی جست‌وجوی پیشرفته(Advanced Find) را برای اضافه کردن اعضا بر اساس معیارهای خاص انتخاب کنید.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

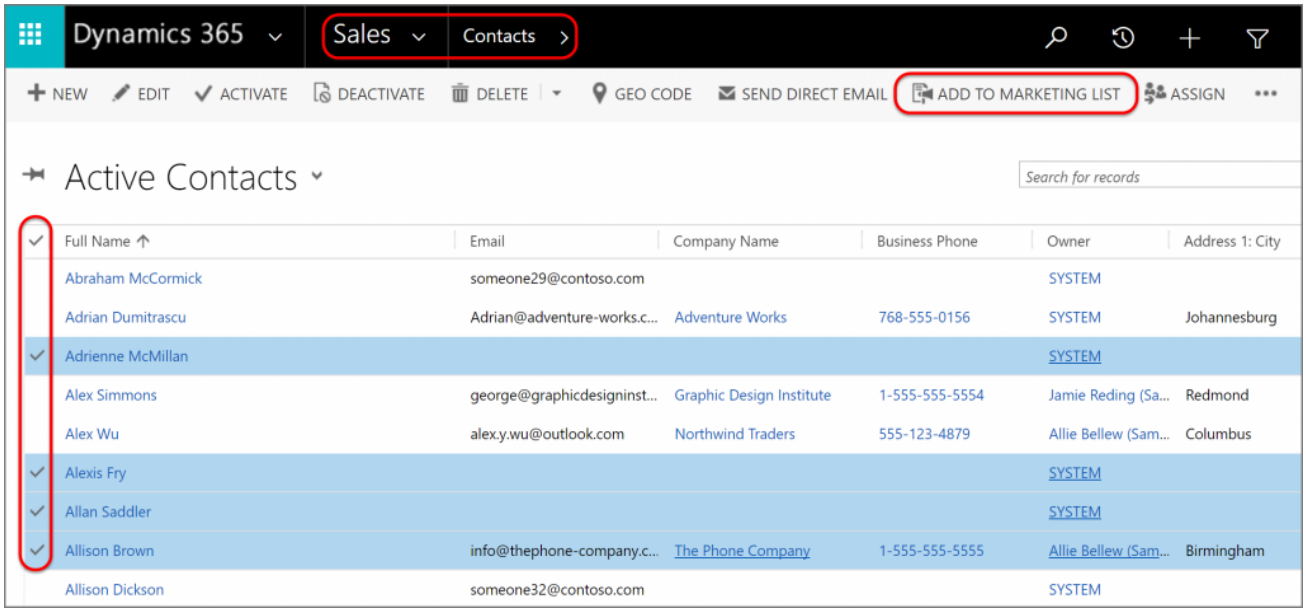
www.takbook.com

افزودن اعضا به لیست بازاریابی ایستا

۱. در نوار پیمایش، بر روی گزینه‌ی Sales کلیک کرده و به لیستی از اشخاص، سرنخ‌ها یا مشتریان بروید. توجه داشته باشید که فقط می‌توانید رکوردی که با لیست بازاریابی مرتبط است را اضافه کنید.

۲. باکس را برای یک یا چندین رکورد بررسی کنید.

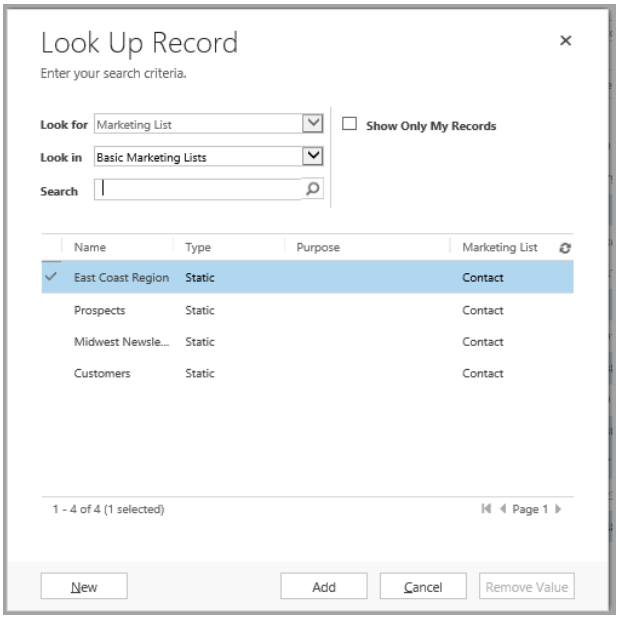
۳. بر روی گزینه‌ی Add to Marketing List کلیک کنید.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۴. لیست مناسب را انتخاب کنید.



ایجاد لیست بازاریابی پویا

۱. در نوار پیمایش، بر روی فلش رو به پایین که در سمت راست ماژول قرار دارد، کلیک کنید.

۲. گزینه‌ی Marketing را انتخاب کرده و سپس بر روی Marketing Lists کلیک کنید.

۳. بر روی گزینه‌ی New در نوار فرمان کلیک کنید.

۴. یک نام مناسب وارد کنید.

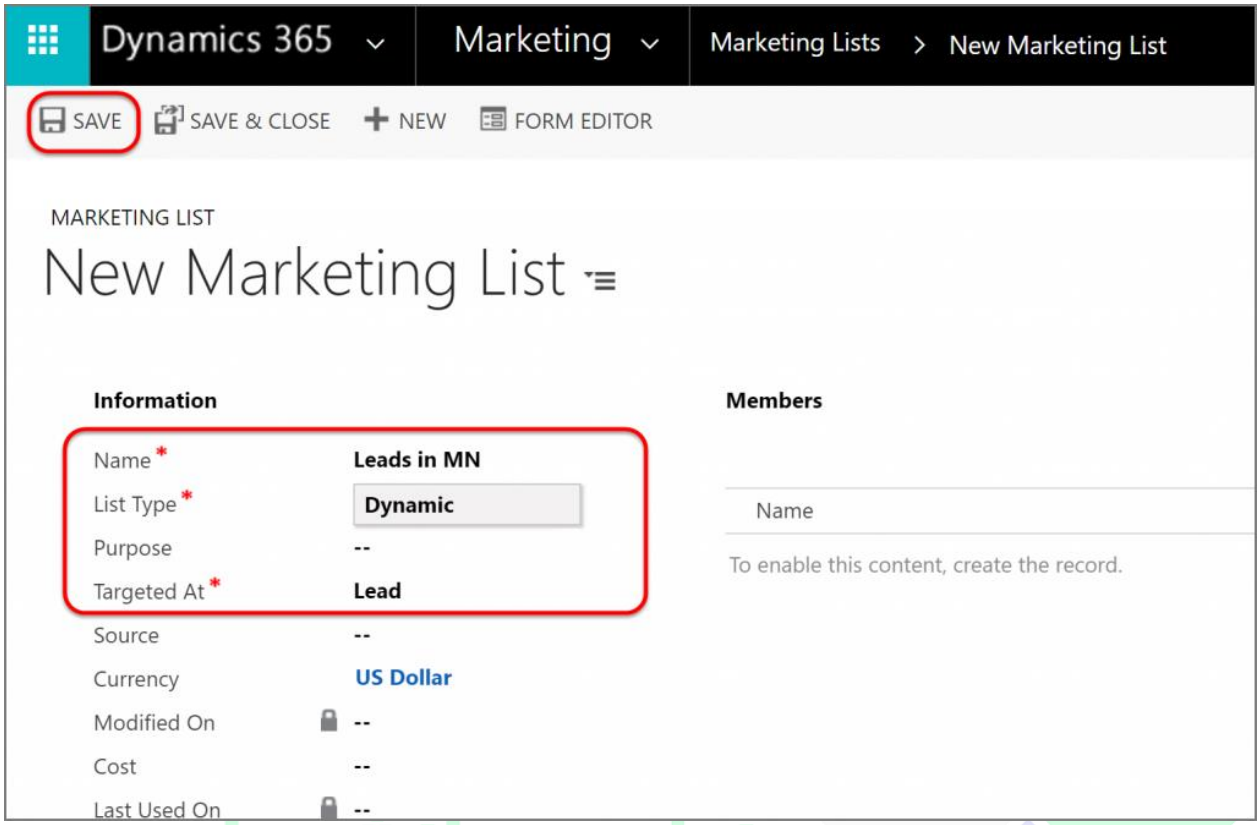
۵. قسمت Targeted At را انتخاب کنید. توجه داشته باشید که این بخش پس از ذخیره شدن رکورد قابل تغییر نیست و فقط می‌توانید اعضای typeهای مشابه را اضافه کنید.

۶. در قسمت Type، گزینه‌ی Dynamic را انتخاب کنید. این بخش پس از ذخیره شدن رکورد قابل تغییر نیست.

۷. بر روی گزینه‌ی Save کلیک کنید.

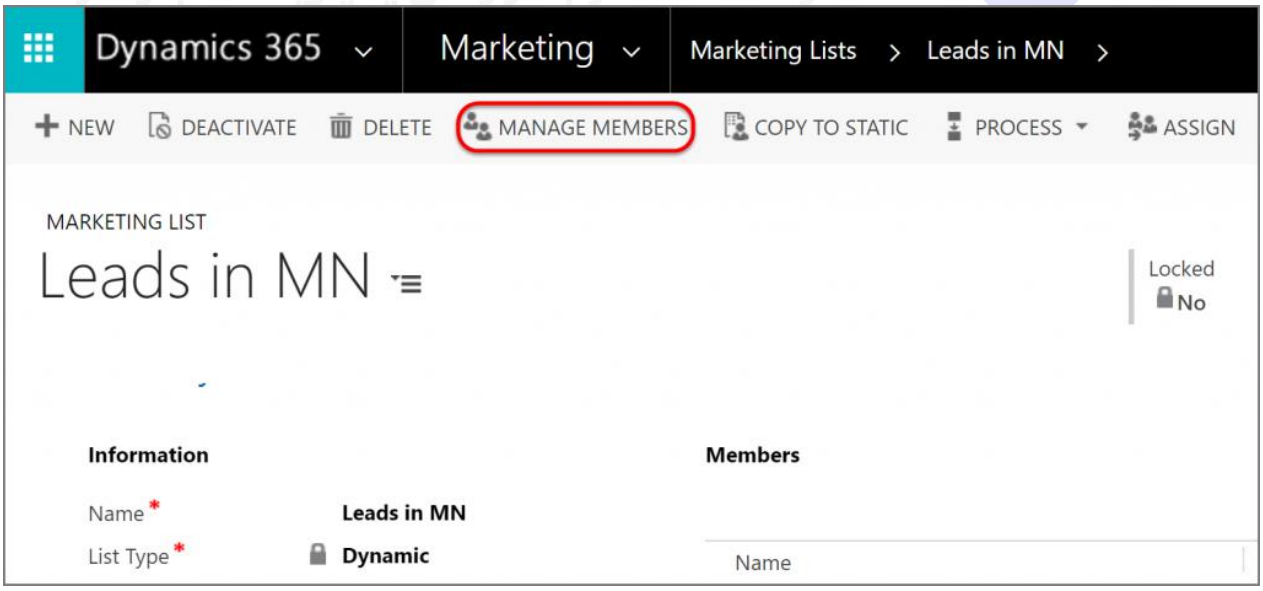
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

۸. بر روی گزینه‌ی Manage Members در نوار فرمان کلیک کنید.

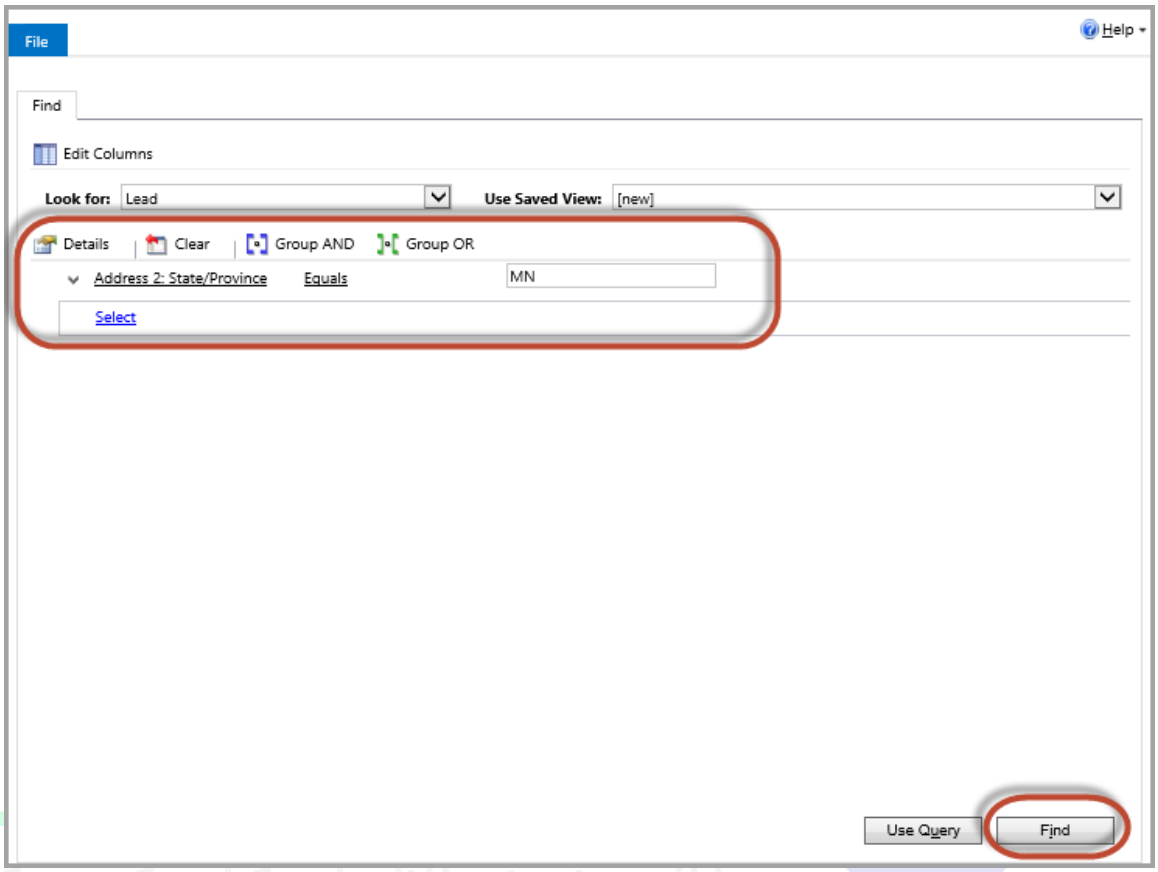


۹. کوئری(پرس‌وجو) را ایجاد کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۱۰. برای تست کوئری موردنظرتان، بر روی گزینه‌ی Find کلیک کنید.



۱۱. برای ذخیره‌ی آن، گزینه‌ی Use Query را انتخاب کرده و برای ویرایش بر روی Back To Query کلیک کنید.

۱۲. پنجره را ببندید. همه‌ی رکوردهایی که با معیارهای تعریف شده در کوئری مطابقت داده شده‌اند، به طور خودکار به این لیست اضافه می‌شوند.

کپی کردن یک لیست پویا در یک لیست ایستا

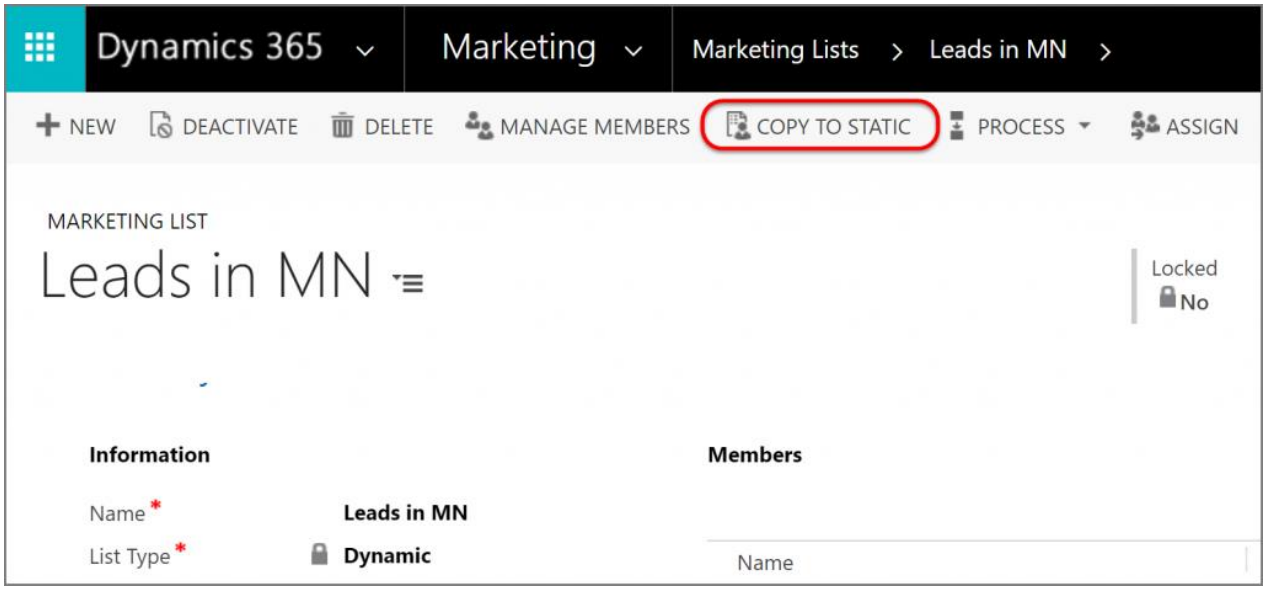
شما می‌توانید یک لیست پویا را در یک لیست ایستا کپی کرده و لیست پویای خود را دست نخورده نگه دارید. این کار، یک لیست ایستای جدید ایجاد می‌کند که شامل تمام رکوردهای فعلی در لیست است. در اینجا نحوه‌ی انجام این کار نشان داده شده است:

۱. لیست بازاریابی پویایی که می‌خواهید در یک لیست ایستا کپی کنید را باز کنید.

۲. در نوار فرمان بر روی گزینه‌ی Copy to Static کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



افزودن یک لیست بازاریابی به یک کمپین

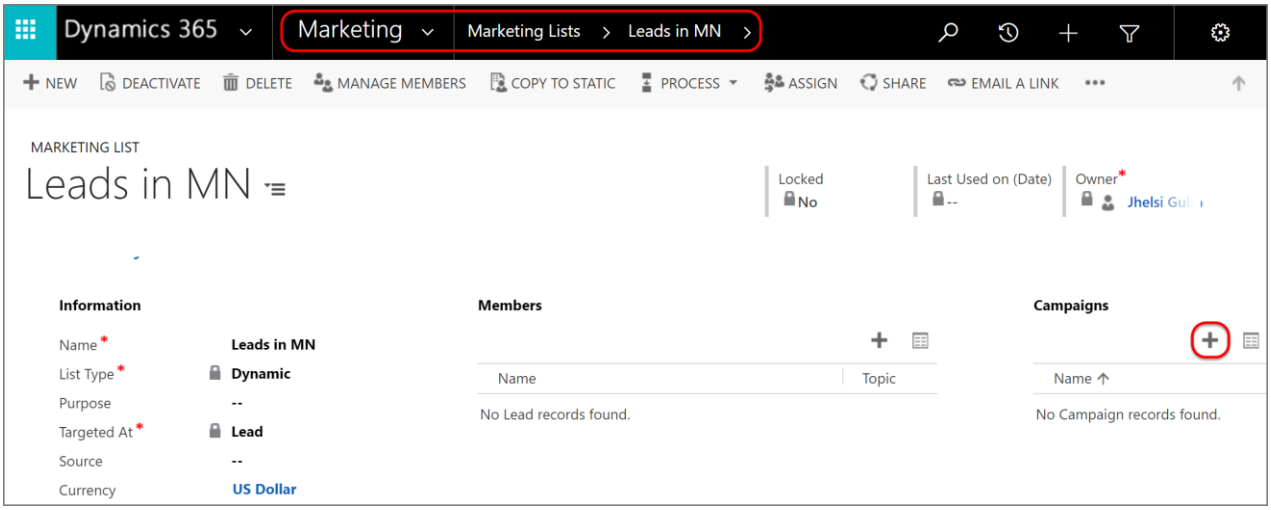
۱. در نوار پیمایش، بر روی فلش رو به پایین که در سمت راست ماژول قرار دارد، کلیک کنید.

۲. گزینه‌ی Marketing را انتخاب کرده و سپس بر روی Marketing Lists کلیک کنید.

۳. لیستی که می‌خواهید به یک کمپین اضافه کنید را انتخاب کنید.

۴. در سمت راست صفحه، بر روی گزینه‌ی Add Campaign record کلیک کنید.

۵. به قسمت Look Up More Records (آیکون ذره‌بین) بروید و یک کمپین را انتخاب کنید.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

استفاده از کمپین‌ها و کمپین‌های سریع در داینامیک ۳۶۵

کمپین‌ها و کمپین‌های سریع مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ امکان ایجاد رکوردهای کمپین را به شما می‌دهند که این امر اقدامات پروژه‌های بازاریابی در یک دوره‌ی زمانی را سازمان‌دهی می‌کند. همچنین کمپین‌ها به گونه‌ای طراحی شده‌اند که بتوانند یک دید کلی درباره‌ی بازده سرمایه‌گذاری برای هر کمپین به شما بدهند. آن‌ها به شما این امکان را می‌دهند تا هزینه و پاسخ کمپین را پیگیری کنید؛ بنابراین شما دقیقاً می‌دانید که اقدامات بازاریابی تا چه میزان مؤثر خواهند بود.

کار کمپین‌ها در داینامیک ۳۶۵ چیست؟

رکورد کمپین محلی برای پیگیری فعالیت‌هایی است که به کمپین مربوط می‌شوند؛ مانند ایمیل، تماس تلفنی و سایر فعالیت‌ها. همچنین شما می‌توانید فعالیت‌های برنامه‌ریزی را هم به یک کمپین اضافه کنید.

پس از ارسال ایمیل‌ها، نامه‌ها و تماس‌های تلفنی برای کمک به پیگیری اینگیجمنت و تعامل مشتری می‌توانید رکوردهای Campaign Response که با کمپین مرتبط هستند را ذخیره کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد کمپین و نحوه‌ی استفاده از آن، می‌توانید بخش‌های زیر را مطالعه کنید:

- اجزای یک کمپین
- برنامه‌ریزی و اجرای کمپین
- مقایسه‌ی کمپین و کمپین سریع
- کار با کمپین

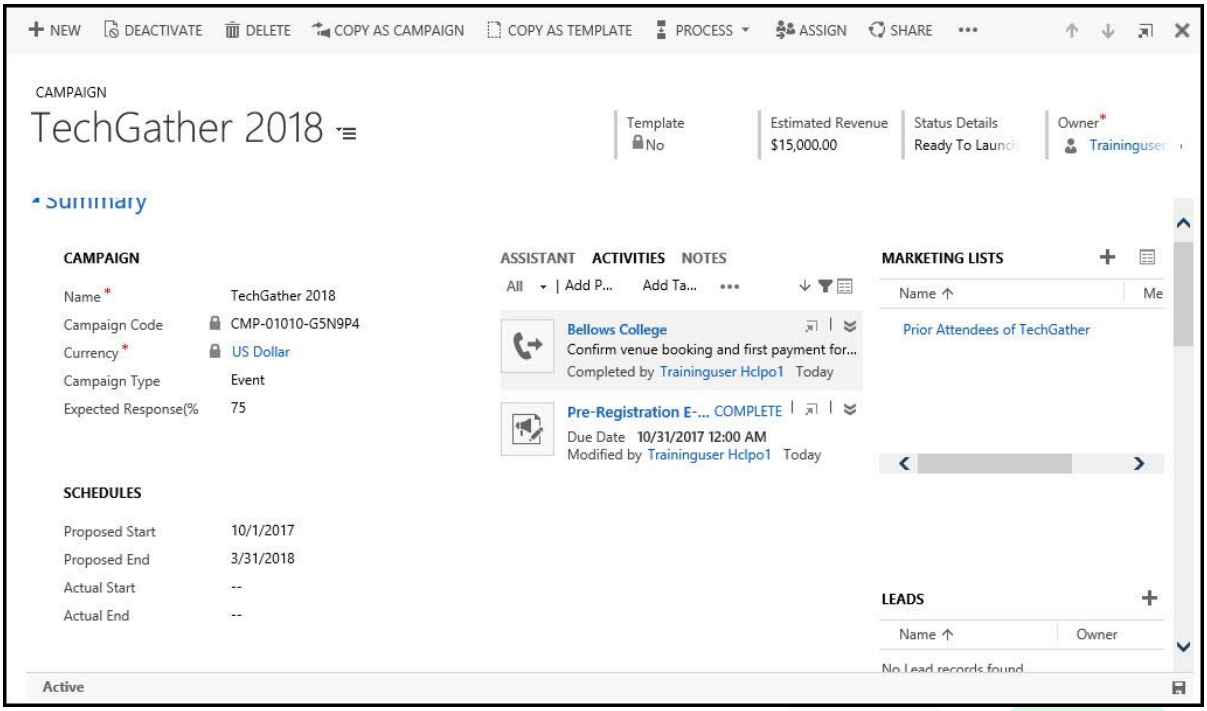
تعریف فیلد رکورد کمپین در داینامیک ۳۶۵

رکورد کمپین محلی جهت ارتباط تمام اجزای اقدامات بازاریابی برای یک پروژه‌ی خاص است که شامل فعالیت‌های برنامه‌ریزی، لیست‌های بازاریابی هدف، ایمیل‌ها، تماس‌های تلفنی، نامه‌های ارسال شده و پاسخ‌های کمپینی که ممکن است دریافت کنید می‌شوند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

در تصویر زیر رکورد کمپین نشان داده شده است:



فعالیت‌های برنامه‌ریزی: فعالیت‌های برنامه‌ریزی وظایفی هستند که در سازماندهی و اجرای کمپین به شما کمک می‌کنند. نمونه‌هایی از فعالیت‌های برنامه‌ریزی می‌توانند شامل وظایفی مانند موارد زیر باشند:

- تشکیل جلسه با ذی‌نفعان اصلی برای پروژه‌ی بازاریابی
- برپایی مکانی جهت برگزاری یک رویداد
- تهیه‌ی محتوای تبلیغاتی
- سفارش بروشور از یک نماینده‌ی فروش
- ایجاد لیست‌های بازاریابی هدف

فعالیت‌های کمپین: فعالیت‌های کمپین را به عنوان نقاط تماسی که برای مشتریان ارسال می‌شوند در نظر بگیرید. آن‌ها می‌توانند تماس تلفنی، قرار ملاقات، ایمیل و نامه باشند و برای اعضای لیست‌های بازاریابی که با کمپین در ارتباط هستند فرستاده شوند. شما فقط در صورتی می‌توانید یک فعالیت کمپین را ارسال کنید که یک لیست بازاریابی در ارتباط با آن وجود داشته باشد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

نکته! اگر گزینه‌ی روش‌های مجاز تماس با مشتری در رکورد اطلاعاتی مشتری، شخص و یا سرنخ تنظیم شده باشد، می‌تواند مانع از ارسال پیام کمپین شما برای آن‌ها شود. به عنوان مثال، اگر مشتری در لیست بازاریابی شما اجازه‌ی دریافت ایمیل انبوه را نداشته باشد، نمی‌تواند فعالیت‌های کمپین ایمیل را دریافت کنند.

پاسخ‌های کمپین: پس از ارسال فعالیت‌های کمپین، می‌توانید نتایج این فعالیت‌ها را به عنوان پاسخ‌های کمپین جمع‌آوری کنید. این فعالیت‌ها را به عنوان ثبت علاقه‌ی به آن چیزی که بازاریابی می‌کنید، در نظر بگیرید. پاسخ‌های کمپین می‌توانند از طریق روش‌های زیر ایجاد شوند:

- می‌توانید آن‌ها را به صورت دستی ایجاد کنید.
- می‌توانید رکورد پیام ارسال شده را باز کنید و آن را به پاسخ ارتقاء دهید.
- می‌توانید پاسخ‌ها را با استفاده از ویزاد ایمپورت داده‌ها وارد کنید.
- اگر پیگیری ایمیل را فعال کرده باشید، می‌توانید از ادغام ایمیل برای ساخت خودکار پاسخ‌های کمپین استفاده کنید.

نکته! پس از راه‌اندازی یک کمپین، می‌توانید آن را به عنوان یک الگو کپی کنید تا از آن برای کمپین‌های مشابه استفاده کنید.

پرنیان پردازش پارس

محصولات هدف: اگر سازمان شما از کاتالوگ محصول داینامیک ۳۶۵ استفاده می‌کند، می‌توانید محصولات هدف را برای مرتبط کردن با کمپین‌تان یکپارچه کنید. این امر باعث می‌شود تا کاربران بتوانند کالاهایی که هدف فروش و بازاریابی قرار گرفته‌اند را به راحتی مشاهده کنند.

ملزومات فروش: هرگونه ملزومات فروشی که در داینامیک ۳۶۵ ایجاد کرده‌اید نیز می‌توانند با یک کمپین خاص مرتبط شوند.

لیست قیمت‌ها: در صورتی که کمپین شما شامل پیشنهاد یا تبلیغات با قیمتی ویژه برای محصولات باشد، لیست قیمت‌ها می‌توانند مفید و کاربردی باشند. شما می‌توانید یک لیست قیمت که فقط مختص کمپین شما باشد را ایجاد کرده و آن را با کمپین مرتبط کنید.

برنامه‌ریزی و اجرای کمپین بازاریابی

به طور کلی، برنامه‌ریزی و اجرا مراحل مختلفی دارند که هنگام ایجاد کمپین باید آن‌ها را انجام دهید:

۱. رکورد کمپین را ایجاد کنید. اینجا محلی است که لیست‌های بازاریابی، فعالیت‌های برنامه‌ریزی، فعالیت‌های کمپین، محصولات هدف و ملزومات فروش را با هم مرتبط می‌کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۲. در صورت لزوم، وظایف برنامه‌ریزی را ایجاد کنید.

۳. فعالیت‌های کمپین مانند ایمیل، تماس تلفنی یا قرار ملاقات را ایجاد کنید.

۴. محصولات هدف و یا ملزومات فروشی که با کمپین مرتبط هستند را اضافه کنید. (غیرضروری)

۵. لیست‌های بازاریابی‌ای که فعالیت‌های کمپین را برای آن‌ها فرستاده‌اید، اضافه کنید.

کمپین‌ها و کمپین‌های سریع

کمپین سریع در مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ یک فعالیت واحد است که برای لیست اشخاص، سرنخ‌ها یا مشتریان ارسال می‌شود. یک کمپین سریع می‌تواند از طریق جست‌وجوی پیشرفته یا لیست بازاریابی ایجاد شود. این فعالیت‌ها را می‌توان به مالکان رکوردهای مشتری، تیم و فرد اختصاص داد و یا به یک صف اضافه کرد.

در جدول زیر کمپین‌ها و کمپین‌های سریع با هم مقایسه شده‌اند.

کمپین	کمپین سریع
صرف مدت زمانِ طولانی	فعالیت واحد
داشتن فعالیت‌های چندگانه	دارای لیست مشخصی از مشتریان
حاوی برنامه‌های پشتیبانی	دارای منحنی و نمودار یادگیری سریع
حاوی لیست بازاریابی چندگانه	نداشتن الگو و قالب
داشتن استانداردها و معیارهای داخلی	نداشتن استانداردها و معیارهای داخلی
داشتن الگو و قالب	اجرای سریع
مرتبط بودن با لیست قیمت‌ها، محصولات و ملزومات فروش	استفاده از قالب‌های ایمیل
استفاده از قالب‌های ایمیل	

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

نحوه‌ی ایجاد و راه‌اندازی کمپین‌ها و کمپین‌های سریع در داینامیک ۳۶۵

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد کار با کمپین‌های داینامیک ۳۶۵ بخش‌های زیر را مطالعه کنید:

- ایجاد کمپین
- افزودن فعالیت‌های کمپین
- توزیع و ارسال فعالیت‌های کمپین
- مرتبط کردن ملزومات فروش با کمپین
- ایجاد الگوی کمپین
- ایجاد کمپین سریع

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

ایجاد کمپین

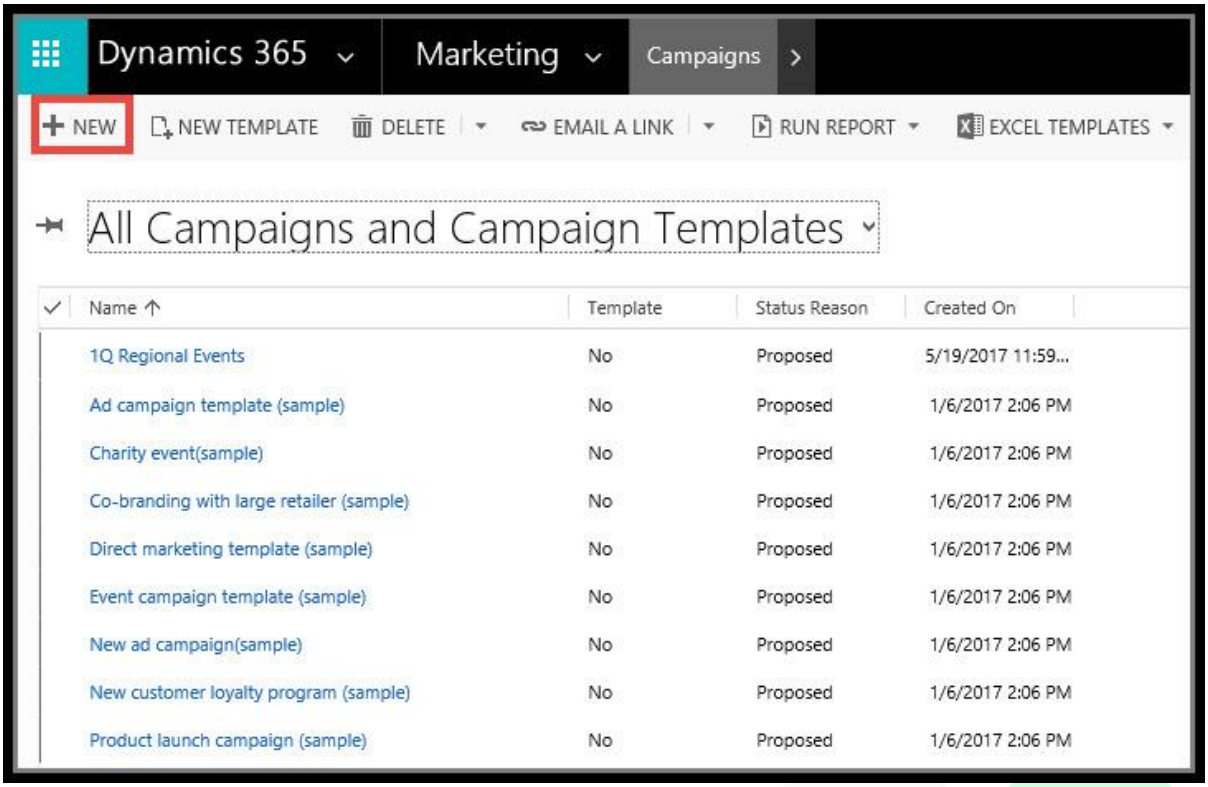
۱. در نوار ناوبری به قسمت Marketing در داینامیک ۳۶۵ بروید.

۲. در قسمت نقشه‌ی سایت، گزینه‌ی Campaigns را انتخاب کنید.

۳. در نوار فرمان، روی گزینه‌ی New کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

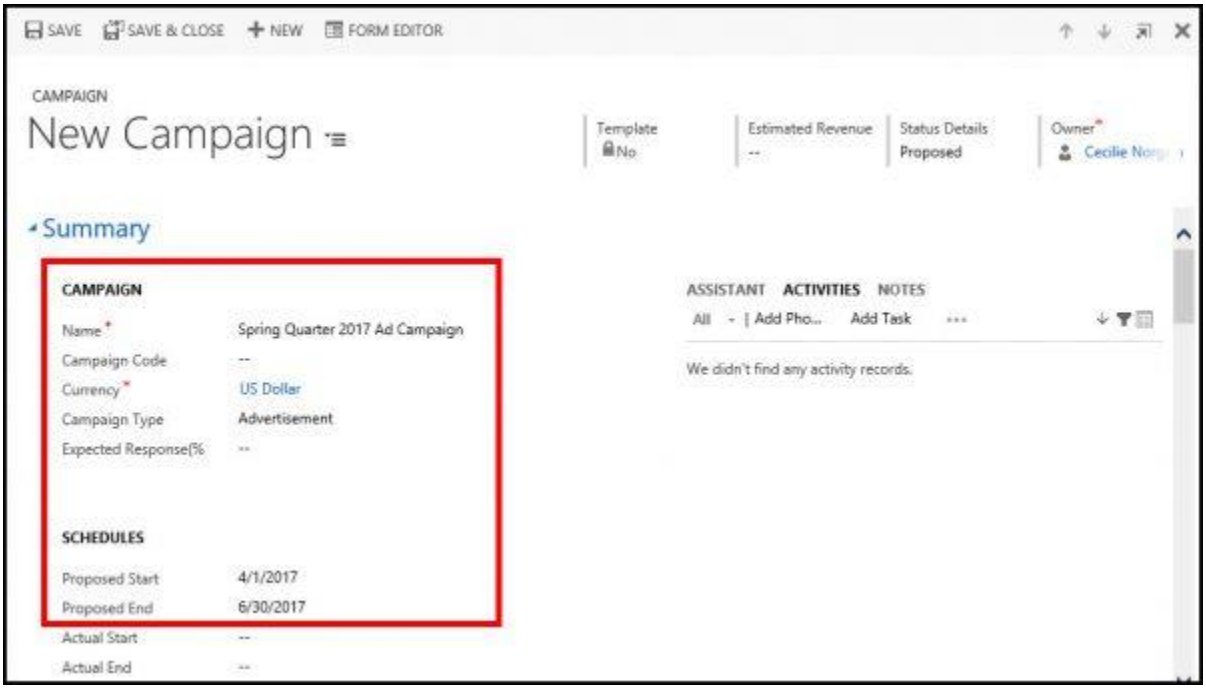
www.takbook.com



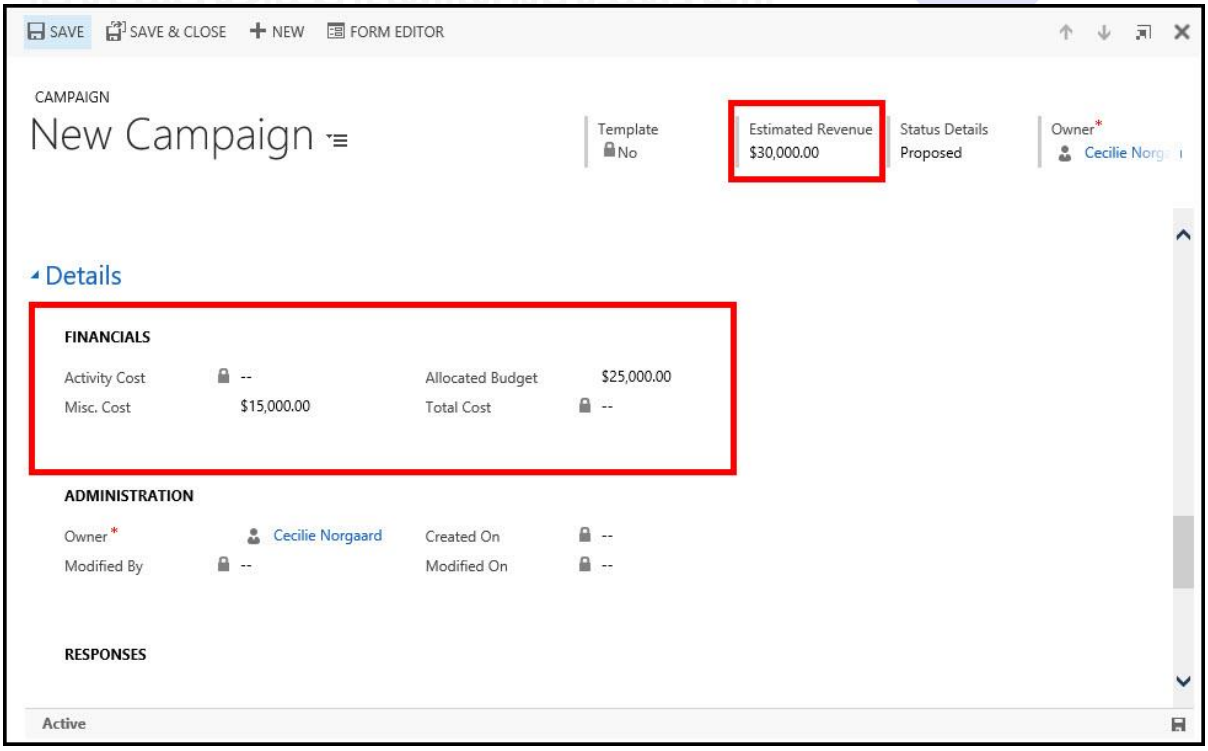
۴. اطلاعات را در قسمت General فرم وارد کنید. معمولاً این قسمت شامل نام، ارز یا پول رایج، علت وضعیت، نوع کمپین، تاریخ‌های پیشنهادی برای شروع و پایان کمپین و درصورت نیاز ارائه‌ی جزئیات بیشتر است.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



۵. اگر قصد پیگیری هزینه‌های کمپین خود را دارید، به قسمت Financial فرم رفته و اطلاعاتی از قبیل بودجه‌ی تخصیص یافته، هزینه‌های متفرقه و درآمد موردانتظار (که در قسمت header قرار دارند) را وارد کنید.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۶. پس از اتمام وارد کردن جزئیات مربوط به کمپین، بر روی گزینه‌ی Save and Close کلیک کنید.

افزودن فعالیت‌های کمپین

۱. به قسمت Marketing بروید.

۲. در قسمت نقشه‌ی سایت، گزینه‌ی Campaigns را انتخاب کنید.

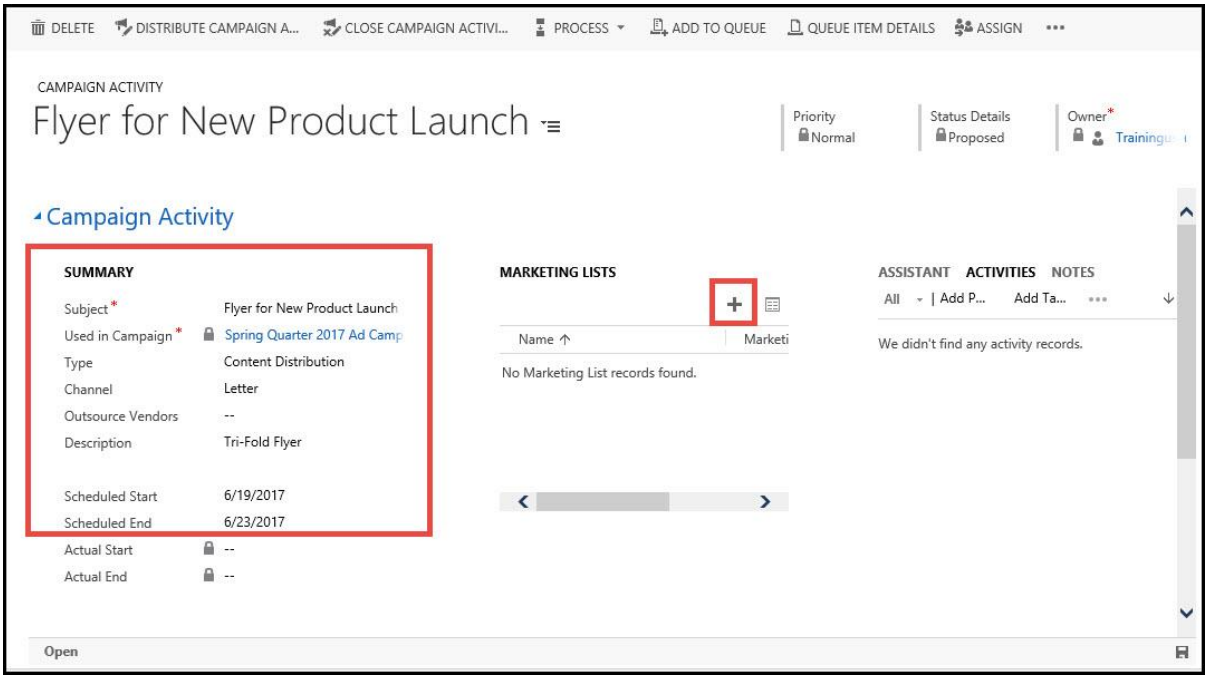
۳. کمپینی که می‌خواهید فعالیت‌های‌تان را به آن اضافه کنید، باز کنید.

۴. در پایین جدول Campaign Activities در سمت راست فرم، روی آیکون + کلیک کرده و فعالیت جدید را اضافه کنید.

۵. جزئیات فعالیت خود را در فرم وارد کنید. وقتی کارتان انجام شد، گزینه‌ی Save را بزنید. پس از ذخیره، لیست‌های بازاریابی موردنظر برای ارسال به این فعالیت را با کلیک بر روی آیکون + در جدول لیست‌ها اضافه کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



توزیع و ارسال فعالیت‌های کمپین

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

۱. در قسمت نقشه‌ی سایت به بخش Marketing بروید.

۲. بر روی گزینه‌ی Campaigns کلیک کنید.

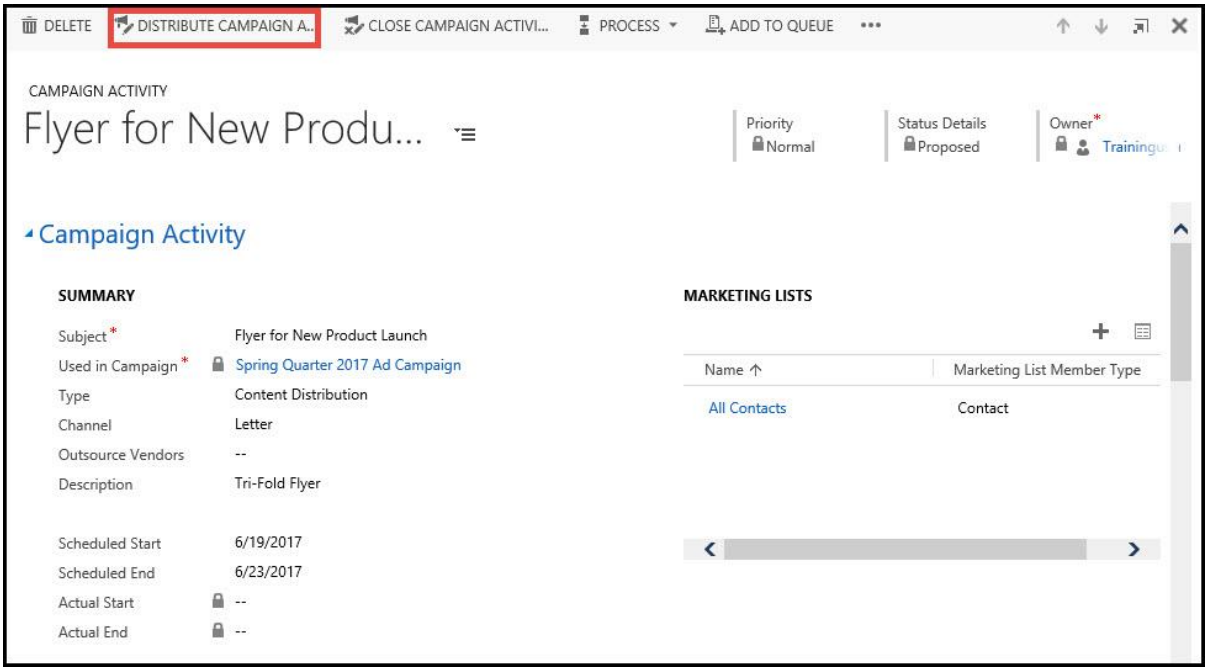
۳. کمپینی که می‌خواهید با آن کار کنید را باز کنید.

۴. در فرم کمپین، فعالیت موردنظر برای ارسال را تعیین کنید.

۵. در نوار فرمان، بر روی گزینه‌ی Distribute Campaign Activity کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



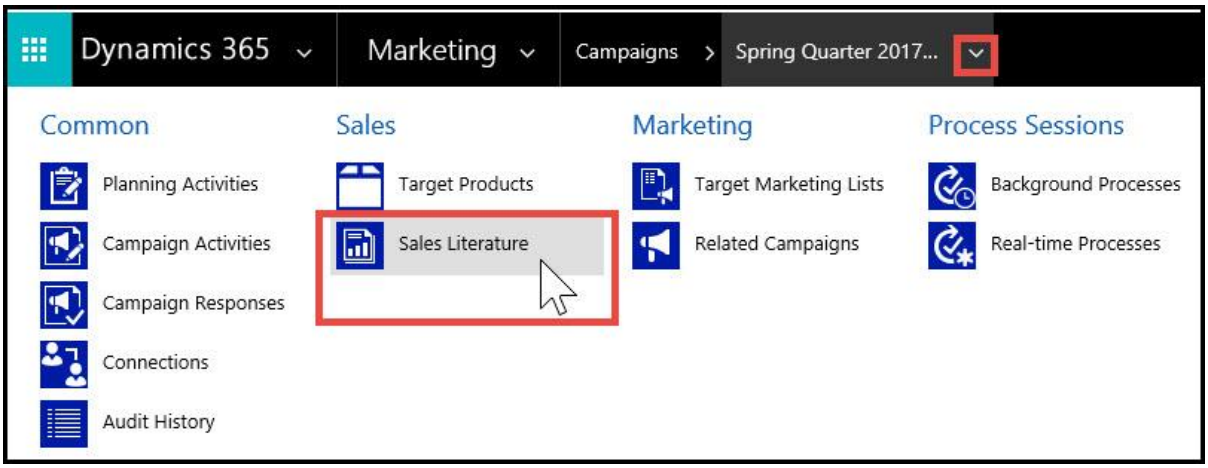
۶. جزئیات مناسب فعالیت خود را وارد کنید. اگر یک الگوی ایمیل آماده‌ی ارسال دارید، می‌توانید بر روی گزینه‌ی Use Template در بالای صفحه کلیک کنید.

۷. زمانی که آماده شدید، گزینه‌ی Distribute را انتخاب کنید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

مرتبط کردن ملزومات فروش

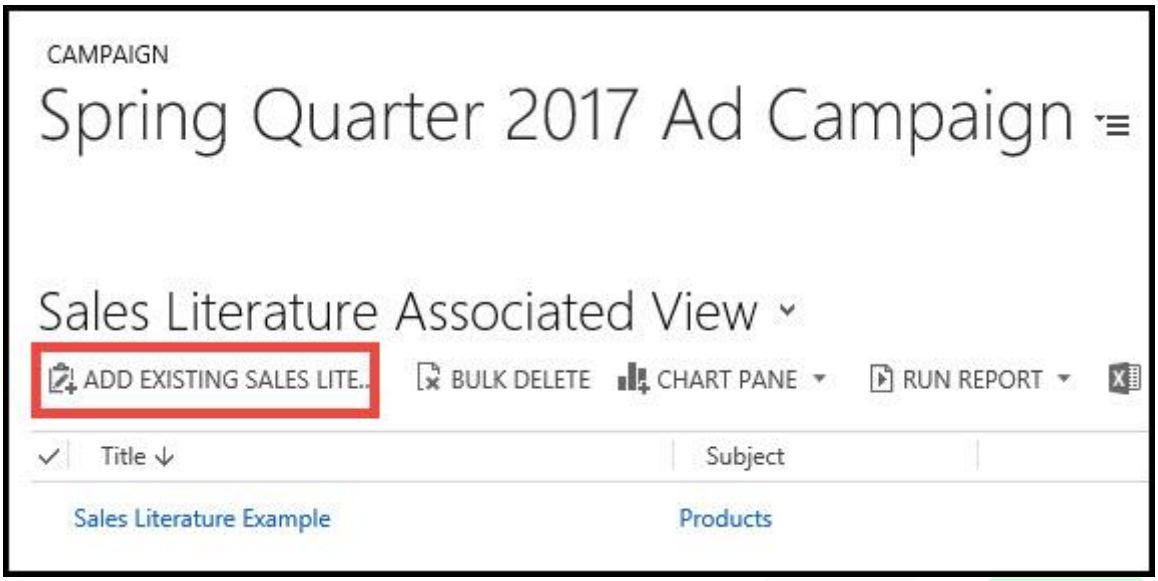
۱. کمپینی که می‌خواهید ملزومات فروش را به آن اضافه کنید، باز کنید. در پایین منوی رکوردهای مرتبط (Related Records) گزینه‌ی Sales Literature را انتخاب کنید



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۲. سپس بر روی گزینه‌ی Add Existing Sales Literature در نوار فرمان کلیک کنید.



پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

۳. ملزومات فروشی که می‌خواهید به کمپین اضافه کنید را جست‌وجو کنید؛ سپس گزینه‌ی موردنظر را انتخاب کرده و OK را بزنید.

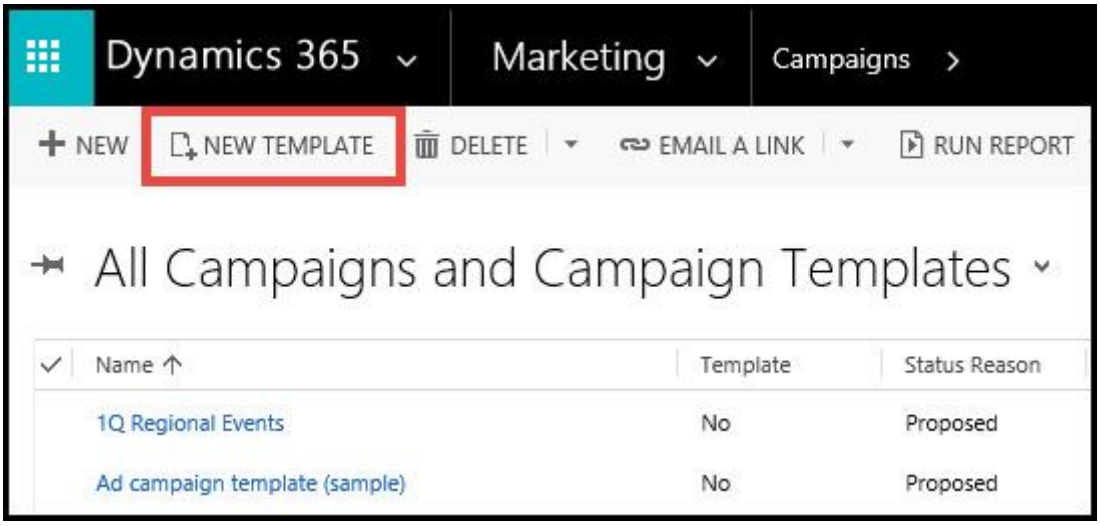
۴. برای تغییر نمای خود از Associated Records به فرم کمپین، می‌توانید روی عنوان کمپین کلیک کنید.

ایجاد الگوی کمپین

۱. در سمت چپ نوار ناوبری، در پایین Marketing، بر روی گزینه‌ی Campaigns کلیک کرده و در نوار فرمان، گزینه‌ی New Template را انتخاب کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



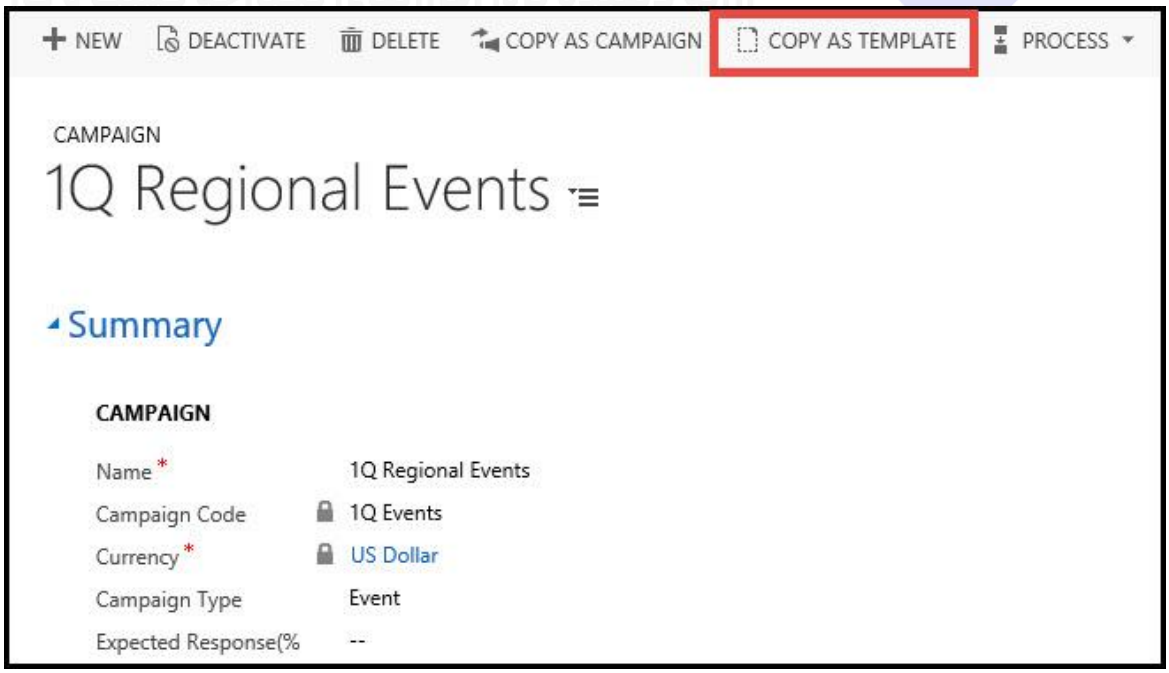
۲. اطلاعات مناسب برای الگوی کمپین خود را وارد کنید.

۳. مانند دفعات قبل پس از اتمام کار، گزینه‌ی Save را بزنید.

همچنین می‌توانید از کمپینی که قبلاً ایجاد کرده‌اید، یک الگوی کمپین تهیه کنید. برای انجام این کار می‌توانید از روش‌های زیر استفاده کنید:

۱. کمپینی که می‌خواهید به الگو تبدیل کنید را باز کنید.

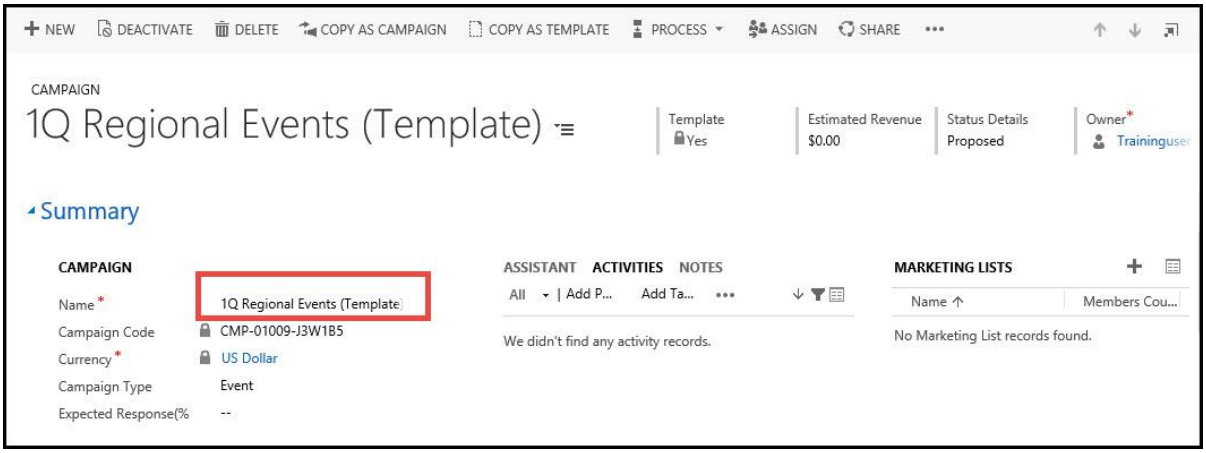
۲. بر روی گزینه‌ی Copy as a Template در نوار فرمان کلیک کنید.



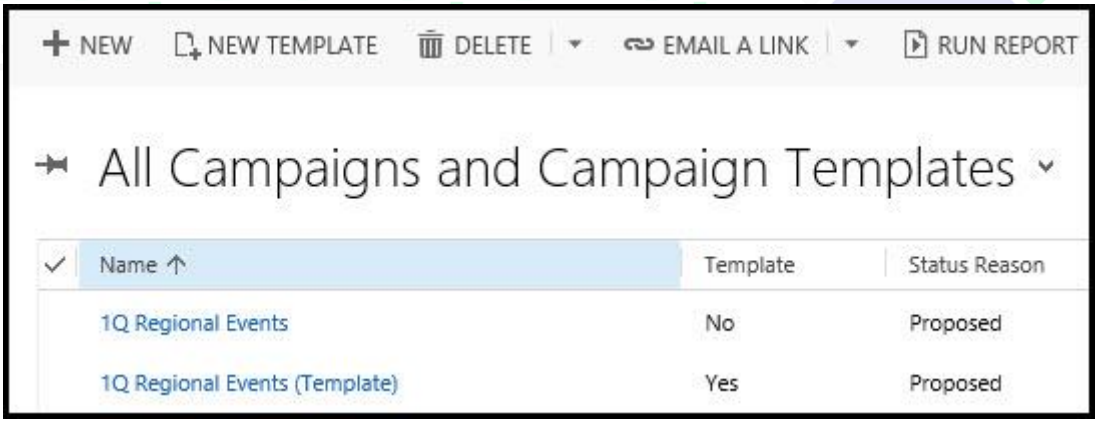
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۳. در این مرحله یک رکورد جدید باز می‌شود که بسیار شبیه به رکورد کمپین اصلی شما است. برای الگوی کمپین خود، یک نام وارد کنید. برای نام‌گذاری می‌توانید از "Template" استفاده کنید تا آن را با کمپین‌های واقعی و فعلی خود اشتباه نگیرید.



۴. روی فیلد کلیک کرده یا روی گزینه‌ی Save Icon که سمت راست در پایین صفحه قرار دارد، کلیک کنید. در این مرحله الگوی شما در نمای کمپین نمایش داده می‌شود.



ایجاد کمپین سریع

برای ایجاد یک کمپین سریع، دو روش وجود دارد: ۱. از طریق لیست رکوردها ۲. از طریق لیست بازاریابی.

ایجاد یک کمپین سریع از طریق لیست رکوردها

۱. به لیست مشتریان، اشخاص یا سرنخ‌هایی که می‌خواهید پیام کمپین خود را برای آن‌ها ارسال کنید، بروید.

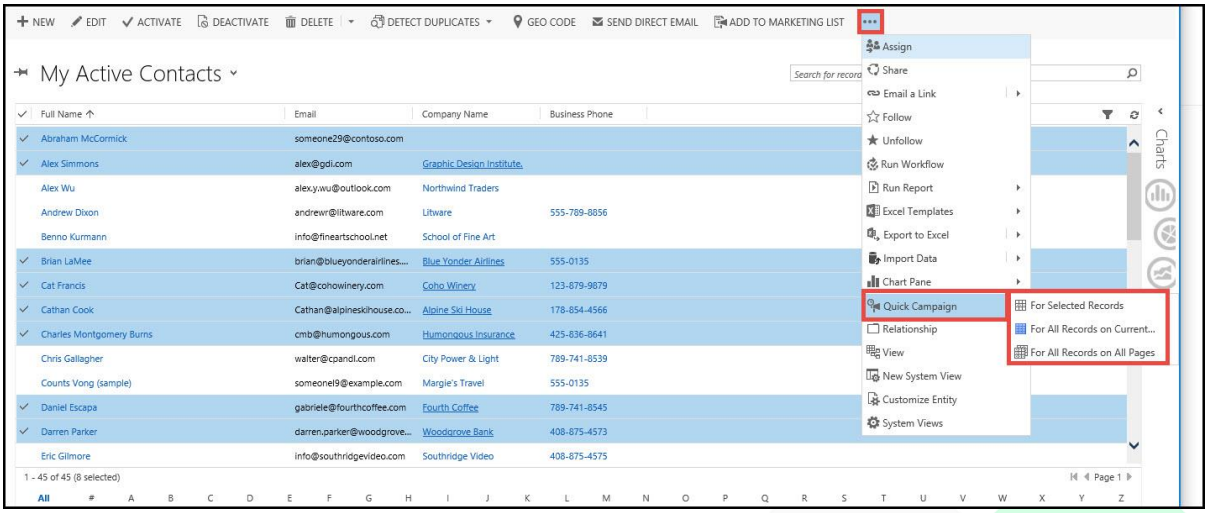
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۲. رکوردهای موردنظر برای ارسال به کمپین را هایلایت کنید.

۳. بر روی منوی ... یا گزینه‌های بیشتر در نوار فرمان کلیک کنید.

۴. بر روی گزینه‌ی Quick Campaign کلیک کرده و گزینه‌ی مناسب برای ایجاد ویزارد را انتخاب کنید.



پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

۵. مراحل را در ویزارد کمپین سریع (Quick Campaign Wizard) دنبال کنید.

ایجاد یک کمپین سریع از طریق لیست بازاریابی

۱. بر روی بخش‌های مربوط به Marketing یا Sales در نوار ناوبری کلیک کنید.

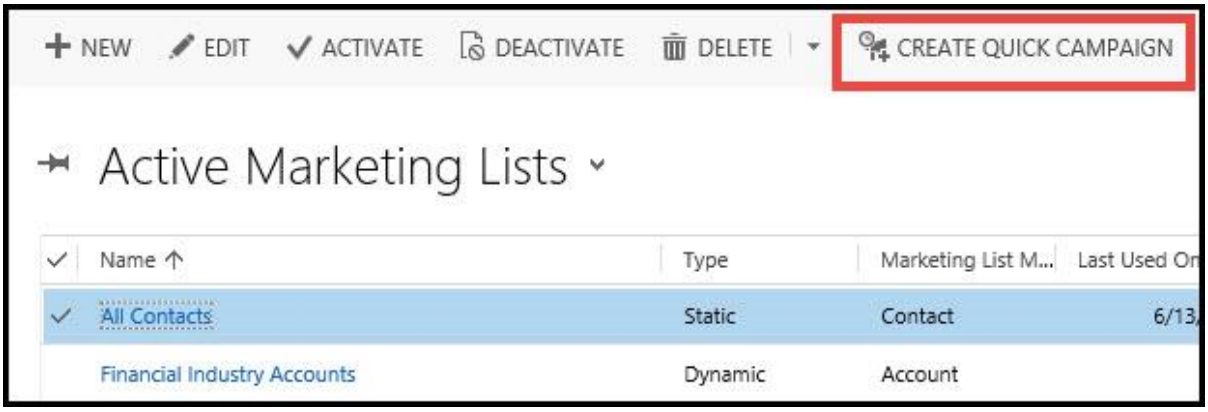
۲. لیست‌های بازاریابی (Marketing Lists) را انتخاب کنید.

۳. لیستی که می‌خواهید پیام کمپین خود را برای آن ارسال کنید، انتخاب کنید.

۴. در نوار فرمان بر روی گزینه‌ی Create Quick Campaign کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



۵. مراحل را در ویزارد کمپین سریع دنبال کنید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

نحوه‌ی استفاده از داینامیک ۳۶۵ برای مدیریت خدمات

یکی از ویژگی‌های منحصربه‌فرد داینامیک ۳۶۵، سرویس ماژول است که به شما این امکان را می‌دهد تا فعالیت خدمات مشتری را در سازمان خود پیگیری و مدیریت کنید. عملکرد خدمات مشتری در داینامیک ۳۶۵ به دو بخش اصلی تقسیم می‌شود: مدیریت خدمات و برنامه‌ریزی خدمات. در این فصل ما به مبحث مدیریت خدمات می‌پردازیم. (برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه‌ریزی خدمات، به فصل مربوط به آن مراجعه کنید).

مدیریت خدمات چیست؟

مدیریت خدمات داینامیک ۳۶۵ به منظور بهبود خدمات بر مبنای سرویس‌های پشتیبانی که پرونده نامیده می‌شوند، طراحی شده است. همچنین داینامیک ۳۶۵ از یک پایگاه داده برای فراهم آوردن محلی جهت ذخیره‌ی دستورالعمل‌ها، سؤالات متداول و اطلاعات عیب‌یابی در مورد سرویس‌های پشتیبانی قبلی برای استفاده‌های بعدی برخوردار است. اگر مدل خدمات شما براساس تعداد سرویس‌های پشتیبانی یا محصولات خریداری شده در ساعت باشد، می‌توانید با استفاده از موجودیت مجوزها (Entitlements) مجوزهای خدمات را در CRM پیگیری کنید. مجوزها در ورژن‌های قبلی جایگزین قراردادها شده‌اند، اگرچه موجودیت قراردادها هنوز پابرجا است. همچنین داینامیک ۳۶۵ امکان پیگیری شاخص‌های کلیدی عملکرد (یا KPI) را جهت تنظیم استاندارد خدمات برای مشتریان فراهم می‌کند. با توافق‌نامه‌ی سطح خدمات می‌توان این KPIها را مدیریت کرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره‌ی مدیریت خدمات، بخش‌های زیر را مطالعه کنید:

- پرونده‌ها (پیگیری سرویس پشتیبانی/بلیط)
- قوانین ایجاد و به‌روزرسانی خودکار رکورد
- پایگاه داده
- مجوزها
- قراردادها
- توافق‌نامه‌های سطح خدمات

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

آشنایی با مفهوم پرونده (Case) در داینامیک ۳۶۵

موجودیت پرونده (که به عنوان بلیت یا سرویس پشتیبانی نیز شناخته می‌شود) برای مسائلی که ممکن است از طریق مشتریان داخلی یا خارجی ایجاد شوند، پیگیری مبتنی بر سرویس پشتیبانی را فراهم می‌کند. این بخش برای پیگیری فرآیند از طریق میزان مصرف اولیه‌ی یک سرویس پشتیبانی، پیگیری جزئیات در طول فرآیند اصلاح و حل مسئله‌ی نهایی طراحی شده است.

چه زمانی باید از پرونده‌ها استفاده کنیم؟

پرونده‌های داینامیک ۳۶۵ بیشتر در موارد مربوط به help desk استفاده می‌شوند که در آن مشتری با محصول یا سرویس مشکل دارد. به محض گزارش این مشکلات برای رفع آن‌ها، فعالیت‌هایی که این مسائل را حل می‌کنند باید به صورت سازمان‌یافته پیگیری شوند. موجودیت پرونده یک رابط استاندارد ارائه می‌دهد و دارای فیلدهایی است که بیشتر برای پیگیری سرویس‌های پشتیبانی استفاده می‌شوند. با این حال می‌توان آن را متناسب با فرآیندهای کسب‌وکار هر فرد تنظیم کرد.

شما می‌توانید پرونده‌ها را به کاربران یا تیم‌های CRM اختصاص دهید. پرونده‌ها برای اتوماسیون و همکاری قدرت‌مندتر می‌توانند به صف اضافه شوند. استفاده از صف‌ها می‌تواند منجر به توزیع و حل بهتر پرونده‌ها شود.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد پرونده‌های داینامیک ۳۶۵، بخش‌های زیر را مطالعه کنید:

- چگونگی اضافه کردن یک پرونده
- چگونگی حل یک پرونده
- چگونگی دوباره باز کردن یک پرونده
- قوانین مسیریابی
- منابع بیشتر

چگونگی اضافه کردن یک پرونده

مراحل اضافه کردن پرونده به داینامیک ۳۶۵ به ترتیب زیر است:

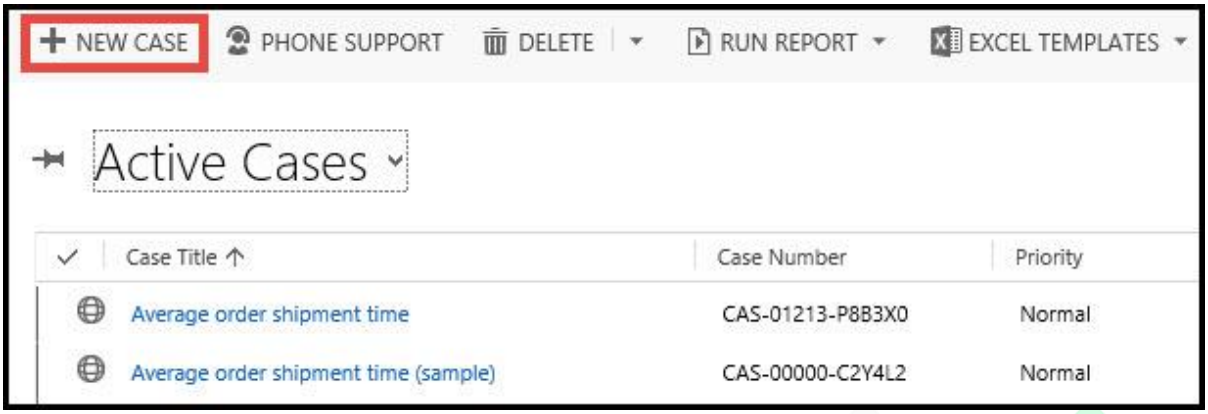
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

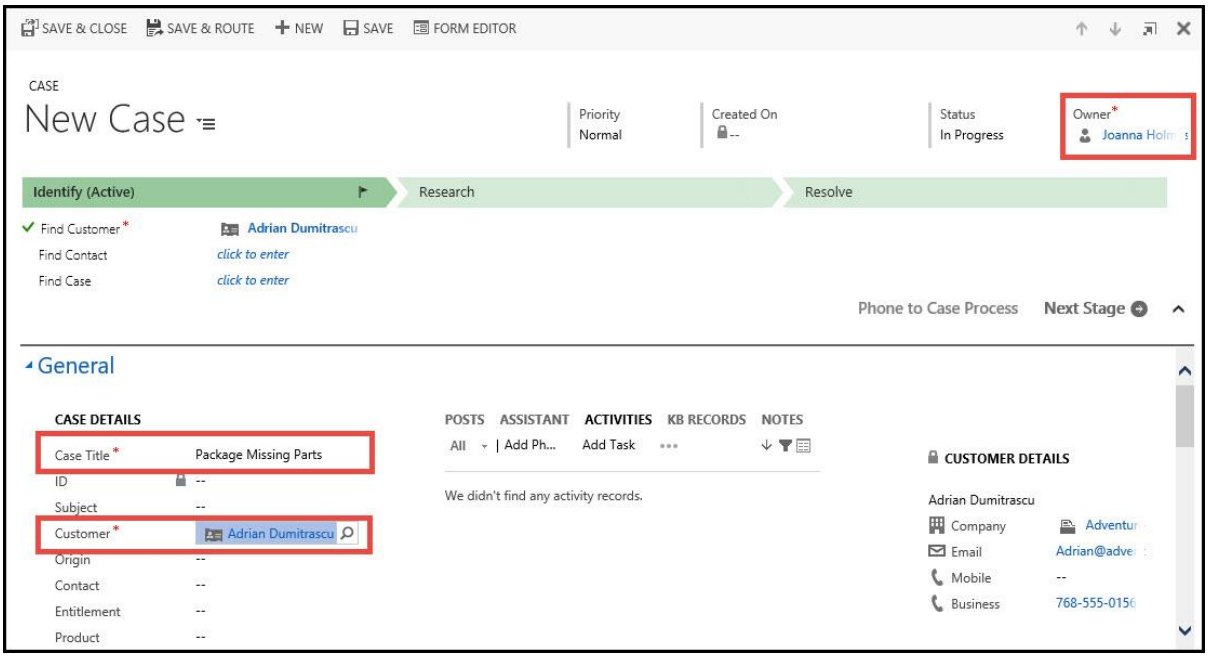
۱. با استفاده از نوار ناوبری بالا، ماژول Service را انتخاب کنید.

۲. دقت کنید که در نوار ناوبری بالا، بخش Cases انتخاب شده باشد.

۳. در نوار فرمان، بر روی New Case کلیک کنید و این گزینه یک رکورد پرونده‌ی جدید را برای شما باز می‌کند.



۴. اطلاعات مناسب را در پنجره‌ی Case وارد کنید. فیلدهای موردنیاز در فرم پرونده شامل عنوان پرونده (نام پرونده)، مشتری (مشتری مرتبط یا رکورد شخص را در CRM جست‌وجو کرده و انتخاب کنید) و مالک (به صورت پیش‌فرض شخصی است که پرونده را ایجاد کرده است و در عین حال می‌تواند تغییر کند) هستند.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۵. هنگامی که اطلاعات پرونده کامل شد، بر روی گزینه‌ی Save & Close کلیک کنید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

۶. این پرونده فعال خواهد ماند و می‌تواند به یک کاربر یا تیم اختصاص داده شود و یا به یک صف اضافه شده تا روی آن کار شود.

۷. همچنین در صورت وجود قوانین مسیریابی، می‌توانید گزینه‌ی ذخیره و مسیریابی (Save and Route) را انتخاب کنید تا پرونده براساس معیارهای تعیین‌شده به‌عنوان بخشی از قانون مسیریابی به طور خودکار به سمت کاربر، تیم یا صف هدایت شود.

پس از ایجاد پرونده، می‌توان فعالیت‌ها را پیگیری و به پرونده متصل کرد. اگر زمان داخل فعالیت‌ها پیگیری شود، CRM زمان ثبت شده در آن فعالیت‌ها را جمع‌آوری می‌کند تا بتوان از این زمان برای گزارش و اهداف تحلیلی استفاده کرد. همچنین قبل از حل شدن پرونده باید کلیه‌ی فعالیت‌ها به طور کامل انجام شوند.

چگونه یک پرونده را حل کنیم؟

دو روش برای حل پرونده در داینامیک ۳۶۵ وجود دارد. می‌توان این کار را هم از طریق فرم پرونده و هم از طریق نمای پرونده انجام داد. حل یک پرونده به معنای کامل شدن آن است که می‌تواند شامل پاسخ به یک سوال، حل یک مسئله یا تکمیل یک درخواست باشد.

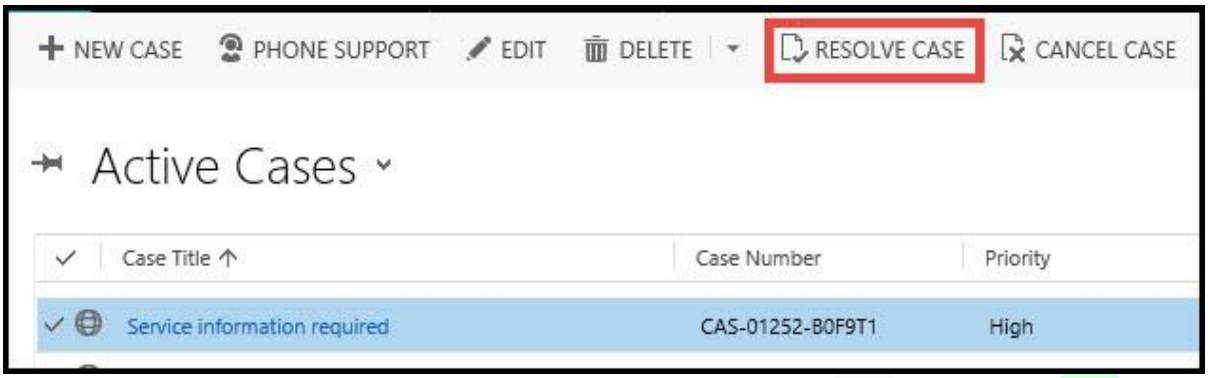
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

حل پرونده از طریق نما

۱. کادر سمت چپ پرونده‌ای که می‌خواهید حل کنید را بررسی کنید.

۲. در نوار فرمان، بر روی گزینه‌ی Resolve Case کلیک کنید. به این ترتیب یک پنجره‌ی جدید باز می‌شود.

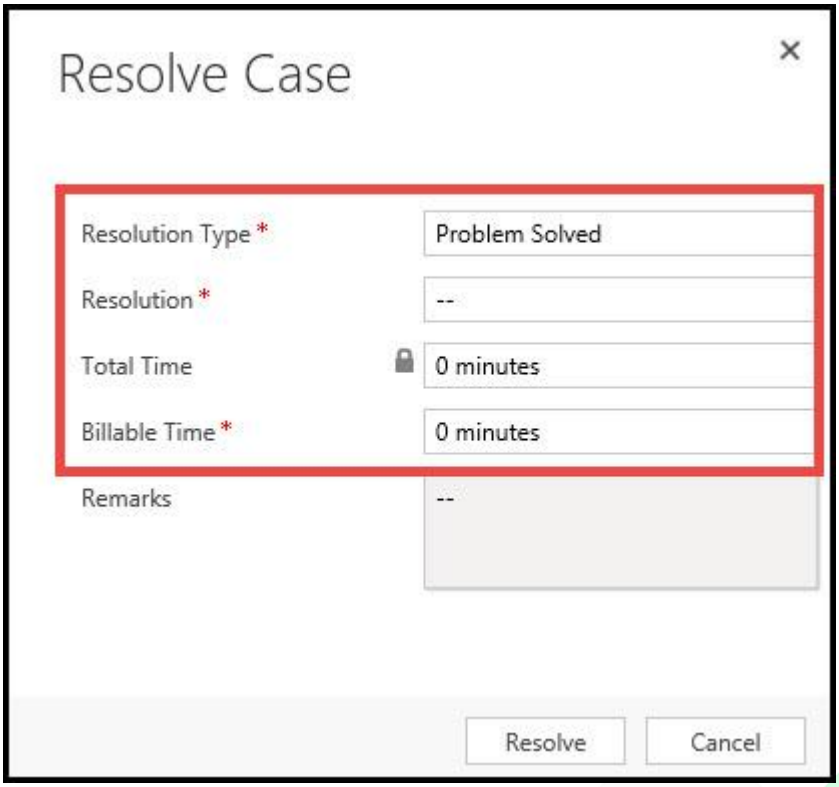


۳. در پنجره‌ی Resolve Case می‌توانید نوع حل مسئله، حل و زمان قابل پرداخت را انتخاب کنید.

۴. زمانی که اطلاعات حل پرونده کامل شد، گزینه‌ی OK را بزنید. به این ترتیب پرونده حل خواهد شد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



حل یک پرونده از طریق رکورد آن

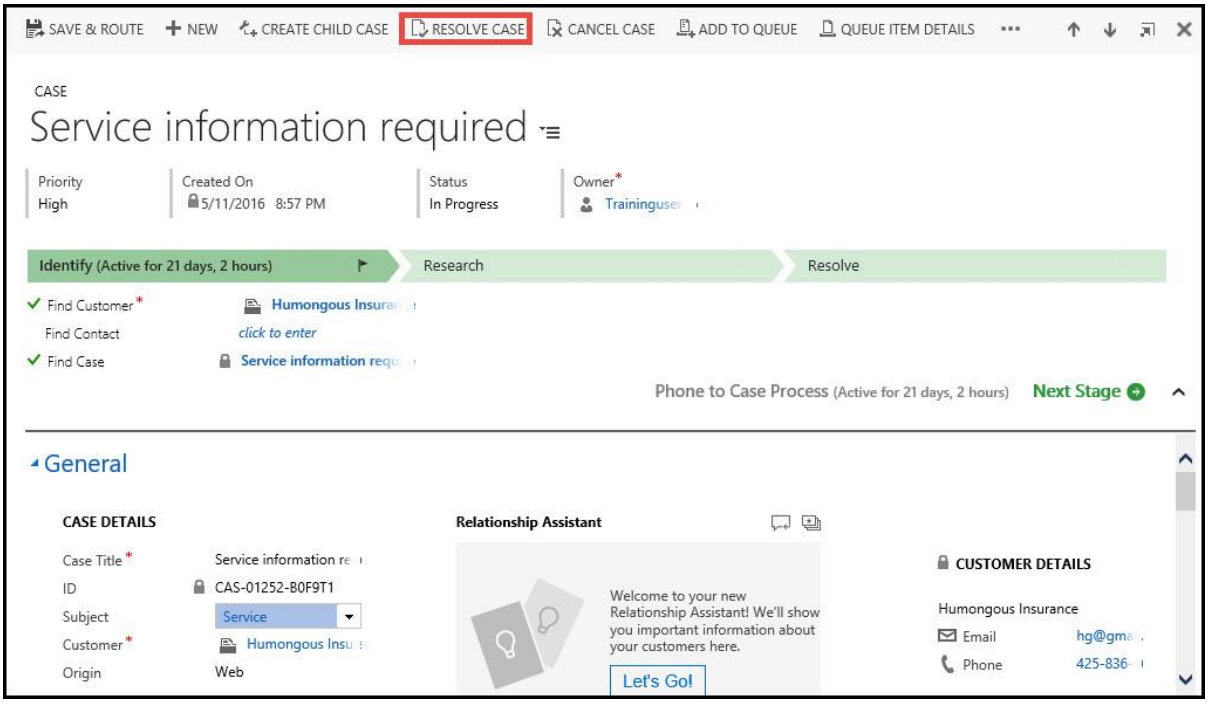
رکورد پرونده را باز کنید. در بالای صفحه، بر روی گزینه‌ی Resolve Case کلیک کنید که کادری مانند کادر گفتگوی بالا ایجاد می‌شود.

۱. در گفتگوی حل پرونده، اطلاعات مربوط به نوع حل و توضیحات را وارد کنید.

۲. پس از انجام مرحله‌ی اول، OK را بزنید که این کار باعث حل شدن پرونده می‌شود.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

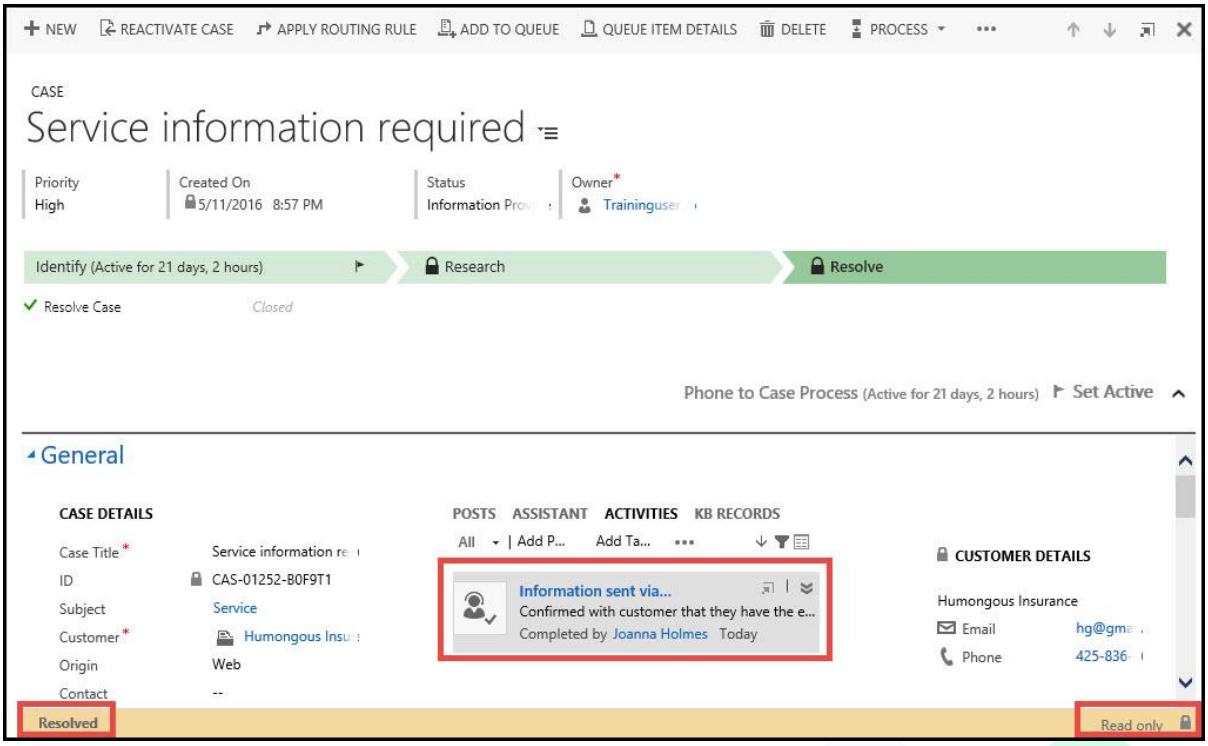
www.takbook.com



پس از حل شدن می‌توانید در پایین سمت چپ صفحه نمایش، وضعیت پرونده را در حالت حل شده مشاهده کنید. همچنین پرونده‌های حل شده فقط خواندنی هستند و شما می‌توانید آن‌ها را در پایین سمت راست صفحه‌ی پرونده مشاهده کنید. البته شما قادر به تغییر هیچ یک از داده‌ها در این فیلدها نیستید. همچنین با حل پرونده می‌توانید یک پست خودکار را در بخش فعالیت‌ها مشاهده کنید.

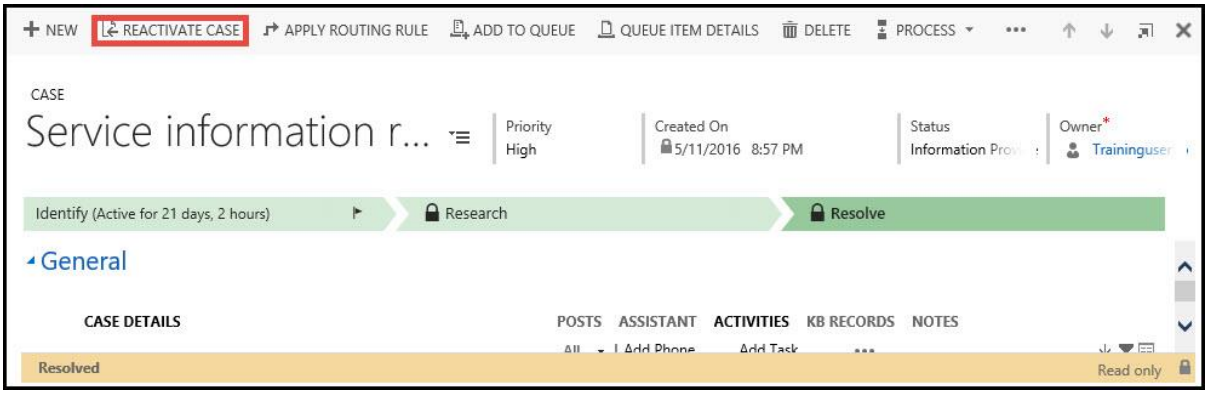
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



چگونگی دوباره باز کردن یک پرونده

اگر در بستن پرونده دچار اشتباه شده‌اید یا مسئله‌ی موردنظرتان حل نشده است، ممکن است بخواهید دوباره پرونده را باز کنید. برای دوباره فعال کردن پرونده، رکورد پرونده را باز کرده و در بالای صفحه بر روی گزینه‌ی Reactivate Case کلیک کنید. پس از فعال کردن مجدد پرونده، می‌توانید دوباره تغییراتی در آن ایجاد کنید.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

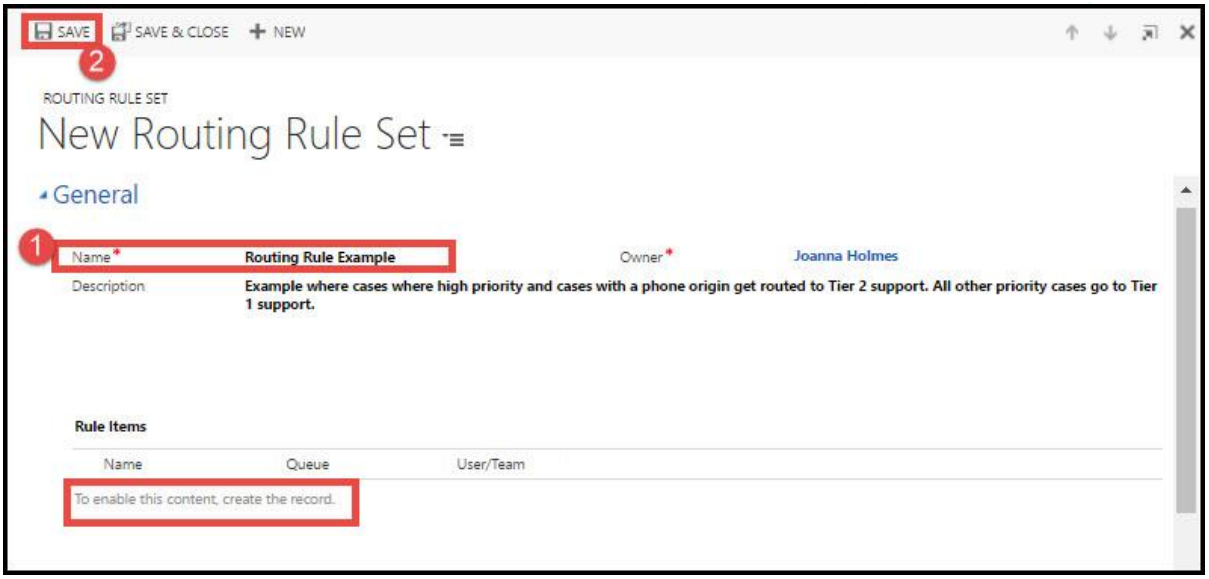
www.takbook.com

قوانین مسیریابی (Routing Rules)

بخش مهم خدمات سریع و کارآمد مشتری، اطمینان از این موضوع است که افراد مناسب در سریع‌ترین زمان ممکن بر روی پرونده‌ها کار کنند. استفاده از ویژگی قوانین مسیریابی یا Routing Rules در داینامیک ۳۶۵ باعث ایجاد یک گردش کار می‌شود که در پس‌زمینه به صورت خودکار case management را بر اساس دستورالعمل‌های if then که با معیارهای قانون مسیریابی تنظیم شده است، مدیریت می‌کند. همچنین هربار تنها یک مجموعه قانون مسیریابی می‌تواند فعال باشد.

جهت تنظیم قوانین مسیریابی برای سازمان خود به ترتیب زیر عمل کنید. **تنظیمات> مدیریت خدمات> قوانین مسیریابی> جدید.**

۱. نام و توضیحات قانون مسیریابی خود را وارد کنید. برای این‌که بتوانید دستورالعمل‌های if then یا Rule Items را اضافه کنید، ابتدا باید مجموعه قانون مسیریابی خود را ذخیره کنید.



۲. روی آیکون + در جدول Rule Items کلیک کنید. با این کار پنجره‌ی Rule Items باز می‌شود که به این ترتیب می‌توان در آنجا اولین قانون را تنظیم کرد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

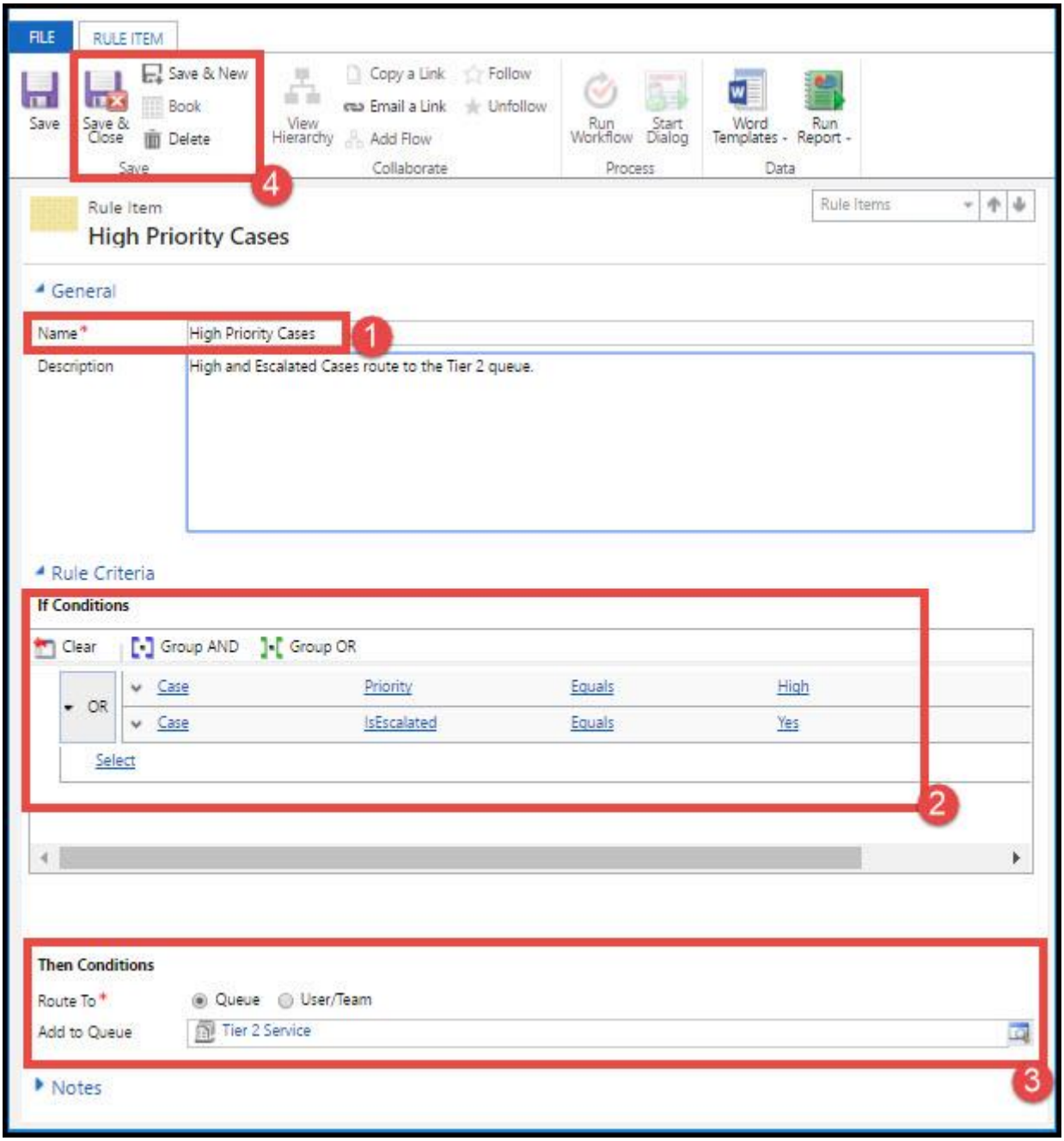
www.takbook.com

۳. برای Rule Items یک نام انتخاب کنید. در قسمت پایین Rule Criteria بخش If Conditions را ایجاد کنید. در زیر Then Conditions مکانی را انتخاب کنید که می‌خواهید پرونده‌هایی که معیارهای If Conditions را دارند به آن‌جا هدایت شوند. شما می‌توانید آن‌ها را به یک صف، کاربر یا تیم اختصاص دهید. برای بستن پنجره از گزینه‌ی Save & Close استفاده کنید یا برای ایجاد rule items بیشتر گزینه‌ی Save & New را انتخاب کنید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

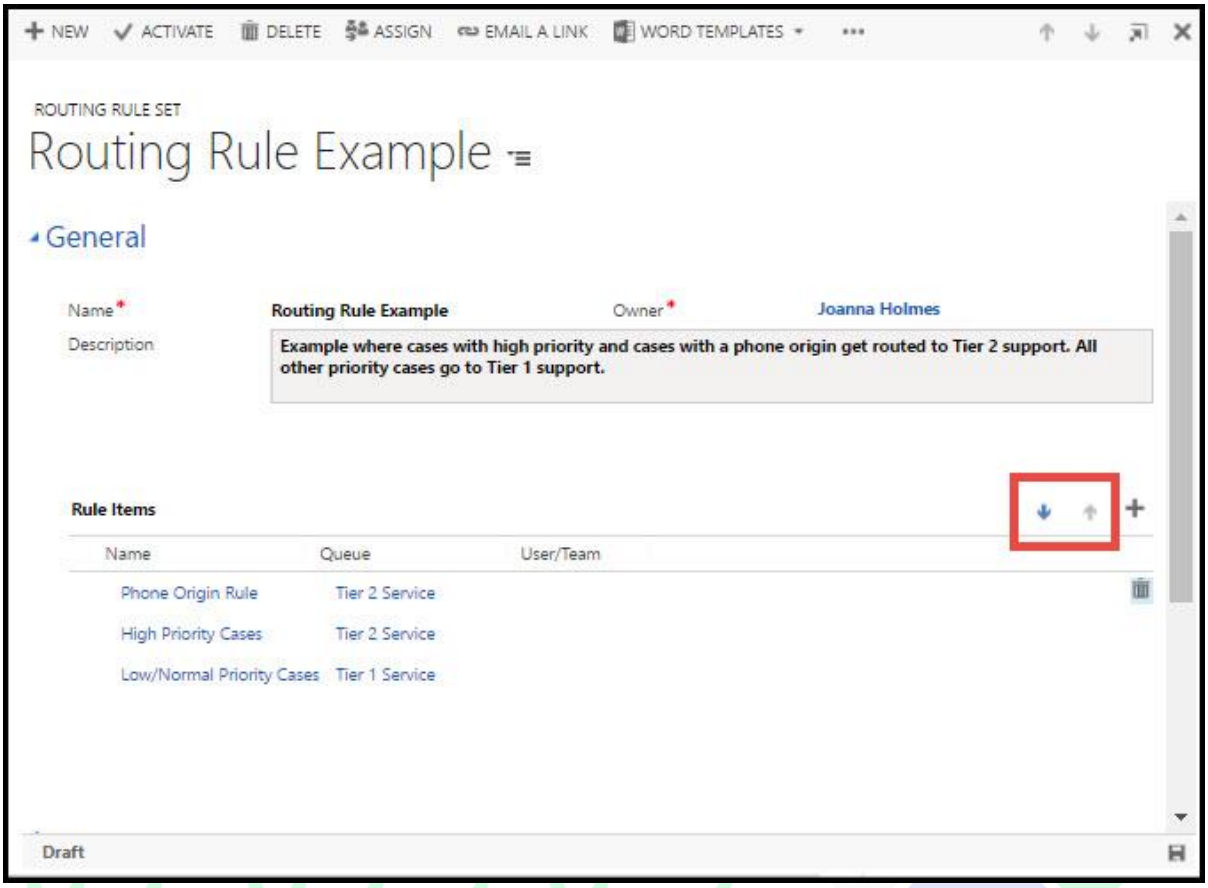
www.takbook.com



۴. هر تعداد rule itemes که نیاز دارید را ایجاد کنید. به خاطر داشته باشید که ترتیب rule itemes مهم است. ابتدا استثنائات را در نظر بگیرید تا قانون مسیریابی تنظیم شده با هر قانون به ترتیب انجام شود. به عنوان مثال، اگر می‌خواهید همه‌ی پرونده‌های تلفنی، صرف نظر از اولویت‌شان، همیشه در صف Tier 2 قرار بگیرند، قبل از هر چیز به Rule Items نیاز دارید. از فلش‌های موجود در جدول Rule Items برای تغییر ترتیب آن‌ها استفاده کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

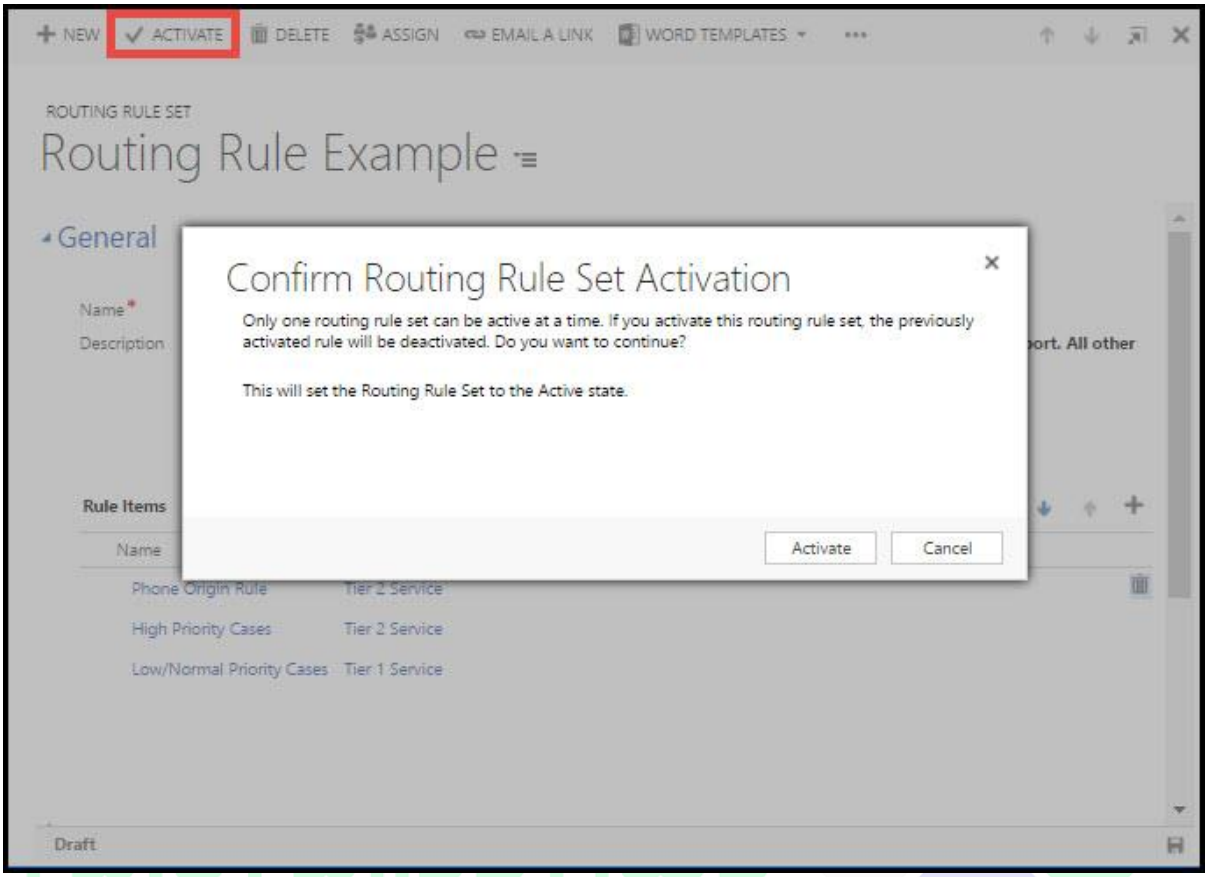
www.takbook.com



۵. پس از ایجاد قوانین، از گزینه‌ی فعال‌سازی (Activate) در نوار فرمان استفاده کنید تا مجموعه قوانین مسیریابی‌تان فعال شود. این نکته را به خاطر داشته باشید که فقط می‌توانید یک مجموعه‌ی فعال داشته باشید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

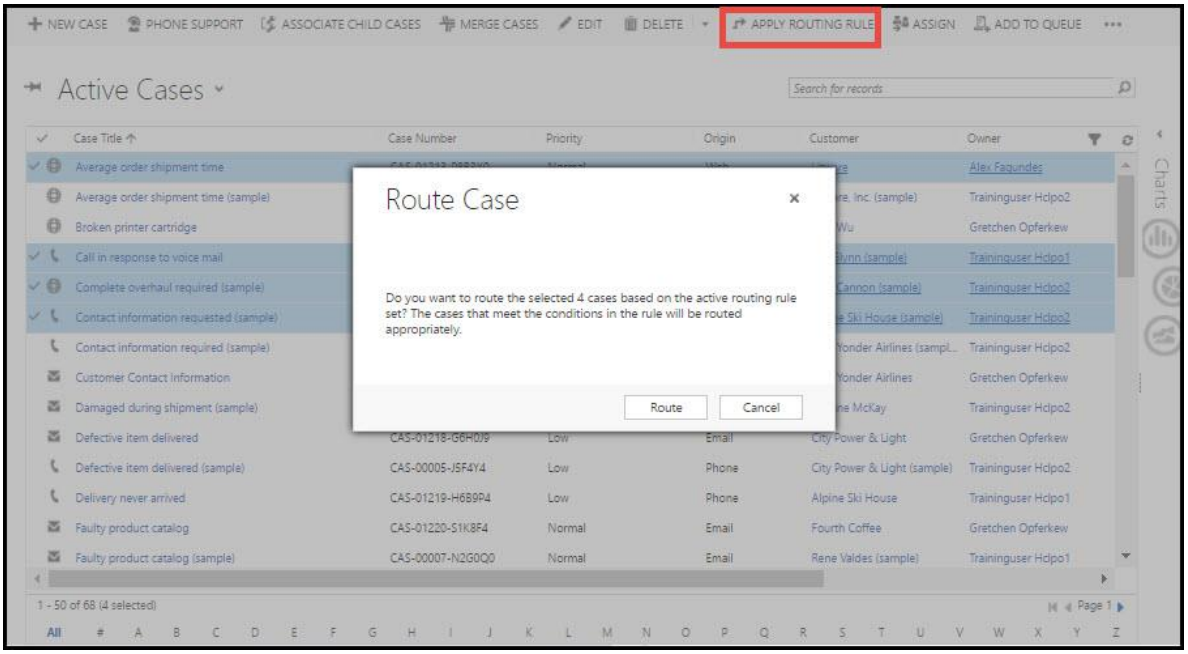
www.takbook.com



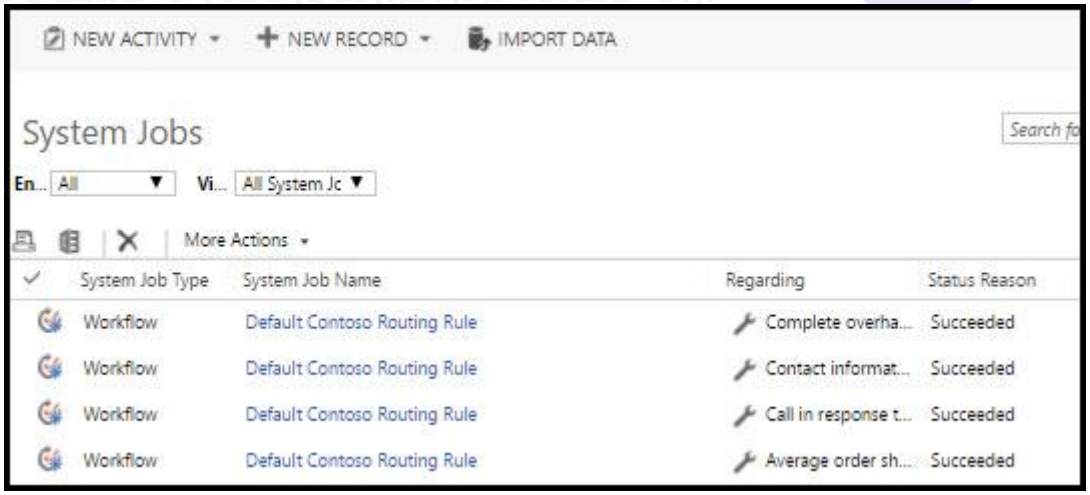
۶. هنگامی که یک مجموعه قانون مسیریابی فعال شد، با استفاده از گزینه‌ی اعمال قانون مسیریابی (Apply Routing Rule) در نوار فرمان، پرونده‌ها مسیریابی می‌شوند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



۷. اگرچه تنظیم قوانین مسیریابی یک گردش کار در پس‌زمینه ایجاد می‌کند، اما با سایر گردش کارها در همان نقطه مدیریت نمی‌شوند. اگر می‌خواهید قوانین مسیریابی را به صورت عملی مشاهده کنید، می‌توانید ابتدا به تنظیمات و سپس به مشاغل سیستم یا System Jobs بروید تا نتایج قوانین مسیریابی خود را بررسی کنید.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

قوانین ایجاد و به‌روزرسانی خودکار رکورد

هنگام کار کردن با پرونده‌ها در داینامیک ۳۶۵، همیشه نیاز به ایجاد خودکار آن‌ها براساس قوانین تجاری مشخص و از طریق کانال‌های مختلف مانند ایمیل، چت و غیره وجود دارد. در نسخه‌های قبلی CRM این کار از طریق گردش کار سفارشی انجام می‌شد. مقالات زیادی در سایت‌های مختلف وجود دارد که به شما آموزش می‌دهد چگونه این کار را انجام دهید. اکنون این امر می‌تواند بدون آگاهی داشتن از جریان کار و در کم‌ترین زمان ممکن انجام شود. از این ویژگی می‌توان برای ایجاد یا به‌روزرسانی خودکار پرونده‌ها، سرنخ‌ها، فرصت‌ها، قرارملاقات‌ها، کارها و رکوردهای بیشتر از فعالیت‌های دریافتی استفاده کرد. در بخش بعدی، ما به طور ویژه چگونگی ایجاد قوانین خودکار پرونده با استفاده از قابلیت‌های قوانین ایجاد و به‌روزرسانی خودکار رکورد (Automatic Record Creation and Update Rules) را بررسی خواهیم کرد.

پیش‌نیازها

برای ایجاد قوانین خودکار باید مطمئن شوید که نسخه‌ی درست و کامل را در اختیار دارید. این ویژگی در نسخه‌ی آنلاین، آپدیت ۲۰۱۵ و نسخه‌ی on-premise، آپدیت ۲۰۱۶ داینامیک ۳۶۵ ارائه شده است. اطمینان حاصل کنید که افزونه‌ی خارجی یا سیستم تعامل اجتماعی شما قبلاً با نمونه‌ی داینامیک ۳۶۵ موردنظرتان ادغام شده است(به این صورت که مجوزهای تنظیم‌شده در همگام‌سازی سَمت سرور داینامیک ۳۶۵ به درستی قرار گرفته باشند). مطمئن شوید که پروفایل کاربر شما حاوی نقش‌هایی مانند مدیر سیستم، سفارشی‌ساز یا فروشنده‌ی سیستم، مدیر خدمات مشتری، مدیر فروش یا مدیر بازاریابی باشد. به قسمت تنظیمات و سپس مدیریت خدمات (یا مدیریت کسب‌وکار) بروید و بر روی گزینه‌ی قوانین ایجاد و به‌روزرسانی خودکار رکورد کلیک کنید.

ایجاد قوانین

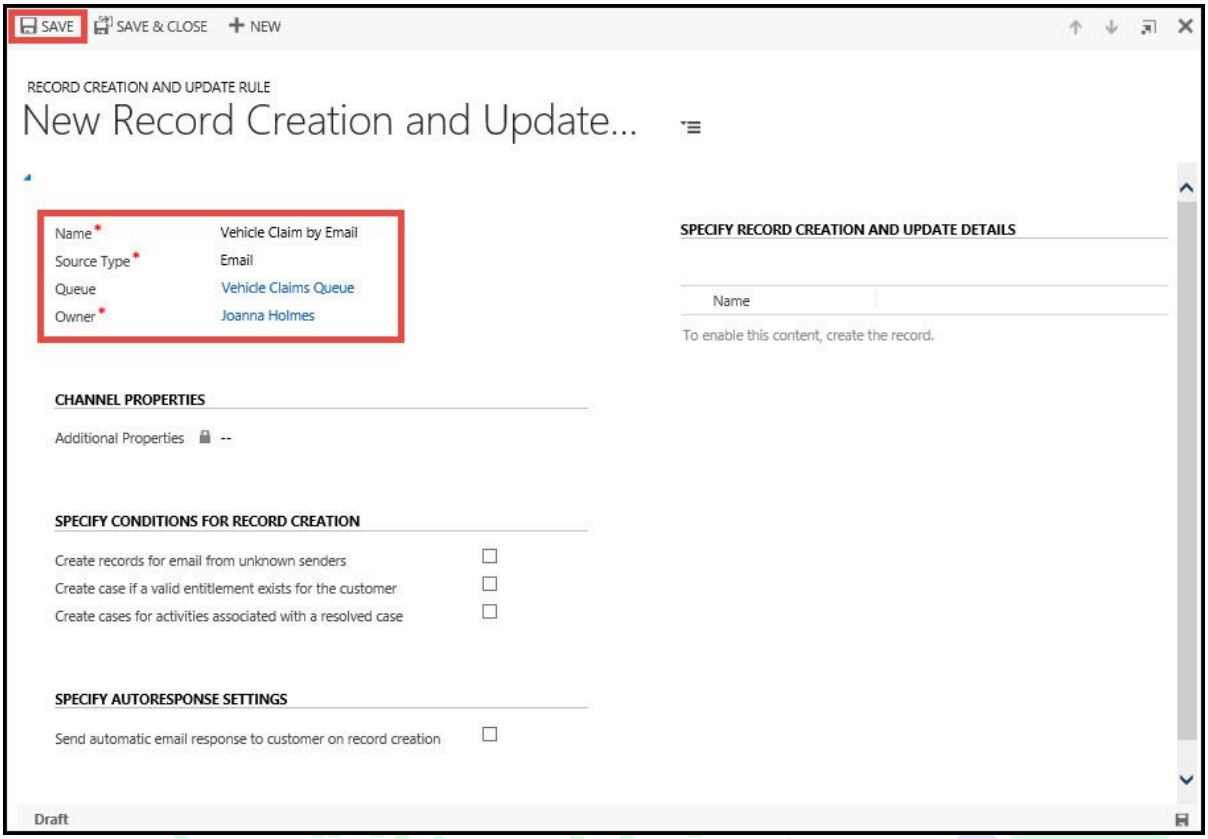
پس از انجام پیش‌نیازها، به قسمت تنظیمات و سپس مدیریت خدمات (یا مدیریت کسب‌وکار) بروید و بر روی گزینه‌ی قوانین ایجاد و به‌روزرسانی خودکار رکورد کلیک کنید.

نمای شما لیستی از قوانین موجود را نشان می‌دهد. اگر می‌خواهید یکی از قوانین موجود را ویرایش کنید، به سادگی قانون موردنظر را انتخاب کرده و سپس بر روی گزینه‌ی ویرایش در نوار فرمان کلیک کنید. برای ایجاد یک قانون جدید، بر روی گزینه‌ی New+ در نوار فرمان کلیک کنید.

اکنون وقت آن است تا اطلاعات لازم برای ایجاد قانون را وارد کنید. در ابتدا لازم است به هر یک از خصوصیات یا فیلدهای موجود در این فرم نگاهی بیندازیم.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



نام: این فیلد یک نام منحصربه‌فرد برای قانون را نشان می‌دهد. به عنوان مثال، ما آن را به‌عنوان Vehicle Claim by Email که ترکیبی از صف و کانال است، نام‌گذاری کرده‌ایم.

نوع منبع: فعالیتی را انتخاب کنید که منبع رکوردی باشد که ایجاد کرده‌اید. این فعالیت‌ها می‌توانند به رکوردهای موجودیت پیش‌فرض (سیستم) یا رکوردهای موجودیت سفارشی تبدیل شوند. به‌عنوان مثال، ما فعالیت‌های ایمیل دریافتی برای ایجاد خودکار پرونده را انتخاب می‌کنیم.

صف: صفی که برای این قانون قابل اجرا و مناسب است را انتخاب کنید. در قانون ایجاد و به‌روزرسانی رکورد، زمانی که یک صف برای یک نوع منبع تعیین می‌کنید، هرگونه فعالیت ورودی از آن منبع به عنوان یک آیتم به صف تعیین‌شده اضافه می‌شود. بنابراین اگر قانونی برای یک فعالیت منبع خاص و ترکیب صف فعال باشد، این قانون، فعالیت ورودی در آن صف را برای ایجاد یا به‌روزرسانی پرونده‌ها پردازش می‌کند.

به‌عنوان مثال، ما Vehicle Claims Queue را انتخاب کرده‌ایم. نکته: اگر منبع شما ایمیل است، مطمئن شوید که آدرس ایمیلی که برای این قانون استفاده می‌کنید، در صف انتخاب شده مشخص شده باشد؛ در غیر این صورت پرونده به‌طور خودکار ایجاد نمی‌شود. برای منبع ایمیل، تعیین یک صف الزامی است. برای سایر منابع که شامل فعالیت‌های سفارشی می‌شود، این کار اختیاری است.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

مالک: به‌طور پیش‌فرض شامل افرادی است که قانون را ایجاد می‌کنند.

و در آخر پس از وارد کردن تمام اطلاعات، گزینه‌ی ذخیره یا Save را بزنید.

در قسمت پایین ویژگی‌های کانال (Channel Properties) روی یک گروه ویژگی کلیک کنید. هر فعالیت پیش‌فرض یا سفارشی دارای ویژگی‌ای با عنوان پارامترهای اضافی (Additional Parameters) است. این ویژگی، بسته‌های اطلاعاتی و داده‌های JSON که از یک افزونه‌ی خارجی دریافت می‌شود را ذخیره می‌کند. شما می‌توانید این پارامترها را در قسمت Additional Parameters که در هر نوع فعالیت ورودی‌ای وجود دارند، پیدا کنید. برای ثبت این اطلاعات در داینامیک ۳۶۵ و مرتبط کردن آن با قانون ایجاد یا به روزرسانی، می‌توانید ویژگی‌های کانال را در یک گروه تعریف کنید و آن‌ها را با یک قانون مرتبط کنید یا آن‌ها را بین چندین قانون به اشتراک بگذارید. هنگامی که یک گروه را برای یک قانون ایجاد و به‌روزرسانی انتخاب می‌کنید، می‌توانید از ویژگی‌های کانال در وضعیت‌های rule item یا در زمان تنظیم ویژگی برای رکورد هدف استفاده کنید. بعد از فعال کردن یک قانون، نمی‌توانید ویژگی انتخاب شده را حذف کرده و یا تغییر دهید. شما می‌توانید گروه دیگری از ویژگی‌ها را تنها پس از حذف منابع گروه قبلی که مربوط به قسمت rule item است، انتخاب کنید. این نکته را در نظر داشته باشید که وقتی می‌خواهید یک گروه جدید را بدون حذف منابع گروه قبلی انتخاب کنید، سیستم اِرور می‌دهد.

از آن‌جا که ما از ایمیل به‌عنوان منبع استفاده کرده‌ایم، باید شرایطی را برای تبدیل ایمیل به رکوردهای هدف تعریف کنیم که در این‌جا موجودیت پرونده است. بیایید هر گزینه را با جزئیات بیشتری بررسی کنیم:

ایجاد رکورد برای ایمیل از طریق فرستنده‌های ناشناس: همه‌ی پیام‌های ایمیلی که متعلق به فرستندگانی هستند که در داینامیک ۳۶۵ آدرس ایمیل ندارند، به رکوردهای جدید تبدیل می‌شوند. همچنین رکورد شخص نیز ایجاد می‌شود.

ایجاد پرونده در صورت وجود مجوز معتبر برای مشتری: انتخاب این گزینه فقط در صورت وجود مجوز فعال برای مشتری، باعث ایجاد پرونده می‌شود. اگر ایمیلِ فرستنده با حساب والدین مرتبط باشد، در صورتی که حساب والدین دارای مجوز معتبر باشد و شخص در قسمت مخاطبین آن مجوز ثبت شده باشد یا بخش مخاطبین آن مجوز خالی باشد، داینامیک ۳۶۵ یک رکورد ایجاد می‌کند.

ایجاد پرونده برای فعالیت‌های مرتبط با یک پرونده‌ی حل شده: اگر این چک باکس را انتخاب کنید، درصورتی‌که ایمیل با پرونده‌ی حل شده مرتبط باشد، داینامیک ۳۶۵ یک پرونده ایجاد می‌کند. اگر ایمیل با یک پرونده‌ی فعال مرتبط باشد، یک پرونده‌ی جدید ایجاد نمی‌شود.

ایجاد پرونده برای فعالیت‌های مرتبط با پرونده‌ای که قبلاً حل شده: اگر گزینه‌ی ایجاد پرونده برای فعالیت‌های مرتبط با یک پرونده‌ی حل شده را انتخاب کنید، می‌توانید مدت زمان را در این فیلد مشخص کنید. داینامیک ۳۶۵ فقط درصورتی‌که پرونده زودتر از مدت زمانی که مشخص کرده‌اید حل شود، پرونده ایجاد می‌کند. اگر ایمیل دریافتی مربوط به پرونده‌ای باشد که دیرتر از مدت زمان مشخص شده حل شده است، داینامیک ۳۶۵ فقط ایمیل دریافتی را با پرونده‌ی حل شده‌ی موجود مرتبط می‌کند؛ به این ترتیب یک پرونده‌ی جدید ایجاد نمی‌شود.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

ارسال پاسخ خودکار ایمیل به مشتری برای ایجاد رکورد: اگر می‌خواهید بعد از ایجاد رکورد هدف برای ایمیل، پاسخ‌های ایمیل را به‌طور خودکار برای فرستنده‌ی آن ارسال کنید، این چک باکس را انتخاب کنید.

انتخاب قالب یا الگوی ایمیل برای پاسخ به مشتری: اگر ارسال خودکار پاسخ به مشتری را در چک باکس ایجاد رکورد انتخاب کرده‌اید، یک الگوی ایمیل (الگوی ایمیل جهانی یا الگوی ایمیل از هر نوع موجودیتی) را انتخاب کنید. اگر هیچ الگویی را انتخاب نکنید، پاسخ خودکار ارسال نمی‌شود.

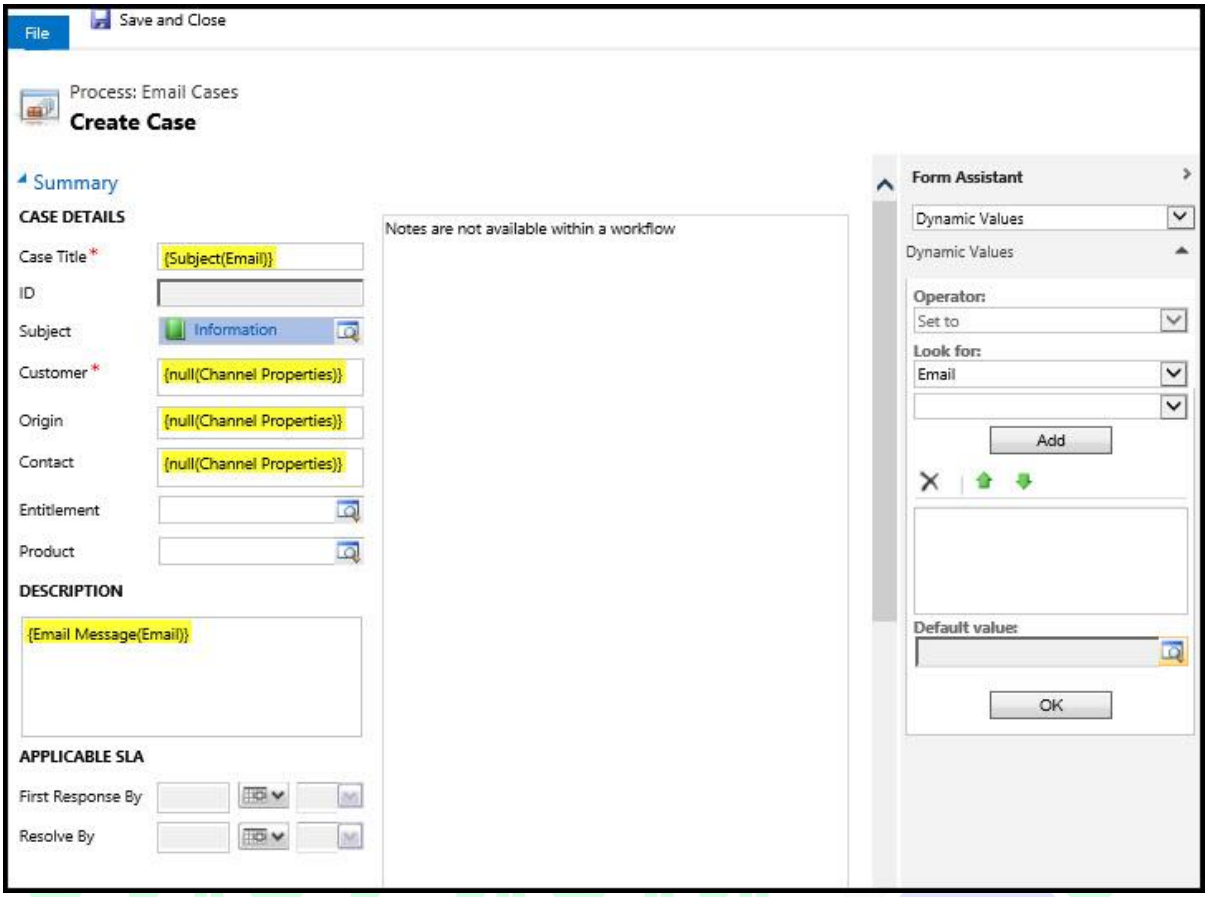
تعیین جزئیات ایجاد و به‌روزرسانی رکورد

هنگامی که قانون را کاملاً بیان کردیم، باید شرایط بیشتری را برای ایجاد رکوردهای خود تعریف کنیم و همچنین نوع رکوردهایی که می‌خواهیم ایجاد کنیم را مشخص کنیم. برای شروع ایجاد این شرایط و فعالیت‌های قانون، روی آیکون + کلیک کنید. به‌عنوان مثال، ما می‌خواهیم برای یک ایمیل با موضوعی مانند وسیله‌ی نقلیه (vehicle) یا اگر حساب فرستنده با اتومبیل‌های برقی Northwind همراه است، پرونده ایجاد کنیم.

نوع رکورد را برای ایجاد انتخاب کنید. به عنوان مثال، انتخاب کنید که یک رکورد پرونده ایجاد کنید و ویژگی‌هایی را برای پیش‌نمایش هریک از فیلدها برای رکورد پرونده تنظیم کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



علاوه بر این، در قسمت پایین Specify Other Actions می‌توانید بر روی گزینه‌ی Add Step کلیک کنید تا یک رکورد ایجاد کرده، آن را به‌روز کنید، ایمیل بفرستید یا گردش کار فرزند را آغاز کنید.

پس از اتمام، بر روی گزینه‌ی Save and Close کلیک کنید.

فعال کردن قانون

برای فعال کردن قانون بر روی گزینه‌ی Activate در نوار فرمان کلیک کنید. هنگامی که یک قانون فعال می‌شود، تنها راه برای ویرایش یا تغییر آن، غیرفعال کردن (Deactivate) آن است.

شما می‌توانید به دو روش، قانون ایجاد و به‌روزرسانی رکورد را هم‌زمان برای هر نوع منبعی فعال کنید؛ یکی با صف و دیگری بدون صف. در این‌جا نوع منبع، ایمیل است. شما فقط می‌توانید یک قانون ایجاد و به‌روزرسانی برای منبع ایمیل را فعال کنید و این قانون باید یک صف مشخص داشته باشد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

برای ایجاد خودکار پرونده‌ها و هدایت آن‌ها به سمت کاربران یا صف‌های مناسب به منظور توزیع سریع و به‌موقع پرونده‌ها بین متخصصان خدمات، قوانین ایجاد خودکار را همراه با قوانین مسیریابی ایجاد کنید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

راه‌اندازی پایگاه دانش در داینامیک ۳۶۵

پایگاه دانش برای کمک به نمایندگان خدمات مشتری به منظور پاسخ‌گویی به سؤالات و حل پرونده‌ها طراحی شده است. این پایگاه یک منبع اطلاعاتی است که توسط تیم خدمات مشتری استفاده می‌شود و در عین حال برای همه‌ی افراد قابل مشاهده است. این ابزار شامل مقالات و اسنادی است که توسط موضوعات طبقه‌بندی می‌شوند.

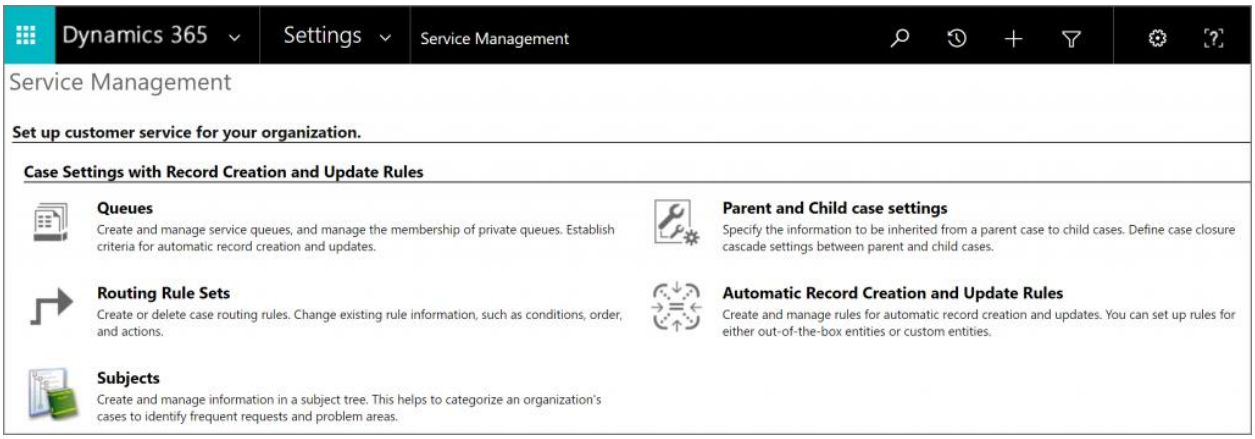
برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد کار با پایگاه دانش، بخش‌های زیر را مطالعه کنید:

- چگونگی اضافه کردن موضوعات
- چگونگی اضافه کردن الگو یا قالب‌های مقاله
- چگونگی غیرفعال یا حذف کردن قالب‌های مقاله
- چگونگی ایجاد یک مقاله

چگونگی اضافه کردن موضوعات به داینامیک ۳۶۵

در پایگاه دانش می‌توانید یک لیست طبقه‌بندی‌شده از موضوعات که درخت موضوعی نامیده می‌شود، ایجاد کنید. این موضوعات برای سازمان‌دهی پرونده‌ها، محصولات و مقالات پایگاه دانش استفاده می‌شوند. برای اضافه کردن موضوعات در داینامیک ۳۶۵ مراحل زیر را انجام دهید.

۱. در نوار ناوبری، بر روی گزینه‌ی تنظیمات (Settings) کلیک کرده و سپس به بخش مدیریت خدمات (Service Management) بروید.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۲. در صفحه‌ی اصلی، بر روی گزینه‌ی Subjects کلیک کنید. با انجام این کار، یک پنجره‌ی جدید باز می‌شود.

۳. در بخش Common Tasks، بر روی گزینه‌ی Add a Subject کلیک کنید.

۴. در پنجره‌ی اضافه کردن موضوع (Add Subject) عنوان موضوع را وارد کنید. عنوان شامل نام موضوع است.

۵. اگر فیلد جست‌وجوی موضوع والد را پر می‌کنید، این موضوع به موضوع فرزند تبدیل می‌شود. اگر می‌خواهید این موضوع به‌عنوان موضوع والد یا اصلی باشد، این فیلد را خالی بگذارید. این فیلد، نحوه‌ی ایجاد ساختار سلسله مراتبی را نشان می‌دهد.

۶. پس از تکمیل فیلدهای مناسب و قابل اجرا، گزینه‌ی OK را بزنید. اکنون موضوع شما ایجاد شده است.

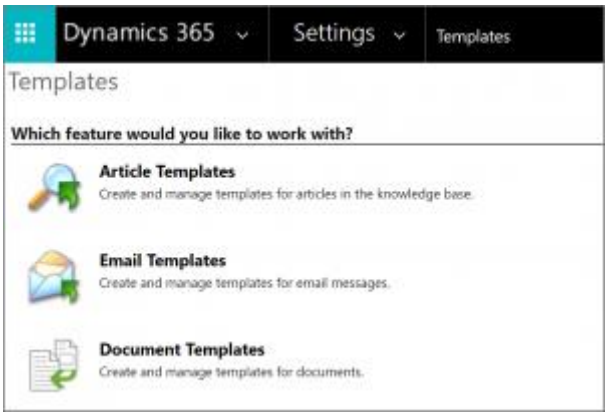
چگونگی ایجاد یک قالب مقاله

شما می‌توانید قالب‌های مقاله را طوری تنظیم کنید که مقالات پایگاه دانش شما به طور مداوم قالب‌بندی شوند. به این ترتیب کاربران شما هنگام خواندن مقاله می‌توانند به سرعت اطلاعات را پیدا کنند. قالب‌های مقاله از بخش‌های عنوان‌دار تشکیل شده‌اند که نویسنده‌ی مقاله به محتوای آن اضافه می‌کند. هر بخش، نویسنده را راهنمایی می‌کند که چه نوع محتوایی باید به آن اضافه شود. شما می‌توانید برای مقاله‌های مختلف، قالب‌های متفاوتی داشته باشید.

۱. در نوار ناوبری بالا، بر روی گزینه‌ی تنظیمات (Settings) کلیک کنید.

۲. در نوار ناوبری بالا، بر روی گزینه‌ی قالب‌ها (Templates) کلیک کنید.

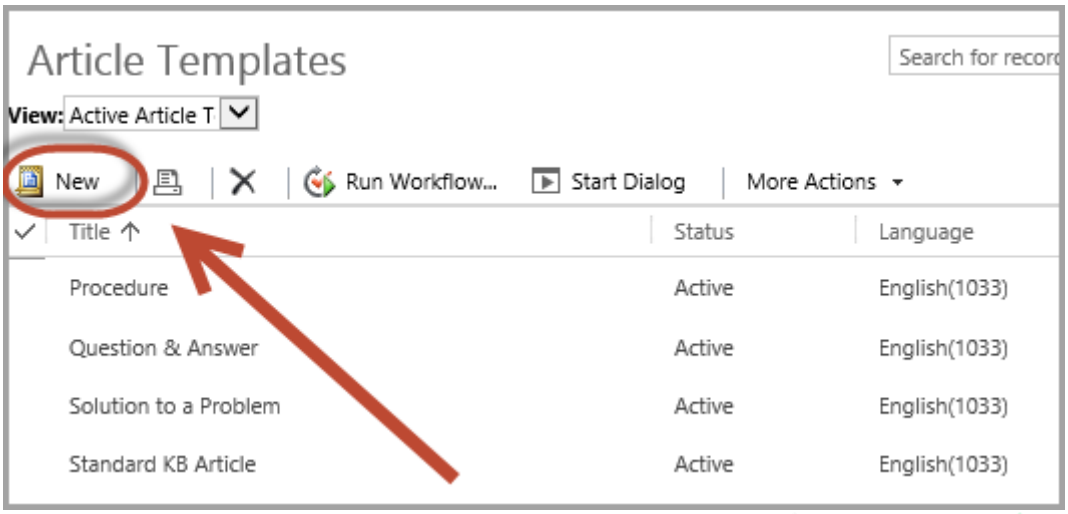
۳. از صفحه‌ی مربوط به قالب، گزینه‌ی Article Templates را انتخاب کنید.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

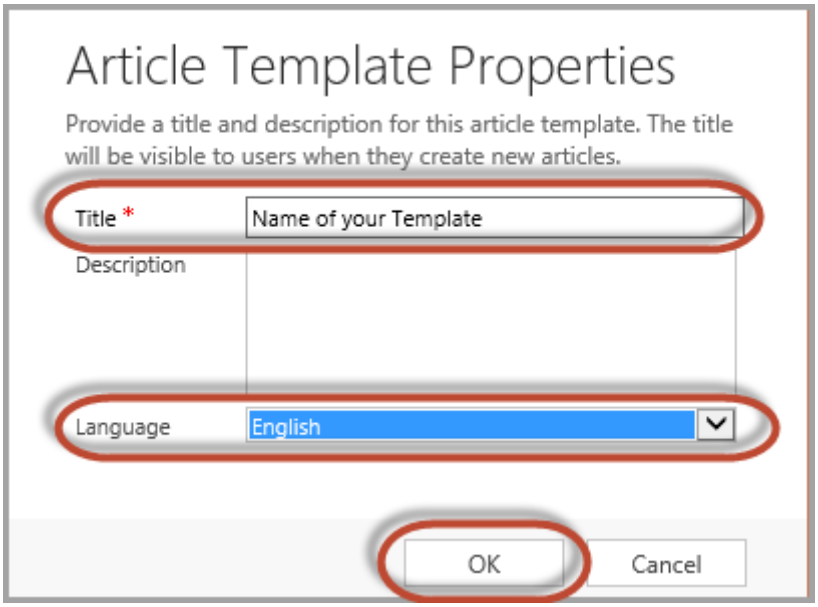
۴. برای ایجاد یک قالب جدید، گزینه‌ی New را انتخاب کنید. به این ترتیب دو پنجره‌ی جدید باز خواهد شد. شما می‌توانید با دوبار کلیک کردن و باز کردن یکی از پنجره‌ها، قالب‌های موجود را تغییر دهید.



۵. در اولین پنجره کوچک‌تر لازم است تا قالب خود را نام‌گذاری کنید.

۶. همچنین می‌توانید توضیحی را اضافه کنید و انتخاب کنید که این قالب در چه زبانی قرار گیرد.

۷. پس از تکمیل فیلدهای قابل اجرا، گزینه‌ی OK را بزنید.

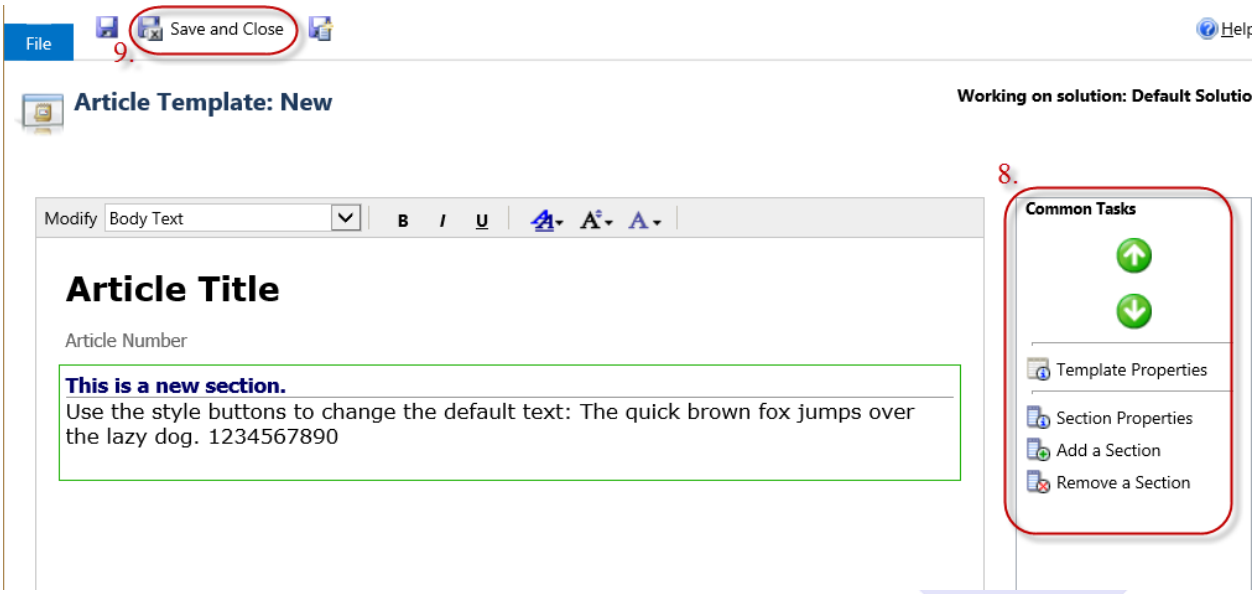


دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۸. اکنون شما در پنجره‌ی دوم قرار دارید. در سمت راست صفحه، از قسمت Common Task برای اضافه کردن و اصلاح بخش‌ها استفاده کنید. فلش‌ها یک بخش انتخابی را به سمت بالا یا پایین حرکت می‌دهند.

۹. هنگامی که کار موردنظر را روی قالب مقاله‌ی خود انجام دادید، در بالای صفحه روی گزینه‌ی Save & Close کلیک کنید. پس از ذخیره‌ی قالب مقاله، وضعیت به حالت فعال یا Active درمی‌آید.



ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

چگونگی غیرفعال یا حذف کردن قالب مقاله

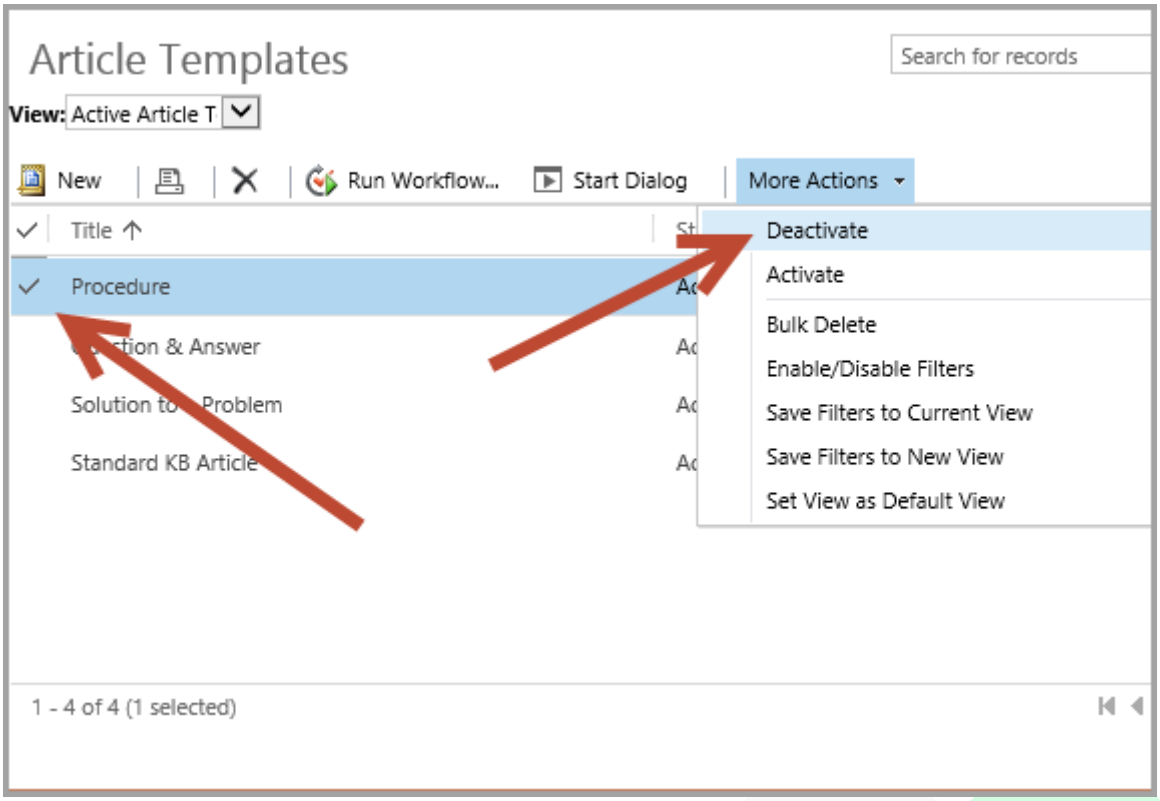
شما می‌توانید قالب مقاله را غیرفعال یا حذف کنید. وقتی یک قالب را غیرفعال می‌کنید، این کار بر روی مقالات منتشرشده‌ی موجود تأثیر نمی‌گذارد. با این حال، مقالات جدید قادر به استفاده از آن قالب نخواهند بود. فقط در صورتی که مقالات موجود از آن قالب استفاده نکرده باشند، می‌توانید یک قالب را حذف کنید.

قالب مقاله‌ای که می‌خواهید غیرفعال یا حذف کنید را بررسی کنید.

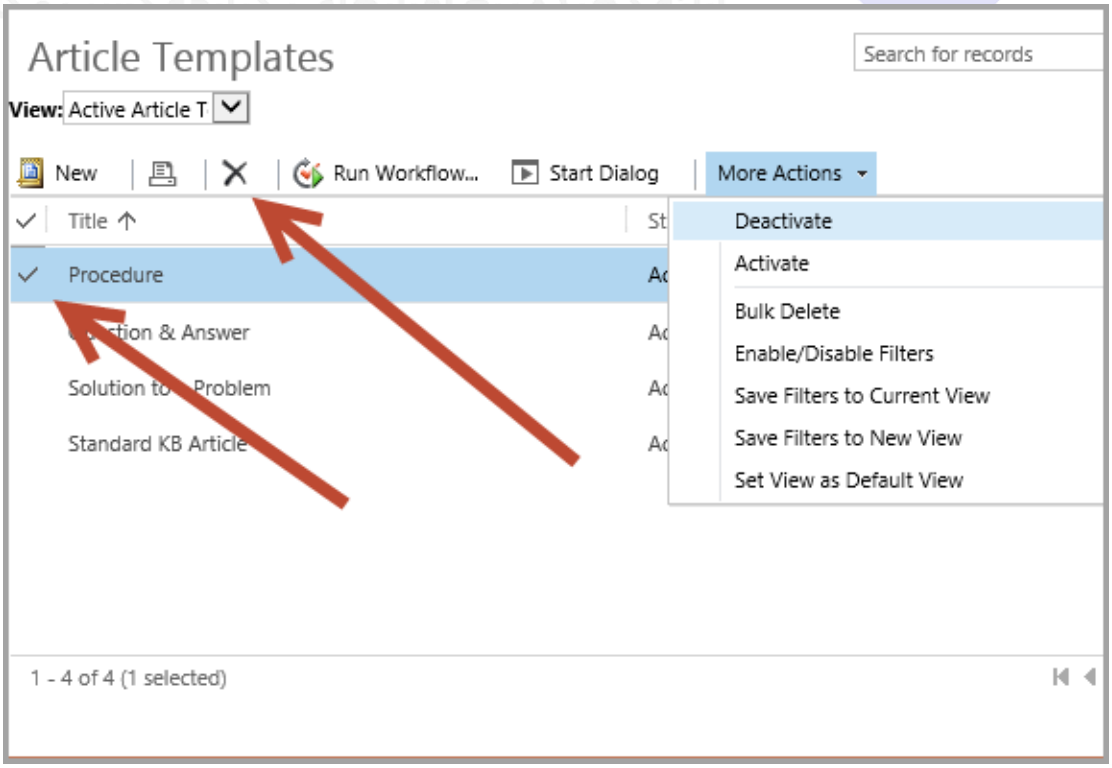
برای غیرفعال کردن، بر روی گزینه‌ی More Actions کلیک کنید. به این ترتیب یک منو باز می‌شود که می‌توانید در آن گزینه‌ی غیرفعال کردن را انتخاب کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



برای حذف رکورد، قالب را انتخاب کرده و در نوار فرمان بر روی آیکون X کلیک کنید.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

چگونگی ایجاد یک مقاله

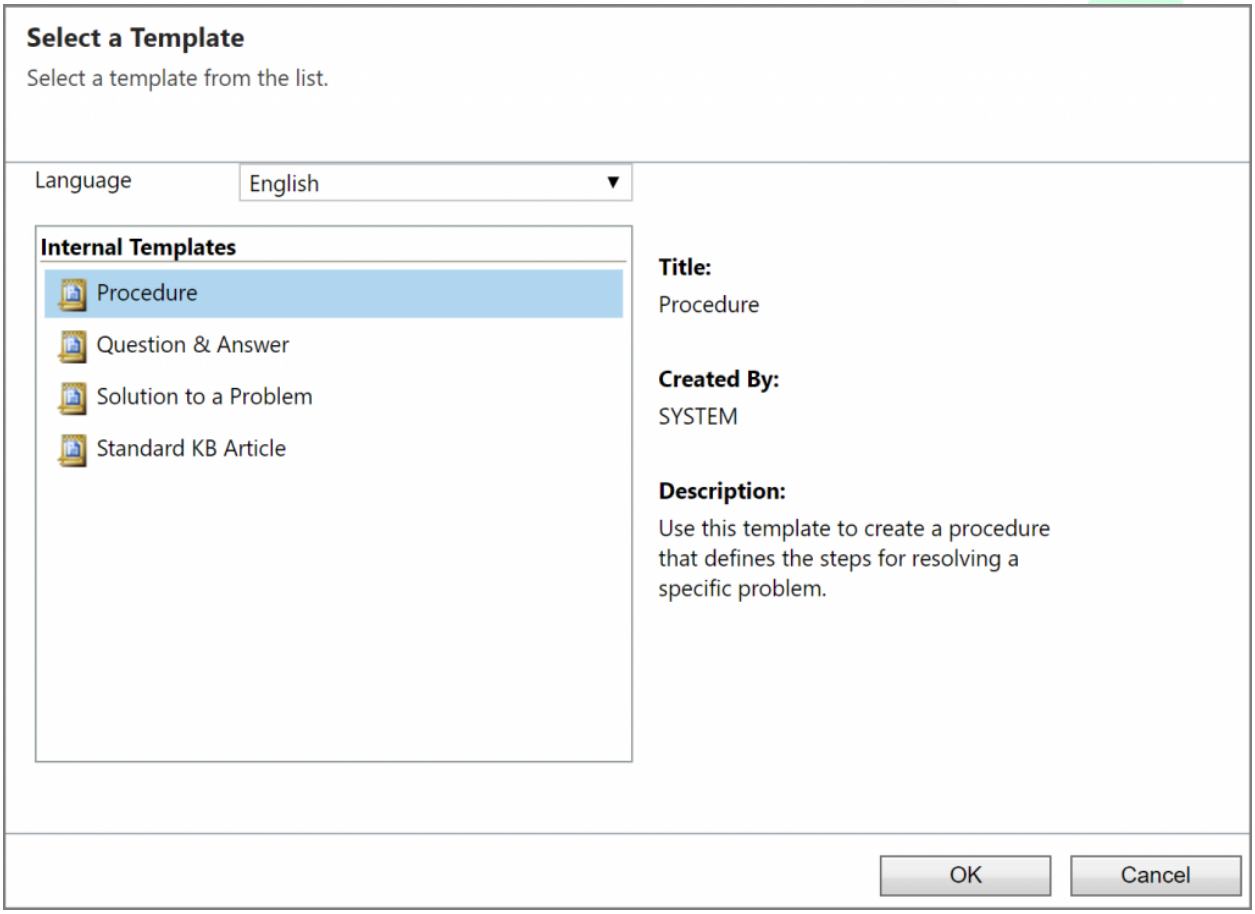
مقاله سندی است که به نمایندگان خدمات مشتری در حل پرونده‌ها کمک می‌کند. مقالات باید روند تأیید را طی کنند. اکثر کاربران تا زمانی که مورد تأیید قرار نگیرند، نمی‌توانند مقالات را مشاهده کنند. مقالات می‌توانند در وضعیت پیش‌نویس، تأیید شده یا تأیید نشده قرار بگیرند.

۱. در نوار ناوبری بالا، بر روی گزینه‌ی Service کلیک کنید.

۲. در نوار ناوبری بالا، بر روی گزینه‌ی Articles کلیک کنید.

۳. برای ایجاد یک مقاله‌ی جدید، در نوار فرمان بالا، گزینه‌ی New را انتخاب کنید. به این ترتیب یک پنجره‌ی جدید باز می‌شود.

۴. پنجره بعدی‌ای که باز می‌شود جایی است که انتخاب می‌کنید می‌خواهید از کدام قالب مقاله استفاده کنید. پس از انتخاب قالب موردنظر، گزینه‌ی OK را بزنید و به این ترتیب یک پنجره‌ی جدید باز خواهد شد.

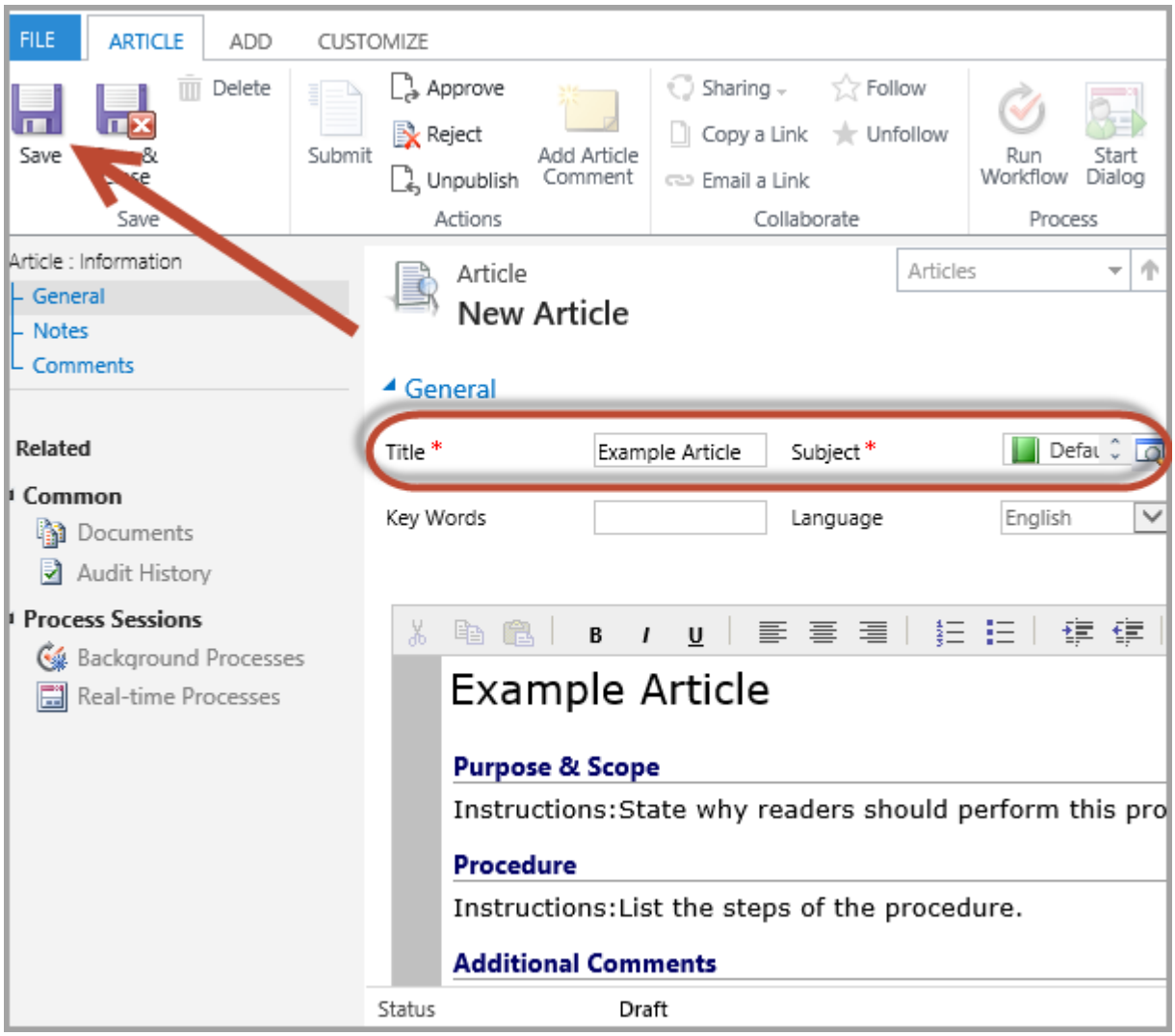


دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۵. در پنجره‌ی Article، عنوان و موضوع را وارد کنید. شما می‌توانید کلمات کلیدی و محتوای مقاله را اضافه کنید.

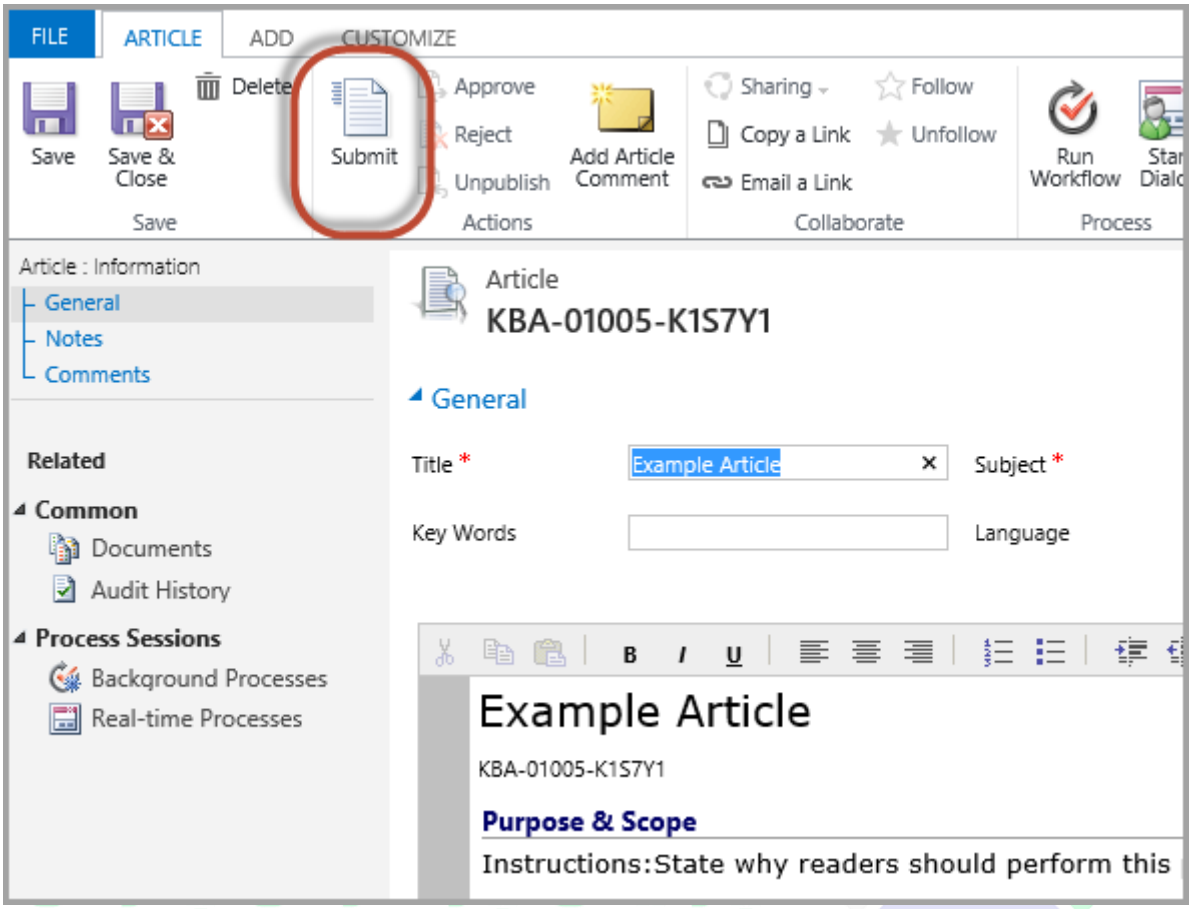
۶. هنگامی که مقاله مورد قبول‌تان واقع شد، در ریبون بالا گزینه‌ی Save را انتخاب کنید. قبل از ارائه و ارسال مقاله برای تأیید، باید گزینه‌ی Save را بزنید.



۷. پس از ذخیره‌ی مقاله، آیکون Submit دیگر به رنگ خاکستری باقی نمی‌ماند. با کلیک بر روی گزینه‌ی Submit، روند تأیید آغاز می‌شود. تا زمانی که مقاله را تأیید نکنید، اکثر کاربران CRM قادر به مشاهده‌ی آن نخواهند بود.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

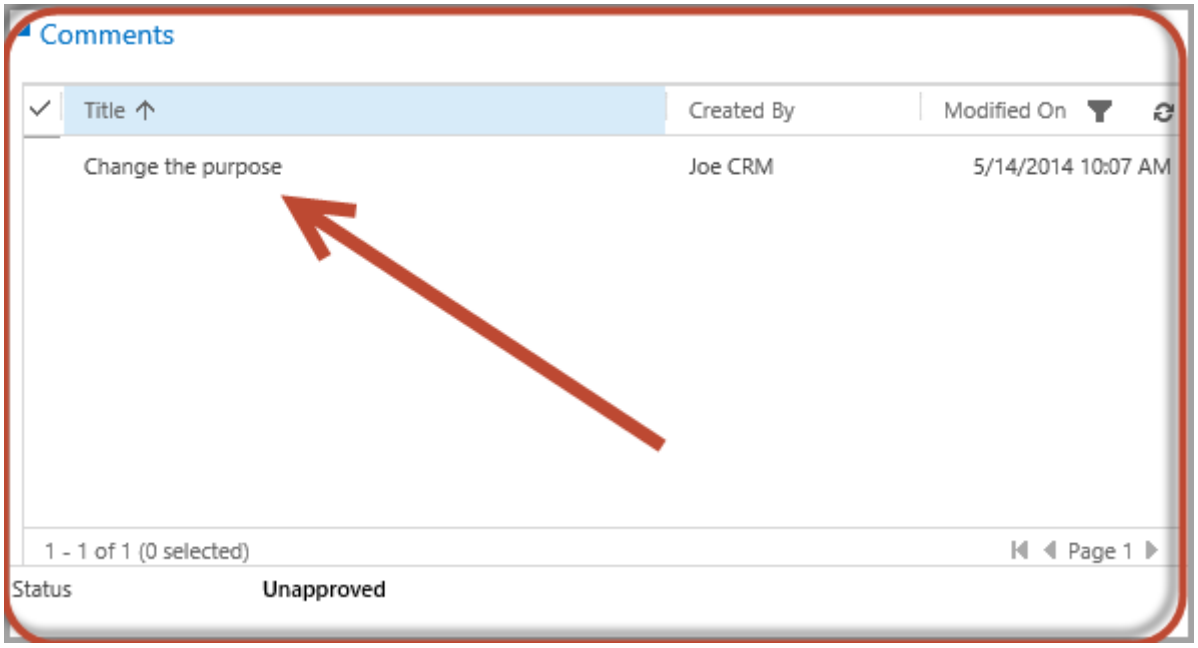
۸. اکنون مقاله‌ی موردنظر در وضعیت تأیید نشده (Unapproved) قرار دارد. در این مرحله می‌توانید مقاله را ویرایش، تأیید یا رد کنید.

۹. کاربران می‌توانند نظرات خود را برای ارائه‌ی اصلاحات یا تغییرات درج کنند. برای انجام این کار، در ریبون بالا بر روی گزینه‌ی Add Article Comments کلیک کرده و به این ترتیب یک پنجره‌ی جدید باز می‌شود که می‌توانید نظرات خود را در آن بیان کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

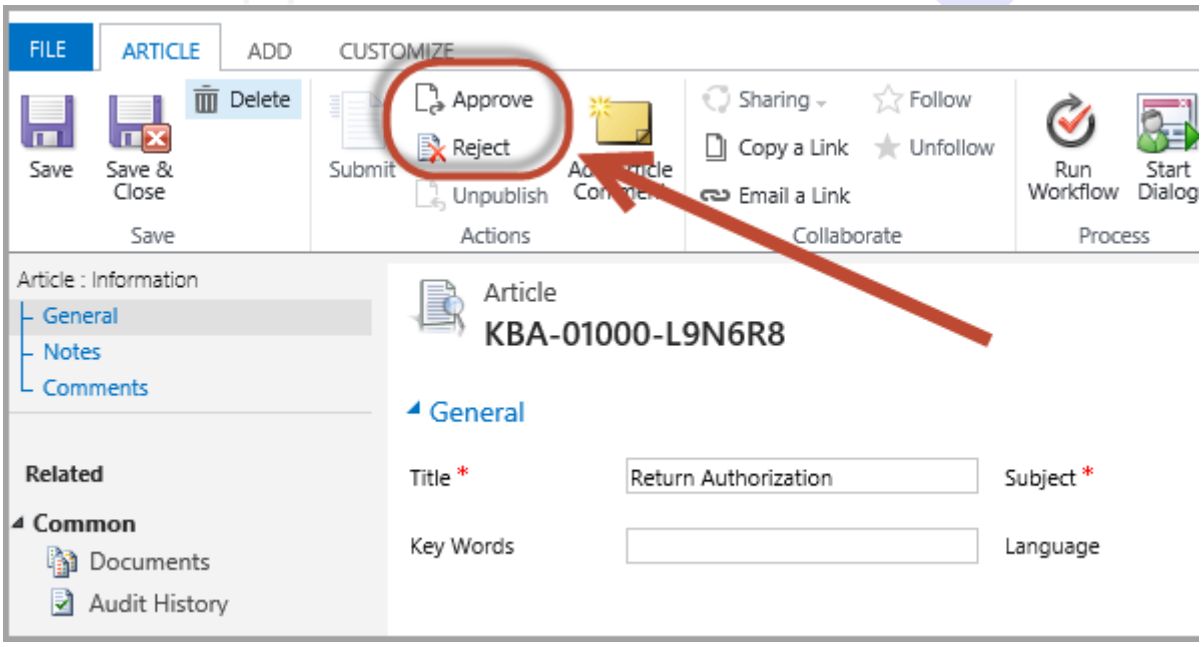
www.takbook.com

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064



۱۰. نظراتی که بیان می‌کنید، در انتهای صفحه‌ی مربوط به مقاله نشان داده می‌شوند.

۱۱. سازمان شما تصمیم گیرنده‌ی این موضوع است که کدام کاربران باید مقاله‌ها را تأیید یا رد کنند. گزینه‌های تأیید (Approve) و رد (Reject) در بالای ریبون در داخل رکورد مقاله قرار دارند.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

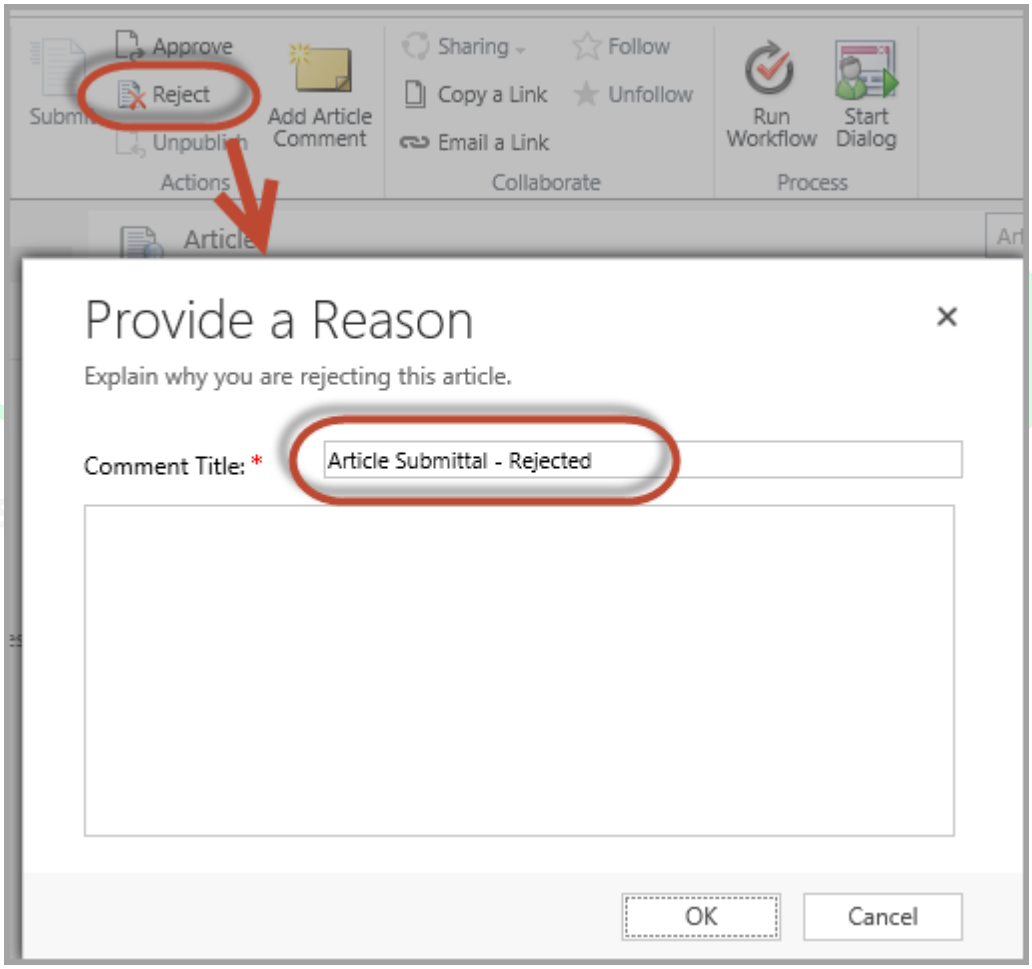
۱۲. در صورت انتخاب گزینه‌ی Approve، وضعیت مقاله به Published تغییر پیدا می‌کند.

۱۳. در صورت انتخاب گزینه‌ی Reject، یک پنجره‌ی جدید باز می‌شود.

۱۴. در این پنجره توضیح می‌دهید که چرا این مقاله را رد می‌کنید.

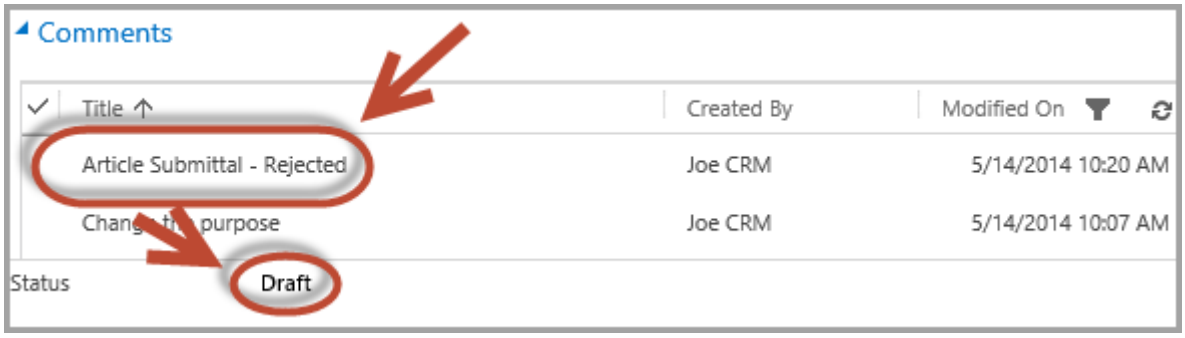
۱۵. وقتی نظر خود را بیان کردید، گزینه‌ی OK را بزنید.

۱۶. توضیح درباره‌ی رد کردن مقاله در انتهای رکورد در بخش مربوط به نظرات (Comment) نشان داده خواهد شد.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



۱۷. پس از اضافه کردن نظر عدم تأیید، وضعیت مقاله به پیش‌نویس (Draft) تغییر پیدا می‌کند و به این ترتیب می‌توانید مقاله را برای تأیید، دوباره ارسال کنید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

قراردادها در داینامیک ۳۶۵

قراردادها می‌توانند شامل سطح خاصی از پشتیبانی یا خدمات باشند و به این ترتیب می‌توان آن‌ها را به یک پرونده اضافه کرد. یک مشتری ممکن است ساعات پشتیبانی معینی در اختیار داشته باشد یا به تعداد مشخصی از پرونده‌ها محدود شود. برای قرارداد در CRM سه جزء وجود دارد: قالب قرارداد، قرارداد و مفاد قرارداد. قراردادها، آیتم‌های مفاد و موجودیت قالب‌ها در به‌روزرسانی جولای ۲۰۱۷ داینامیک آنلاین منسوخ شده‌اند و از نسخه‌ی اصلی که در آینده می‌آید، حذف خواهند شد. این قابلیت برای خدمات مشتری توسط مجوزها جایگزین شده است.

برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش‌های زیر را مطالعه کنید:

- نحوه‌ی ایجاد یک قالب قرارداد
- وضعیت‌های قرارداد
- مفاد قرارداد
- نحوه‌ی تنظیم قرارداد

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

نحوه‌ی ایجاد یک قالب قرارداد

اولین قدم برای استفاده از قرارداد، تنظیم قالب‌های قرارداد است. برای تنظیم یک قرارداد جدید، باید از قبل یک قالب را ایجاد کرده باشید.

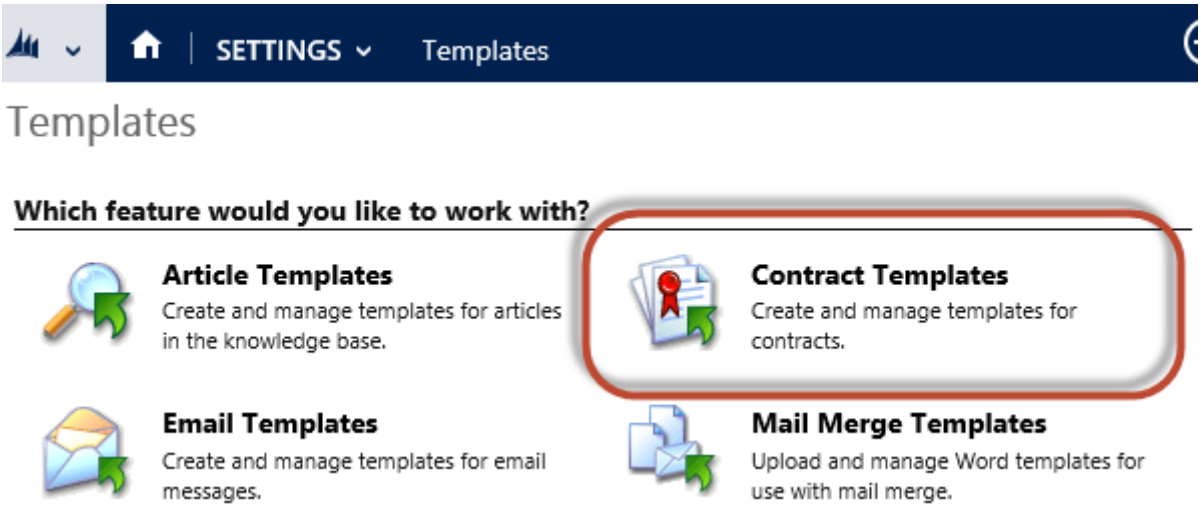
۱. در نوار ناوبری بالا، بر روی گزینه‌ی تنظیمات کلیک کنید.

۲. در نوار ناوبری بالا، بر روی گزینه‌ی Templates کلیک کنید.

۳. در داخل صفحه‌ی قالب، بر روی گزینه‌ی Contract Templates کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



۴. برای شروع یک قالب جدید، بر روی گزینه‌ی New کلیک کنید. به این ترتیب یک پنجره‌ی جدید باز خواهد شد.

۵. در پایین، پنج فیلد موردنیاز برای قالب قرارداد آمده است.

نام: این فیلد شامل نام قالب (به‌عنوان مثال توافق‌نامه خدمات اصلی یا Master Services Agreement) است.

اختصار: این فیلد، ورژن کوتاه شده‌ی نام (به‌عنوان مثال MSA) را شامل می‌شود.

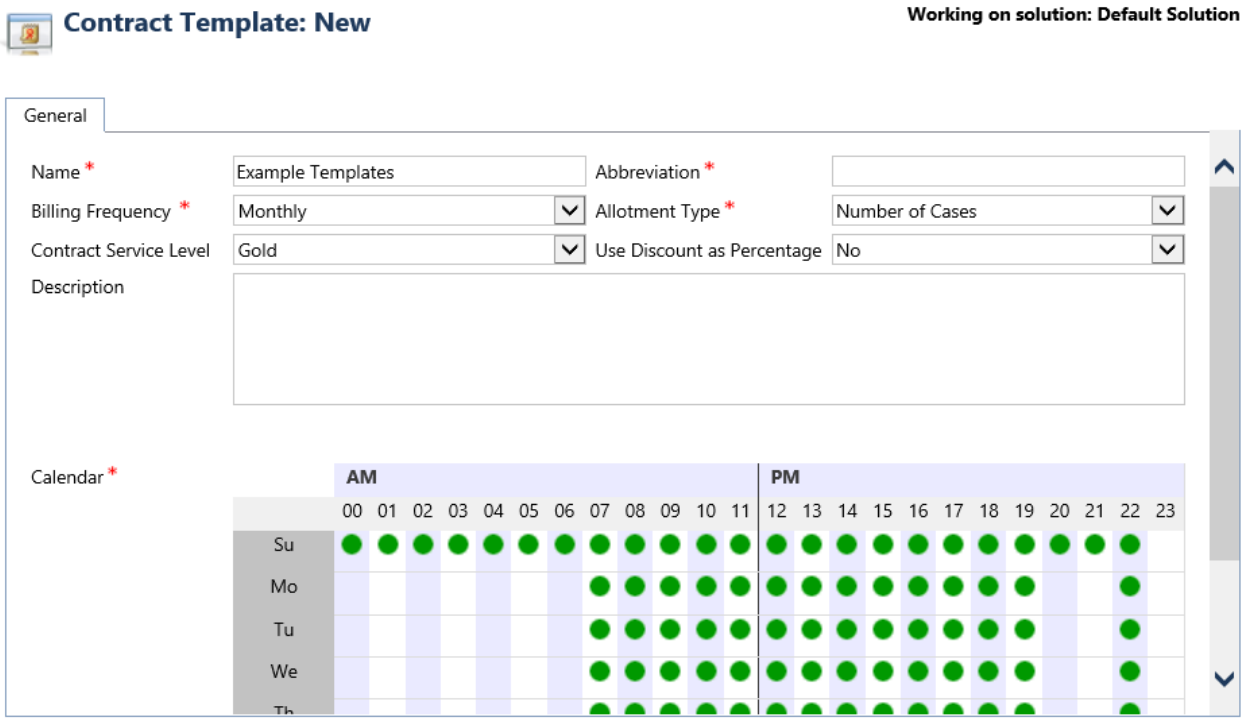
تناوب صورت‌حساب: گزینه‌های این فیلد شامل ماهانه، دو ماهه، سه ماهه، نیم ساله و سالانه هستند.

نوع تخصیص: این فیلد، نحوه‌ی پیگیری سرویس را مشخص می‌کند و مجموعه‌ای از آپشن‌ها مانند تعداد پرونده‌ها، زمان و تاریخ پوشش است.

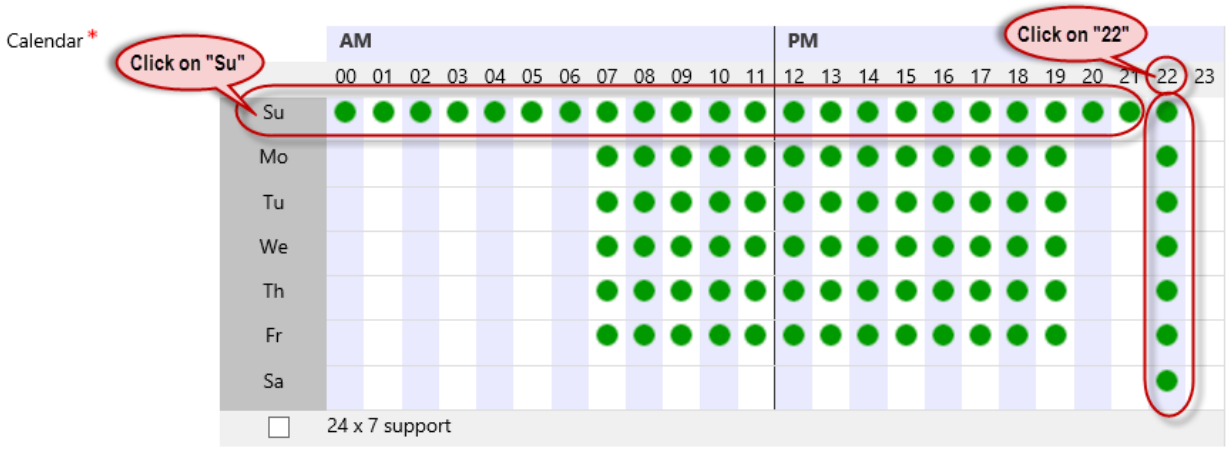
تقویم: این فیلد، زمان ارائه‌ی خدمات یا پشتیبانی را نشان می‌دهد. نقاط سبز رنگ به معنی این است که پشتیبانی در دسترس است.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



نکته! اگر بر روی روز یا زمان کلیک کنید، نقاط سبز رنگ در تمام روز باقی می‌مانند. به‌عنوان مثال، اسکرین شات گرفته شده در زیر را مشاهده کنید



۶. هنگامی که تمام فیلدها کامل شد، گزینه‌ی Save & Close را بزنید. شما می‌توانید قالب جدید ذخیره‌شده‌ی خود را در بخش قالب قرارداد مشاهده کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

وضعیت قرارداد

قراردادها می‌توانند وضعیت‌های مختلفی داشته باشند.

۱. **پیش‌نویس:** این اولین وضعیتی است که پس از تنظیم قرارداد به آن اختصاص می‌یابد. قرارداد قابل ویرایش است، اما نمی‌تواند با پرونده‌ای مرتبط شود.

۲. **فاکتور شده:** تغییر قرارداد از پیش‌نویس به فاکتور شده به معنای توافق قرارداد توسط هر دو سازمان است. قرارداد فاکتور شده قابل ویرایش یا حذف شدن نیست.

۳. **فعال:** پس از رسیدن تاریخ شروع قرارداد، قرارداد فاکتور شده به‌طور خودکار فعال می‌شود. قرارداد فعال قابل ویرایش یا حذف شدن نیست.

۴. **معلق:** این وضعیت در مواقعی که نیاز به توقف یک قرارداد فعال دارید، استفاده می‌شود. یک قرارداد با وضعیت معلق، قابل ویرایش، فسخ شدن، حذف شدن یا مرتبط شدن با یک پرونده نیست.

۵. **فسخ شده:** شما می‌توانید یک قرارداد فعال را به یک قرارداد فسخ شده تبدیل کنید. هنگامی که یک قرارداد فسخ می‌شود، شما نمی‌توانید با یک پرونده مرتبط شوید، اما با این وجود، قرارداد قابل تمدید است.

۶. **منقضی شده:** پس از اتمام تاریخ قرارداد، یک قرارداد فعال به صورت خودکار به یک قرارداد منقضی شده تبدیل می‌شود. شما می‌توانید قراردادهای منقضی شده را تمدید کنید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

مفاد قرارداد

مفاد قرارداد به منظور فاکتور کردن استفاده می‌شود. قبل از تغییر وضعیت از پیش‌نویس به فاکتور شده، برای این قرارداد باید مفاد مختلفی لحاظ شود. مفاد قرارداد شامل داده‌هایی مانند تاریخ‌های خاص، محصولات و تعداد پرونده‌ها یا زمان تعیین شده برای پشتیبانی است.

نحوه‌ی تنظیم قرارداد

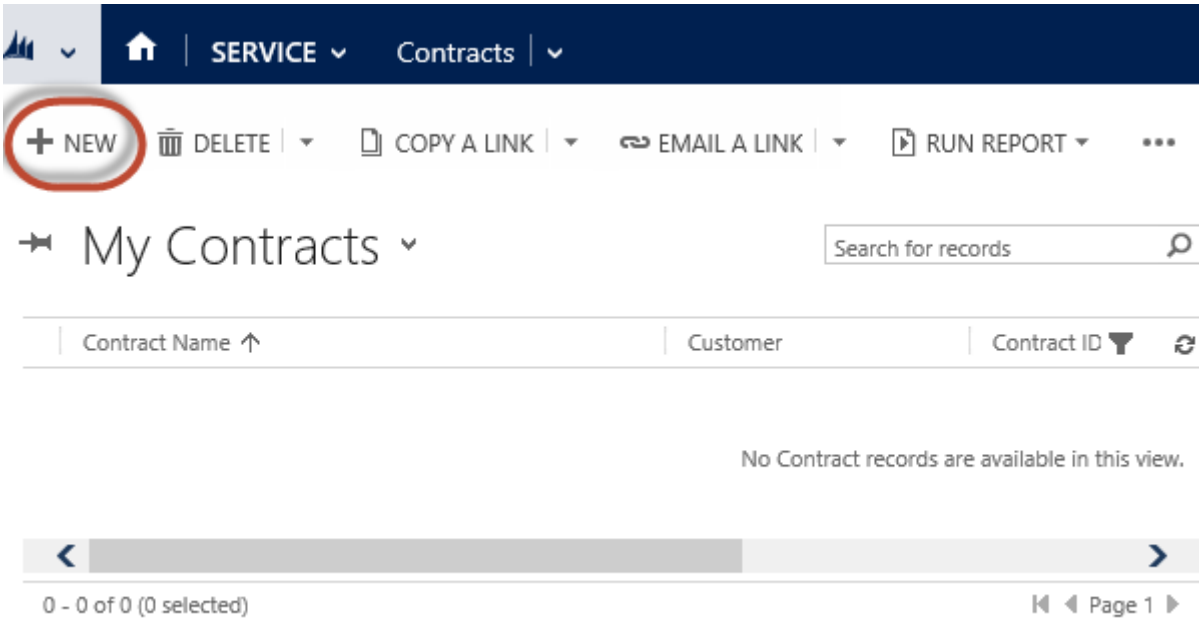
۱. در نوار ناوبری بالا، بر روی گزینه‌ی Service کلیک کنید.

۲.در نوار ناوبری بالا، بر روی گزینه‌ی Contracts کلیک کنید.

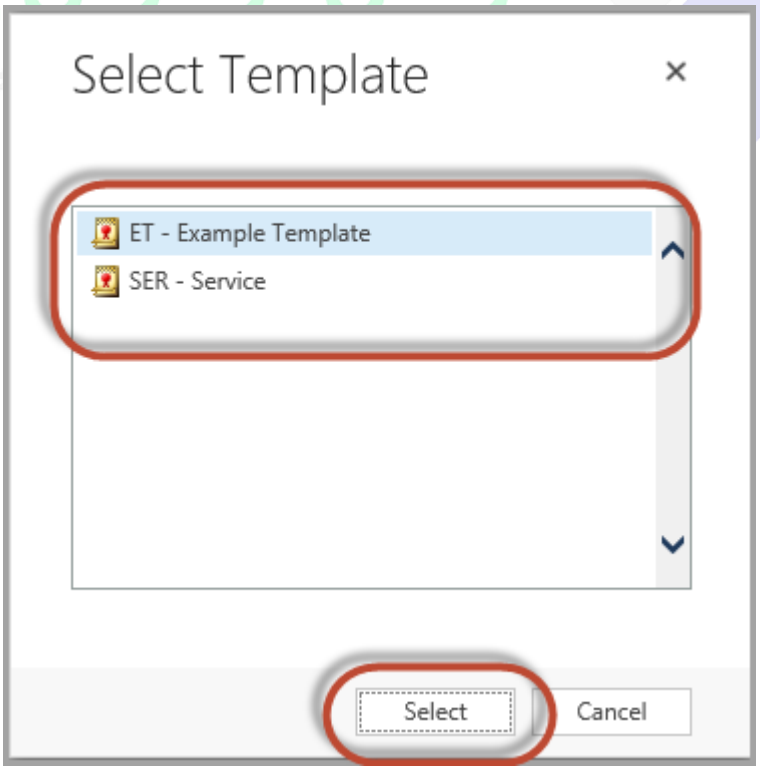
۳. در صفحه‌ی مربوط به قرارداد، گزینه‌ی New را بزنید. با این کار، یک پنجره‌ی جدید باز خواهد شد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



۴. در این پنجره انتخاب کنید که می‌خواهید از کدام قالب استفاده کنید. قالب موردنظرتان را انتخاب کرده و بر روی گزینه‌ی Select کلیک کنید.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۵. پنجره‌ی بعدی‌ای که باز می‌شود، فرم قرارداد است. شما باید تمام فیلدهای کاربردی و مربوطه را پر کنید. شناسه یا ID قرارداد فقط خواندنی می‌باشد و پس از ذخیره‌ی قرارداد، به‌طور خودکار پر می‌شود. در زیر، لیستی از فیلدهای موردنیاز وجود دارد.

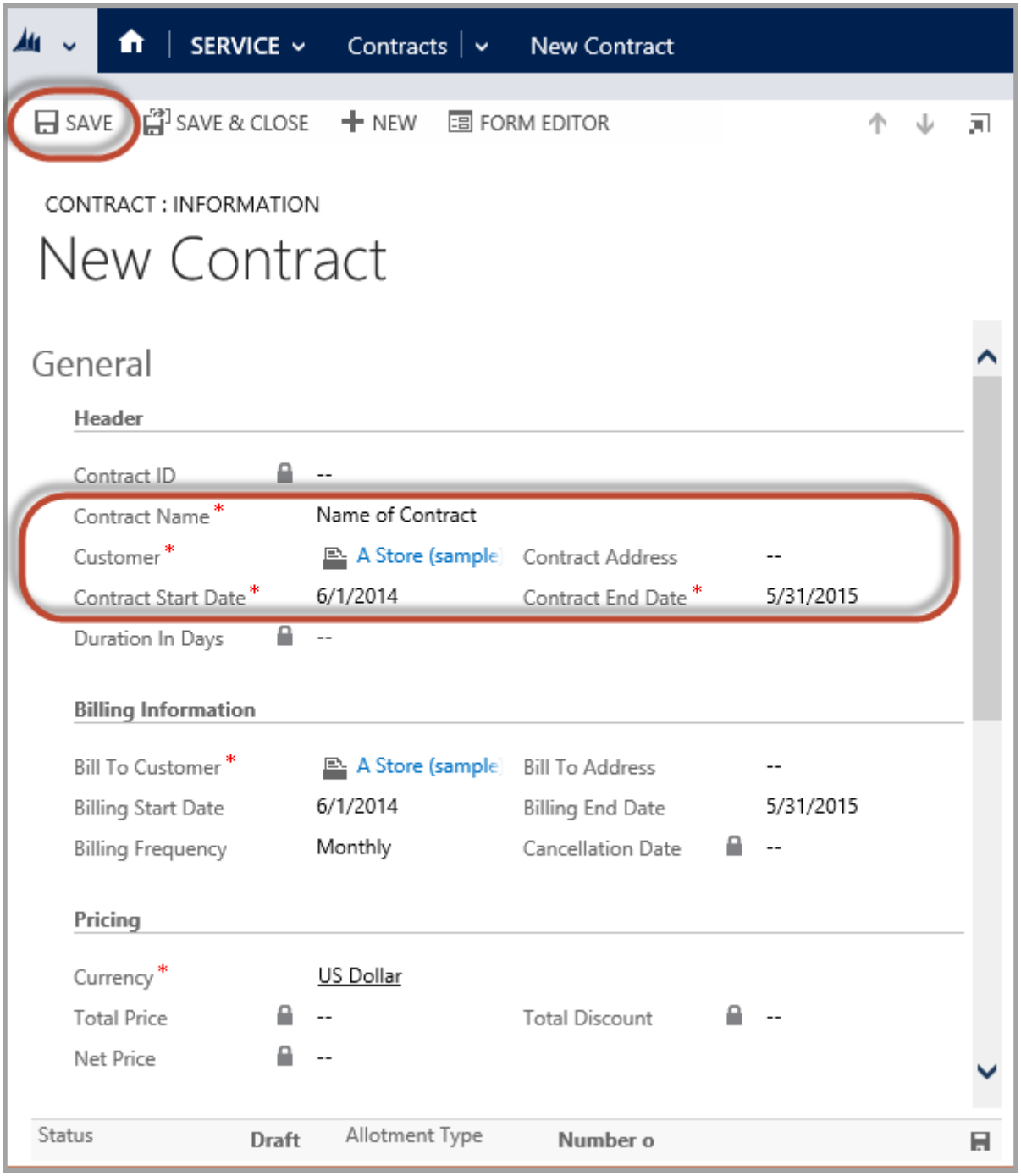
- نام قرارداد
- مشتری
- تاریخ شروع قرارداد
- تاریخ پایان قرارداد
- دادن فاکتور به مشتری
- ارز یا پول رایج
- قالب قرارداد

۶. پس از پر کردن تمام فیلدها، در نوار فرمان گزینه Save را بزنید. با انجام این کار، گزینه‌های موجود در نوار فرمان بیشتر می‌شوند.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

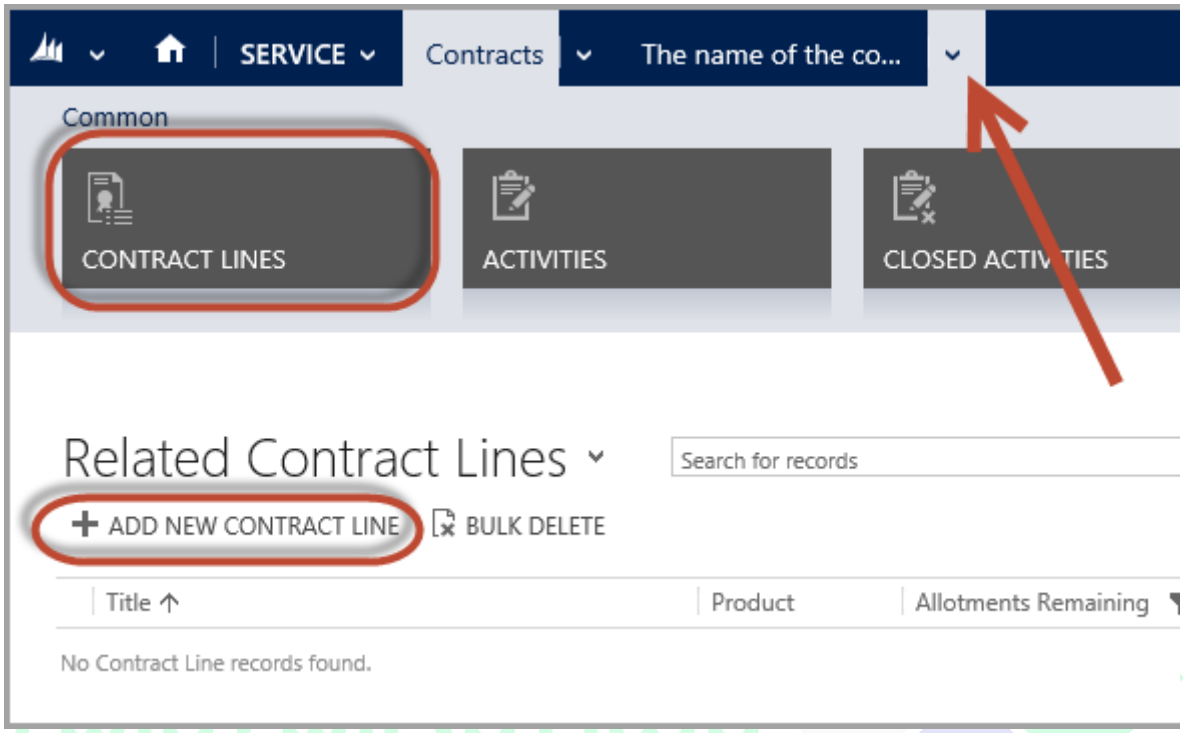


۷. در مرحله‌ی بعد، شما باید مفاد قرارداد را اضافه کنید. در نوار ناوبری بالای قرارداد، با استفاده از فلشی که در کنار نام قرارداد وجود دارد، بر روی گزینه‌ی Contract Lines کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۸. در نوار فرمان، گزینه‌ی Add New Contract Line را انتخاب کنید. با این کار، یک پنجره‌ی جدید باز خواهد شد.



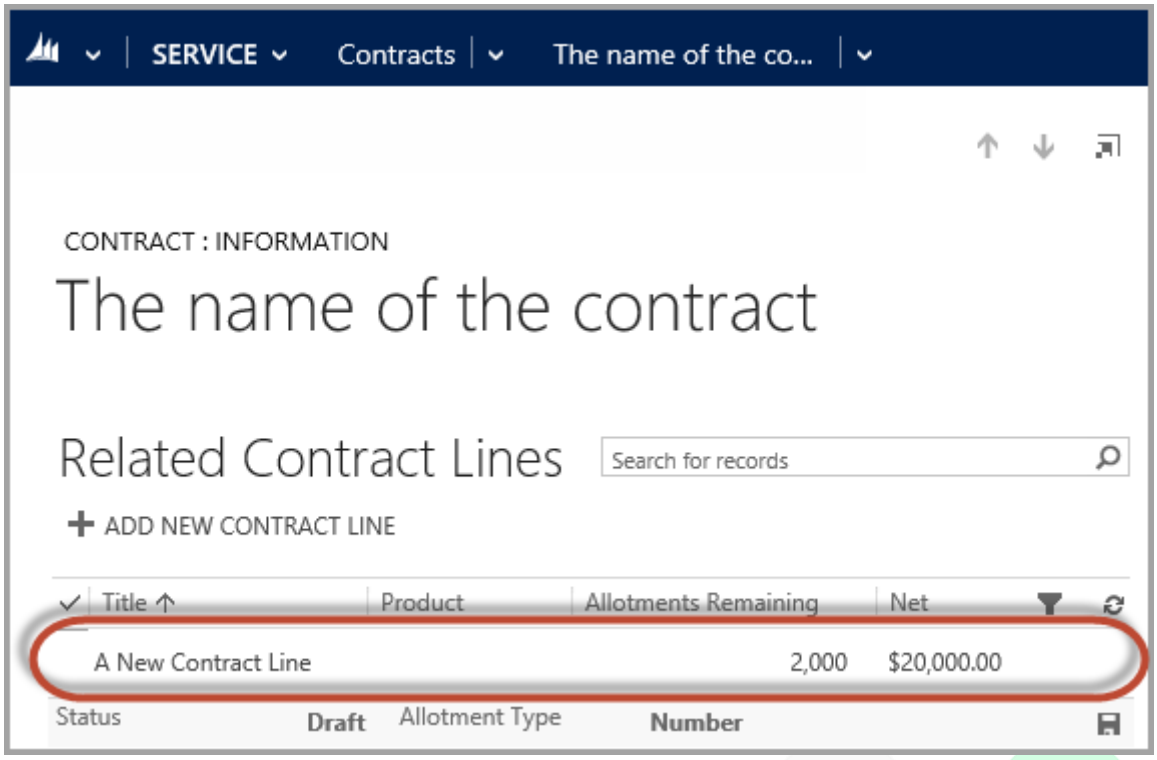
۹. در این مرحله شما می‌توانید فیلدهای مفاد قرارداد را تکمیل کنید. فیلدهای موردنیاز عبارتند از: عنوان، تاریخ شروع، تاریخ پایان، کل پرونده‌ها یا مجموع دقیقه‌ها، قیمت کل و مشتری.

۱۰. پس از آماده شدن، در ریبون بالا گزینه‌ی Save & Close را انتخاب کنید.

۱۱. شما می‌توانید در نمای مربوط به مفاد قرارداد، آیتم مفاد جدیدی که تنظیم کرده‌اید را مشاهده کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

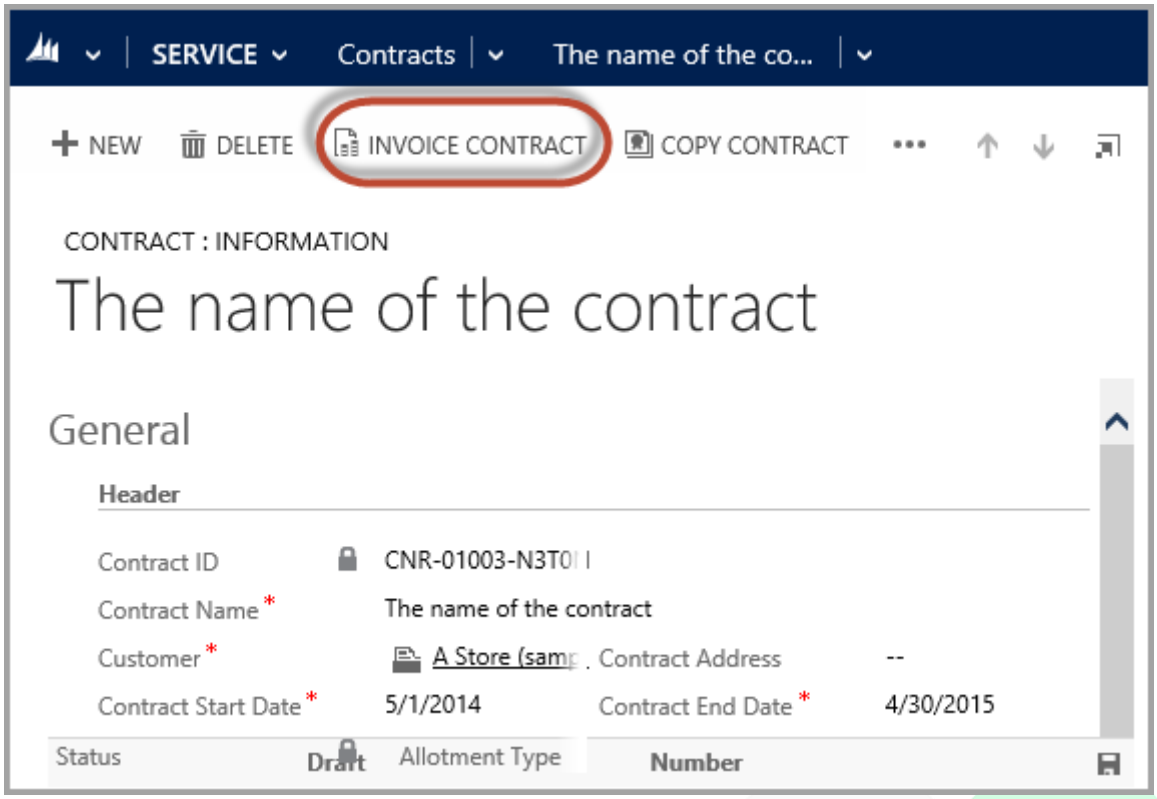
www.takbook.com



۱۲. زمانی که یک آیتم اضافه می‌کنید، می‌توانید قرارداد را فاکتور کنید. در نوار فرمان بالا، بر روی گزینه‌ی Invoice Contract کلیک کنید.

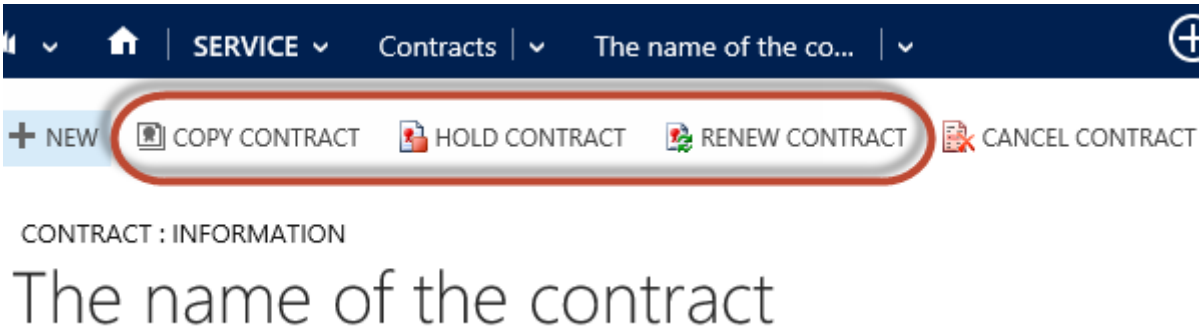
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

۱۳. هنگامی که قرارداد را فاکتور کردید، گزینه‌های نوار فرمان تغییر می‌کنند. اکنون می‌توانید قرارداد را به حالت تعلیق (on hold) درآورید یا آن را فسخ (cancel) کنید.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

وضعیت قرارداد تا رسیدن به تاریخ شروع قرارداد، در حالت فاکتور شده باقی خواهد ماند. در این مرحله، وضعیت به‌طور خودکار فعال می‌شود. زمانی که تاریخ قرارداد به پایان برسد، وضعیت به‌طور خودکار غیرفعال می‌شود. اکنون که قرارداد تنظیم شده است، می‌توانید با یک پرونده‌ی جاری مرتبط شوید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

نحوه‌ی استفاده از مجوزها در داینامیک ۳۶۵

مجوزها در داینامیک ۳۶۵ برای تعریف نوع پشتیبانی از مشتریانی که مناسب و واجد شرایط هستند، استفاده می‌شوند. این ابزار به نمایندگان خدمات مشتری کمک می‌کند تا نوع پشتیبانی مشتریان را بررسی کرده و براساس شرایط مجوزها، پرونده‌هایی را برای آن‌ها ایجاد کنند.

مجوز می‌تواند برای انواع مختلفی از مشتریان ایجاد شود. سطح پشتیبانی مشتری می‌تواند بسته به محصول یا سرویسی که مشتری خریداری کرده است، متفاوت باشد. مشتریانی که محصولات متنوعی را خریداری می‌کنند می‌توانند از سطوح مختلف پشتیبانی نیز برخوردار شوند. این سطوح را می‌توان با توجه به شرایطی که براساس تعداد پرونده‌ها یا ساعات کاری وجود دارد، تعریف کرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مجوزها در داینامیک ۳۶۵، بخش‌های زیر را مطالعه کنید:

- ساخت یک مجوز
- مراحل ساخت مجوز
- مجوزهای مرتبط با یک پرونده

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

ساخت یک مجوز

مجوز را می‌توان به ترتیب با رفتن به بخش‌های تنظیمات> مدیریت خدمات> مجوزها> جدید(New)، ایجاد کرد.

۱. تمام فیلدهای موردنیاز کسب‌وکار را پر کنید. پس از ذخیره می‌توانید کانال‌های مجوز، محصولات و اشخاص واجد شرایط را انتخاب کنید.

نام: نام مجوز را مشخص کنید.

مشتری اصلی: یک حساب موجود یا رکورد مشتری را با این مجوز خاص مرتبط کنید.

تاریخ شروع: تاریخی است که استفاده از این مجوز آغاز می‌شود.

تاریخ پایان: تاریخی است که این مجوز منقضی می‌شود.

محدود کردن براساس شرایط مجوز: هنگامی که شرایط مجوز رعایت نشده باشد، برای جلوگیری از ایجاد پرونده‌ها باید فیلد را در جهت Yes تنظیم کنید.

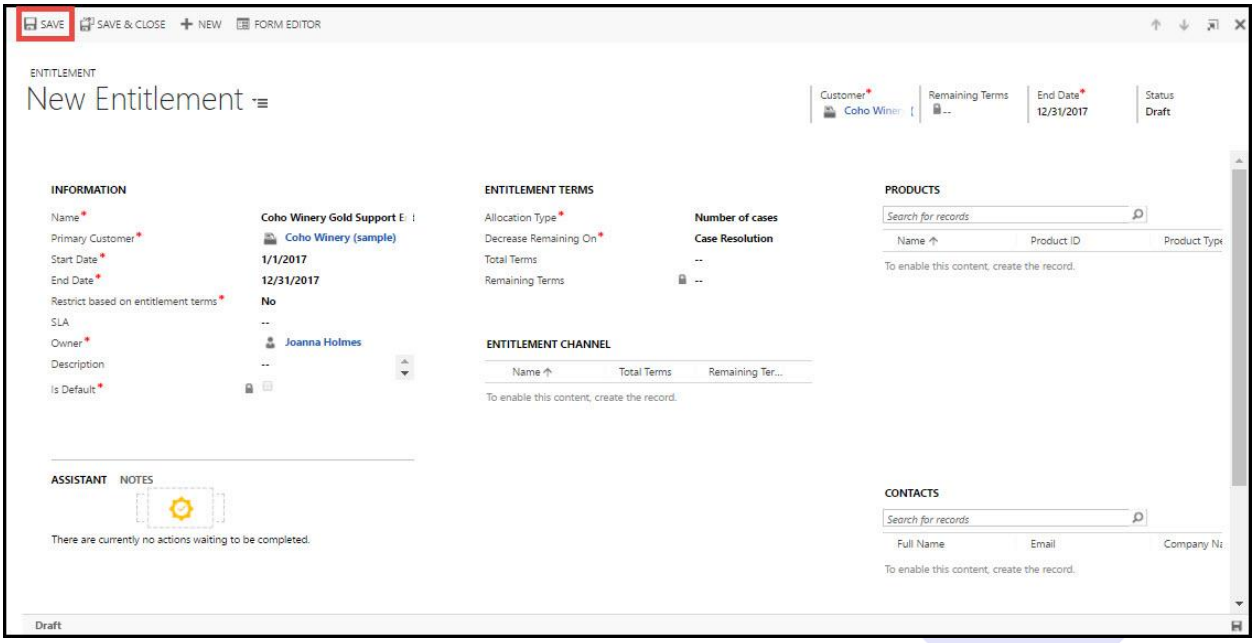
مالک: به‌طور پیش‌فرض به کسی اطلاق می‌شود که مجوز را ایجاد کرده است.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

نوع تخصیص و توزیع: بین تعداد پرونده‌ها یا ساعات کاری یکی را انتخاب کنید.

سیر نزولی ادامه‌ی کار: تعیین کنید چه موقع می‌خواهید شرایط مجوز برای ایجاد یا حل پرونده را تقلیل دهید.



ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

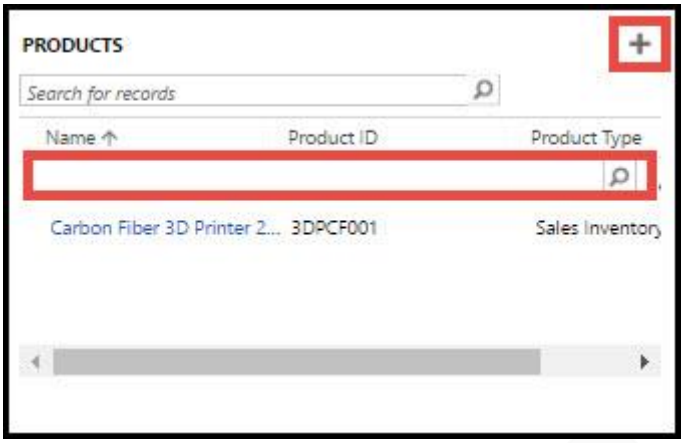
۲. تمام شرایط مجوز را به گونه‌ای تنظیم کنید که مشخص شود مشتری حق استفاده از چند پرونده یا چند ساعت پشتیبانی را دارد.

۳. کانال مجوز را مشخص کنید تا بتوانید کانال‌های مخصوص پشتیبانی که مشتریان از طریق آن‌ها با شما ارتباط برقرار می‌کنند را پیگیری کنید. برای اضافه کردن کانال و مبلغ اختصاص‌یافته به آن کانال از آیکون + در جدول استفاده کنید. به‌عنوان مثال، اگر ما بخواهیم مشتری، پرونده‌ها را از طریق ایمیل ارسال کند، ۲۰ پرونده را از طریق کانال ایمیل و ۱۰ پرونده را از طریق کانال تلفن تنظیم می‌کنیم.

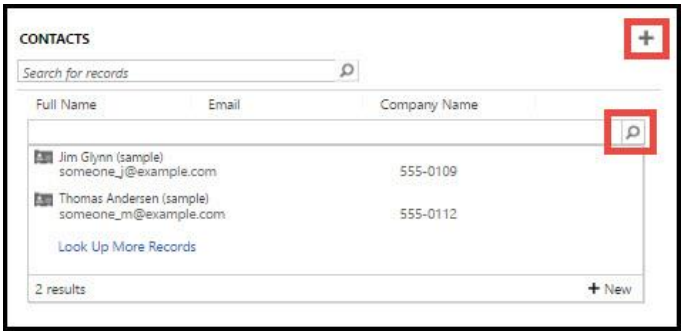
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۴. به دل‌خواه خود، یک محصول را با یک مجوز مرتبط کنید. روی آیکون + در جدول محصول کلیک کرده و محصولات موجود را برای اضافه کردن آن‌هایی که به این مجوز مربوط هستند، جست‌وجو کنید. اگر شما محصولی را با مجوز مرتبط نکنید، مشتری حق پشتیبانی برای تمام محصولات را دارد.



۵. اگر یک مجوز به اشخاص خاصی که می‌توانند درخواست پشتیبانی بدهند محدود شود، شما می‌توانید آن‌ها را در جدول Contacts قرار دهید. برای افزودن Contacts، روی آیکون + کلیک کرده و تمام اشخاص مرتبط با مشتری را جست‌وجو کنید. اگر هیچ کدام از اشخاص را در لیست قرار ندهید، همه‌ی آن‌ها مجاز به درخواست پشتیبانی خواهند بود.



۶. پس از تنظیم و پیکربندی مجوز، گزینه‌ی فعال‌سازی (Activate) را از نوار فرمان انتخاب کنید تا این مجوز فعال شود. اگر مجوز فعال نشود قابل استفاده نخواهد بود و مجوزهای فعال‌شده نیز قابل ویرایش نیستند. با این حال، در صورت نیاز به ویرایش، مجوزها غیرفعال می‌شوند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

نکته‌ی آخر در مورد ایجاد مجوزها این است که ما می‌توانیم قالب مجوز را جهت تسهیل چهارچوبی برای ساخت مجوزهای جدید به کار ببریم و اطمینان حاصل کنیم که برخی از پیش‌فرض‌ها برای ایجاد مجوزهای هماهنگ و یک‌پارچه تنظیم شوند. ایجاد قالب‌ها اختیاری هستند؛ اما در صورت نیاز به ساخت مجوزها، اغلب اوقات می‌توانند مفید باشند.

مراحل ساخت مجوز

مجوزها دارای وضعیت‌های مختلف هستند. هنگامی که آن‌ها برای اولین بار ساخته می‌شوند در وضعیت پیش‌نویس قرار دارند. مجوزهای پیش‌نویس قابل ویرایش هستند، اما نمی‌توانند با پرونده‌ها مرتبط شوند.

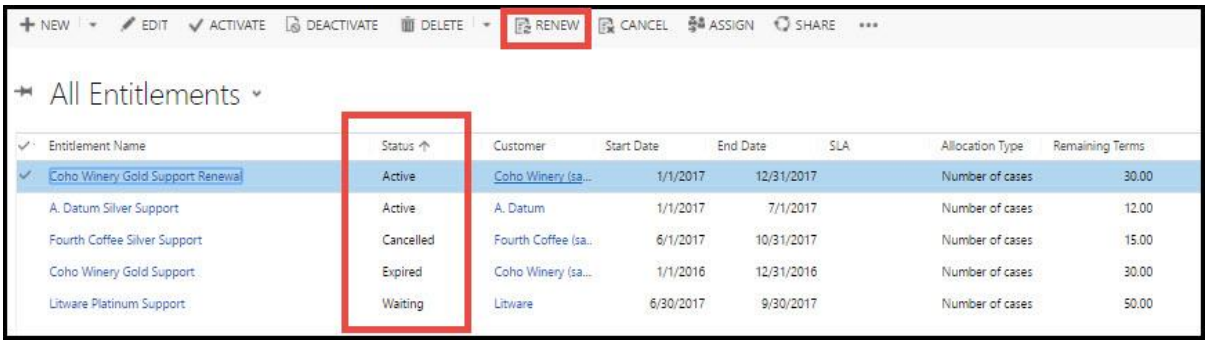
اگر یک مجوز فعال شود اما تاریخ شروع آن برای زمان آینده باشد، تا زمان فرارسیدن آن تاریخ در وضعیت در حال انتظار (Waiting) باقی خواهد ماند. مجوزهای در حال انتظار قابل ویرایش نیستند و نمی‌توانند با پرونده‌ها مرتبط شوند.

مجوزهایی که فعال شده‌اند و تاریخ شروع و پایان آن‌ها همین حالا است، در وضعیت فعال (Active) قرار دارند. مجوزهای فعال قابل ویرایش نیستند و پرونده‌ها می‌توانند با آن‌ها مرتبط شوند.

پس از اتمام تاریخ پایان یک مجوز، وضعیت رکورد منقضی می‌شود. مجوزهای منقضی‌شده قابل ویرایش نیستند و هیچ پرونده‌ای نمی‌تواند به آن‌ها اضافه شود؛ اما قابلیت تمدید دارند.

در هر زمانی می‌توان یک مجوز را کنسل کرد. مجوزهای کنسل‌شده قابل ویرایش نیستند، نمی‌توانند با پرونده‌ها مرتبط شوند، اما می‌توان آن‌ها را تمدید کرد.

انتخاب تمدید مجوز باعث می‌شود داینامیک ۳۶۵ به بررسی شرایط انتخاب شده بپردازد و با آن اطلاعات، مجوز جدیدی جایگزین شود. محدوده‌ی زمانی ارزیابی خواهد شد و محدوده‌ی جدیدی برای چهارچوب زمانی جدید تعیین می‌شود. به عنوان مثال، اگر تاریخ مجوز اصلی سه ماه باشد، مجوز تمدیدشده هم به‌طور خودکار سه ماهه تنظیم می‌شود. البته همه‌ی این شرایط قبل از فعال‌سازی قابل ویرایش هستند؛ اما تمدید می‌تواند باعث صرفه‌جویی در زمان شود.

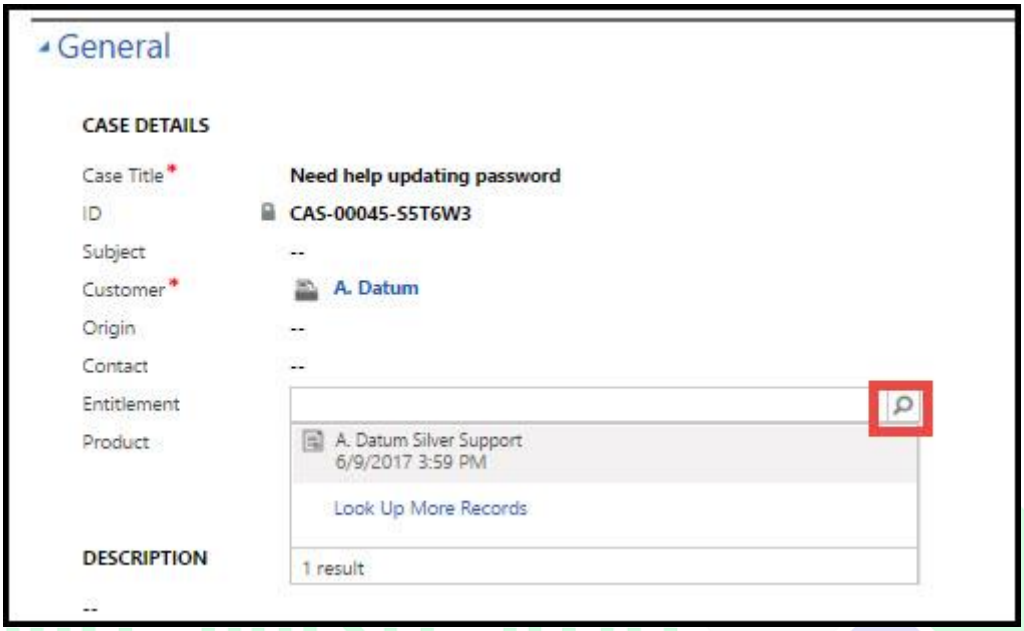


دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

مجوزهای مرتبط با یک پرونده

هنگامی که در یک فرم پرونده هستید، فیلد مجوز یک فیلد Lookup خواهد بود. فیلد Lookup مجوزهای فعالی که با مشتری در پرونده مرتبط هستند را جست‌وجو می‌کند.



همچنین بخش مجوز در پرونده نماینده‌ی خدمات مشتری را با نگاهی اجمالی به شرایط مجوز نشان می‌دهد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

زمان‌بندی خدمات در داینامیک ۳۶۵

ویژگی زمان‌بندی خدمات در داینامیک ۳۶۵، روشی موثر برای برنامه‌ریزی پیرامون افراد، منابع، امکانات و تجهیزات به منظور ارائه‌ی خدمات به مشتریان را فراهم می‌کند. این ابزار برای برخی از صنایع مانند خدمات بهداشتی و درمانی نسبت به سایرین از اهمیت بیشتری برخوردار است. قبل از این‌که کاربران نهایی بتوانند از این ابزار استفاده کنند، مقداری تلاش اولیه و زمان برای تنظیم آن لازم است. برای عملکرد بهتر خدمات، ماژول Microsoft Dynamics 365 for Field Service جهت اجرا و پیاده‌سازی باید در نظر گرفته شود. **این ویژگی در به‌روزرسانی جولای ۲۰۱۷ داینامیک آنلاین منسوخ شده است و از نسخه‌ی اصلی که در آینده می‌آید، حذف خواهد شد.**

برنامه‌ی زمان‌بندی به شما این امکان را می‌دهد تا قوانینی را تنظیم کنید که به شما در برنامه‌ریزی بهتر خدمات کمک کنند. به جای لیست کردن افراد خاص، می‌توانید افراد با مهارت‌های مشابه را در گروه‌های منابع که به‌عنوان یک مجموعه در نظر گرفته می‌شوند، دسته‌بندی کنید. همچنین شما می‌توانید امکانات، لوکیشن‌ها و تجهیزات موردنیاز برای خدمات خاص را تعیین کنید. برنامه‌ی زمان‌بندی از این قوانین و تنظیمات برای پیشنهاد زمان، افراد و منابع برای آن سرویس استفاده می‌کند. هنگامی که فعالیت سرویس زمان‌بندی شود، در تقویم خدمات نمایان می‌شود. کاربرانی که به آن‌ها سرویسی اختصاص داده شده است، می‌توانند تقویم خود را بررسی کرده و ببینند که در آن روز چه کارهایی باید انجام دهند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه‌ی کار برنامه‌ی زمان‌بندی، بخش‌های زیر را مطالعه کنید:

- منابع
- گروه‌های منابع
- ساعات کاری
- خدمات
- تقویم خدمات

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

منابع

در برنامه‌ی زمان‌بندی خدمات، منابع شامل افراد، لوکیشن‌ها یا تجهیزات موردنیاز برای یک سرویس خاص هستند. برای افزودن یک لوکیشن یا بخشی از تجهیزات، به بخش امکانات/تجهیزات (Facilities/Equipment) بروید:

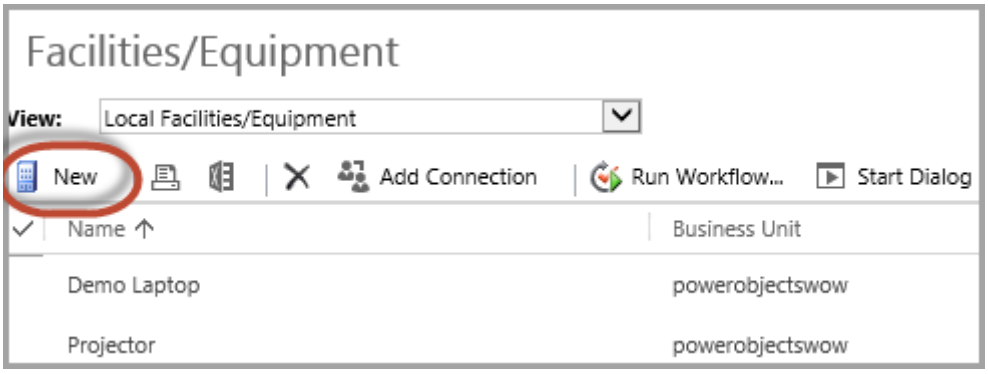
از نوار ناوبری بالا، اول به بخش تنظیمات و سپس به قسمت مدیریت کسب‌وکار بروید.

در ستون سمت راست صفحه‌ی اصلی، گزینه‌ی Facilities/Equipment را انتخاب کنید.

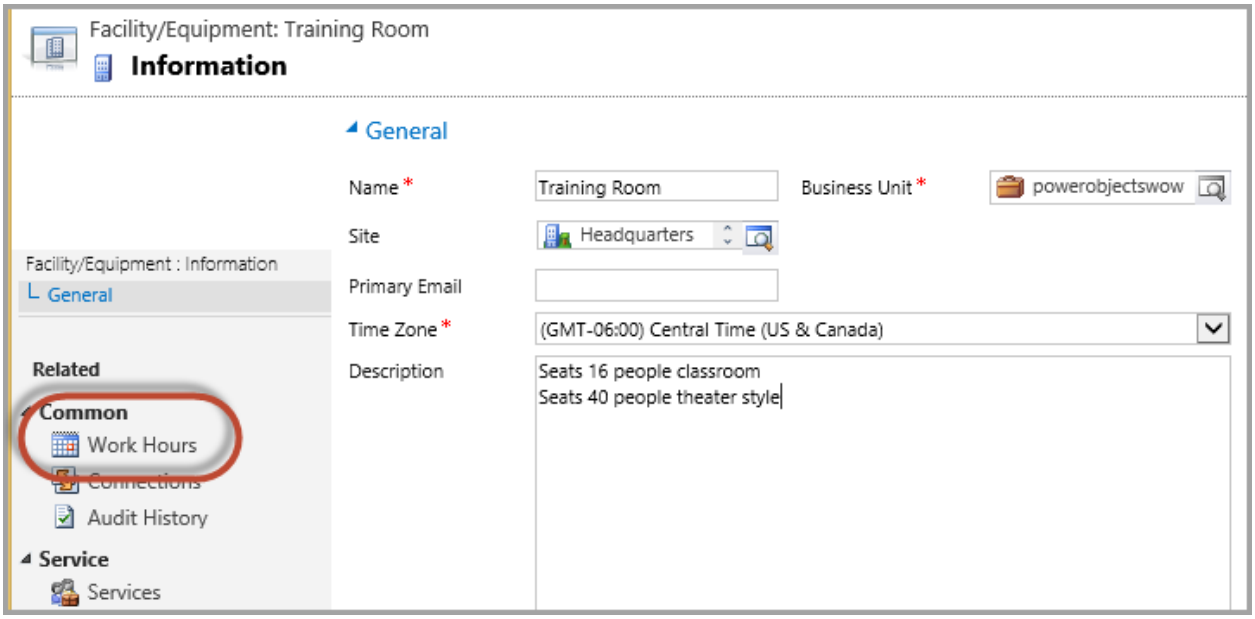
در زیر ریبون Facilities/Equipment، بر روی گزینه‌ی New کلیک کنید. با این کار، یک صفحه‌ی جدید ظاهر می‌شود.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



فیلدها و ویژگی‌های مناسب برای امکانات یا تجهیزات را تعریف کنید؛ مانند:



نام: این فیلد مربوط به نام منبع است. منبعی که قبلاً ذکر شد، می‌تواند شامل افراد، اماکن یا اقلام باشد. برخی از این نمونه‌ها مانند پرستاران، پزشکان، اتاق‌های معاینه، گوشی پزشکی یا دستگاه اشعه‌ی ایکس هستند.

واحد کسب‌وکار: این فیلد به صورت خودکار پر می‌شود و به طور پیش‌فرض مربوط به واحد کسب‌وکاری است که سازنده به آن اختصاص داده شده است. واحدهای کسب‌وکار بخشی از ساختار امنیتی CRM هستند

سایت: مکان فیزیکی امکانات یا تجهیزات را شامل می‌شود.

ایمیل اولیه و اصلی: جایی است که پیام‌های مربوط به این امکانات یا تجهیزات باید به آن‌جا ارسال شوند.

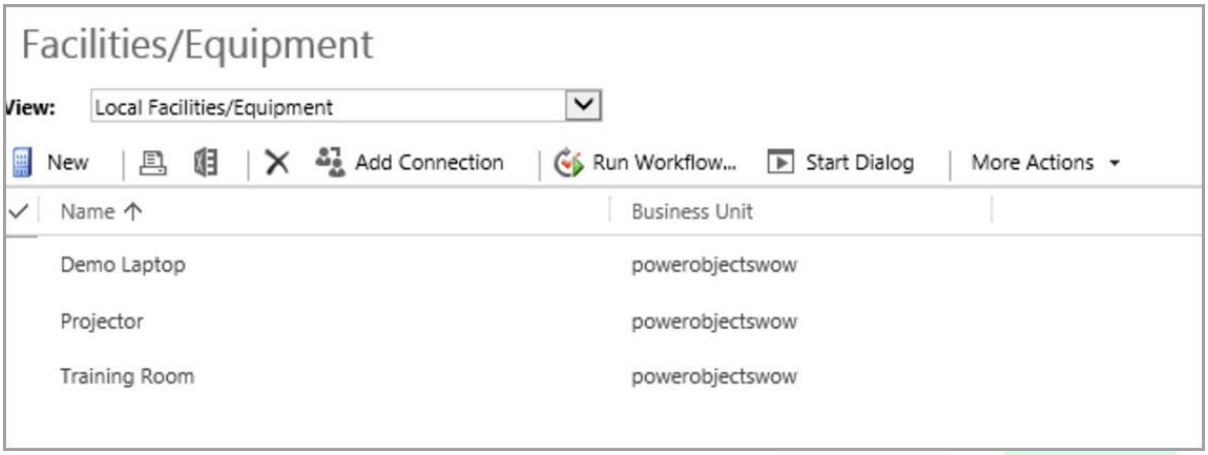
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

منطقه‌ی زمانی: این فیلد شامل منطقه‌ی زمانی امکانات یا منطقه‌ی زمانی‌ای است که بخشی از تجهیزات در آن قرار گرفته است.

ساعات کاری: شامل ساعاتی است که امکان استفاده از امکانات یا تجهیزات (مشابه ساعت کار یک منبع) در آن زمان‌ها فراهم شده است.

اکنون می‌توانید منابع خود را در تَب Facilities/Equipment مشاهده کنید.



در بخش بعدی، ما در زمان‌بندی خدمات مشتری به مبحث گروه‌های منابع می‌پردازیم.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

گروه‌های منابع در داینامیک ۳۶۵

در مایکروسافت داینامیک ۳۶۵، منابع امکانات و تجهیزات می‌توانند آیتم‌های مجزا و واحدی باشند یا از گروه‌های منابع تشکیل شوند. این منابع به‌عنوان Resource Groups شناخته می‌شوند و به طور ویژه‌ای برای منابع انسانی مناسب هستند.

در زیر راهنمای گام‌به‌گام نحوه‌ی ایجاد یک گروه منبع و پیوست آن به یک منبع آمده است. به خاطر داشته باشید که همه‌ی منابع در یک گروه، ابتدا باید به‌صورت جداگانه ایجاد شوند.

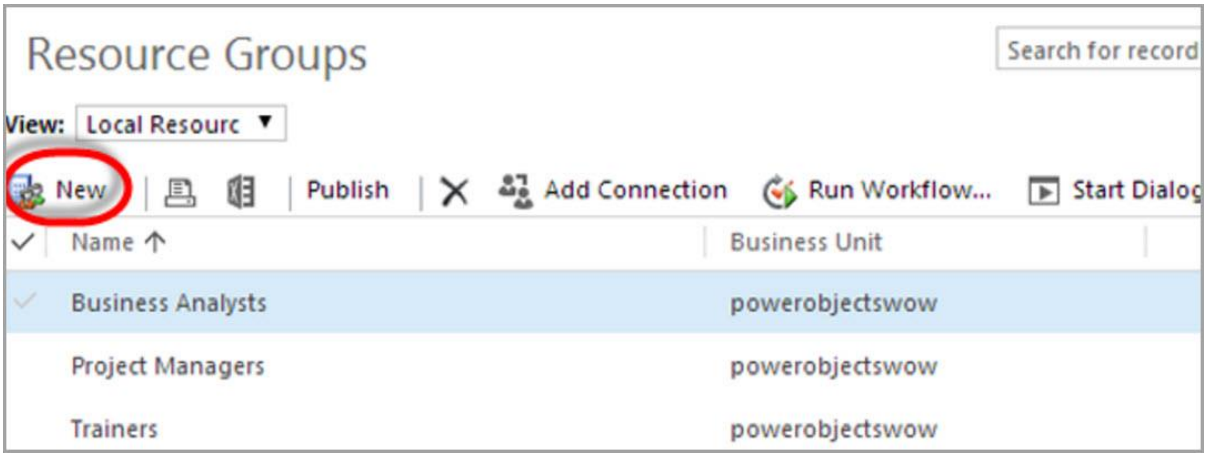
۱. در نوار ناوبری، ابتدا بر روی گزینه‌ی تنظیمات و سپس مدیریت کسب‌وکار کلیک کنید.

۲. از ستون سمت راست، گزینه‌ی Resource Groups را انتخاب کنید.

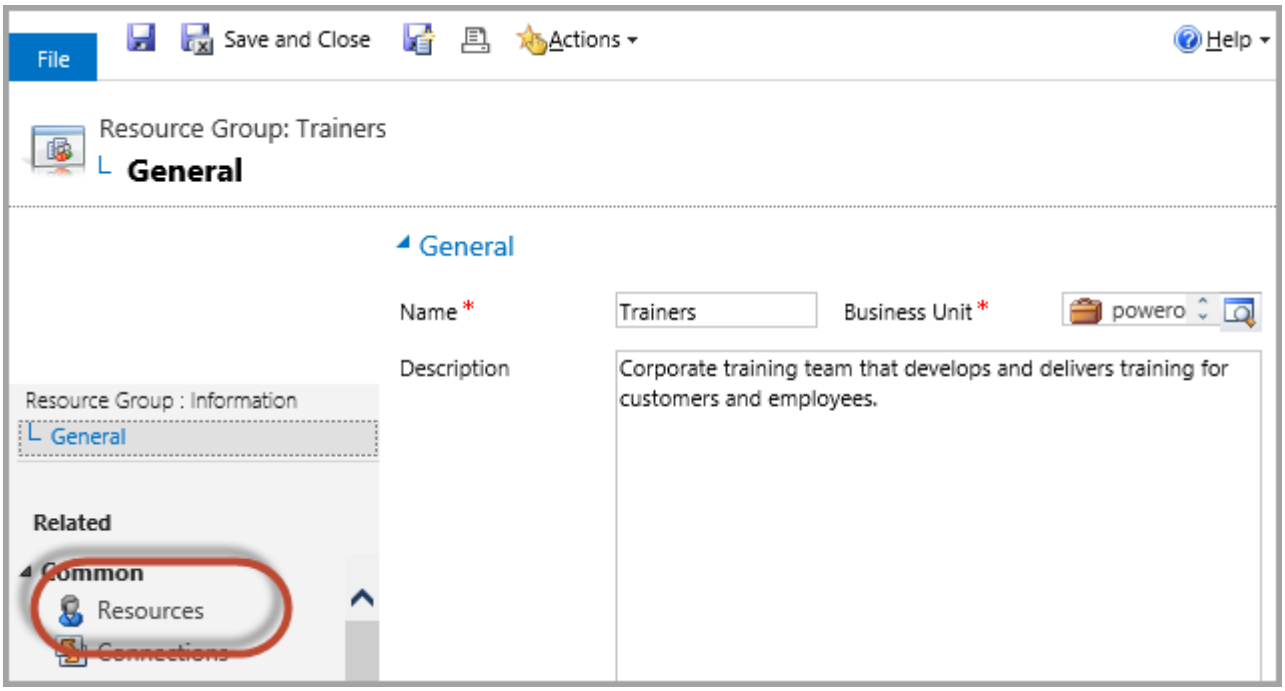
۳. برای ایجاد یک گروه منبع جدید، در زیر فیلد انتخاب نما، بر روی گزینه‌ی New کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



۴. فیلد نام (Name) و واحد کسب‌وکار (Business Unit) را پر کنید. درج توضیحات اختیاری است.

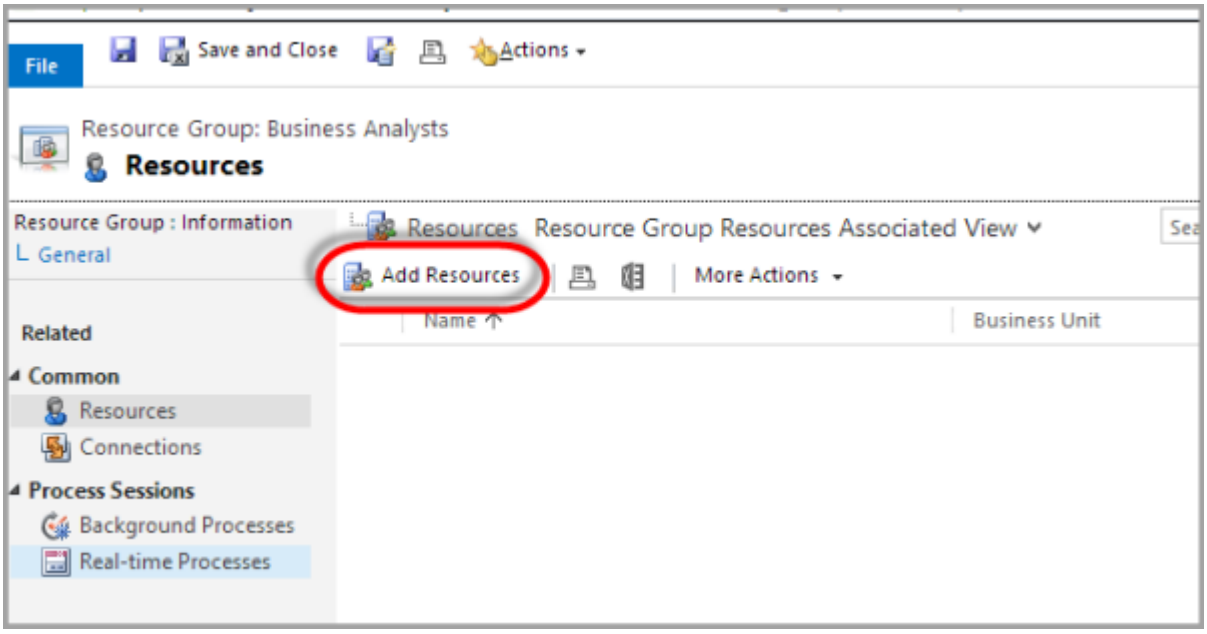


۵. در قسمت بالا سمت چپ، گزینه‌ی Save را بزنید.

۶. برای افزودن منابع به گروه منبع، در نوار ناوبری سمت چپ، بر روی گزینه‌ی Resources کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

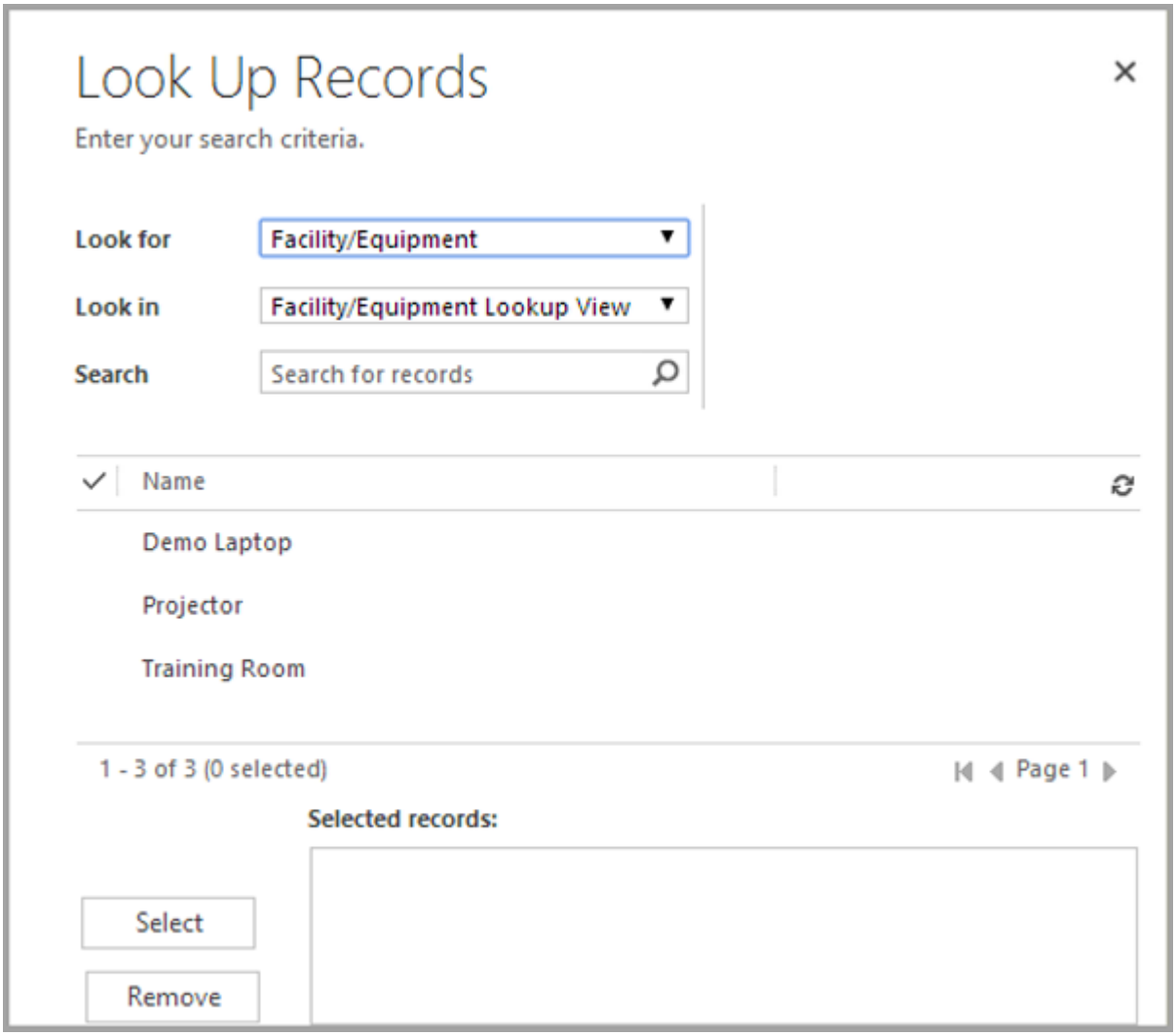


۷. گزینه‌ی افزودن منابع (Add Resources) را بزنید و به این ترتیب یک پنجره‌ی جست‌وجو باز می‌شود.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



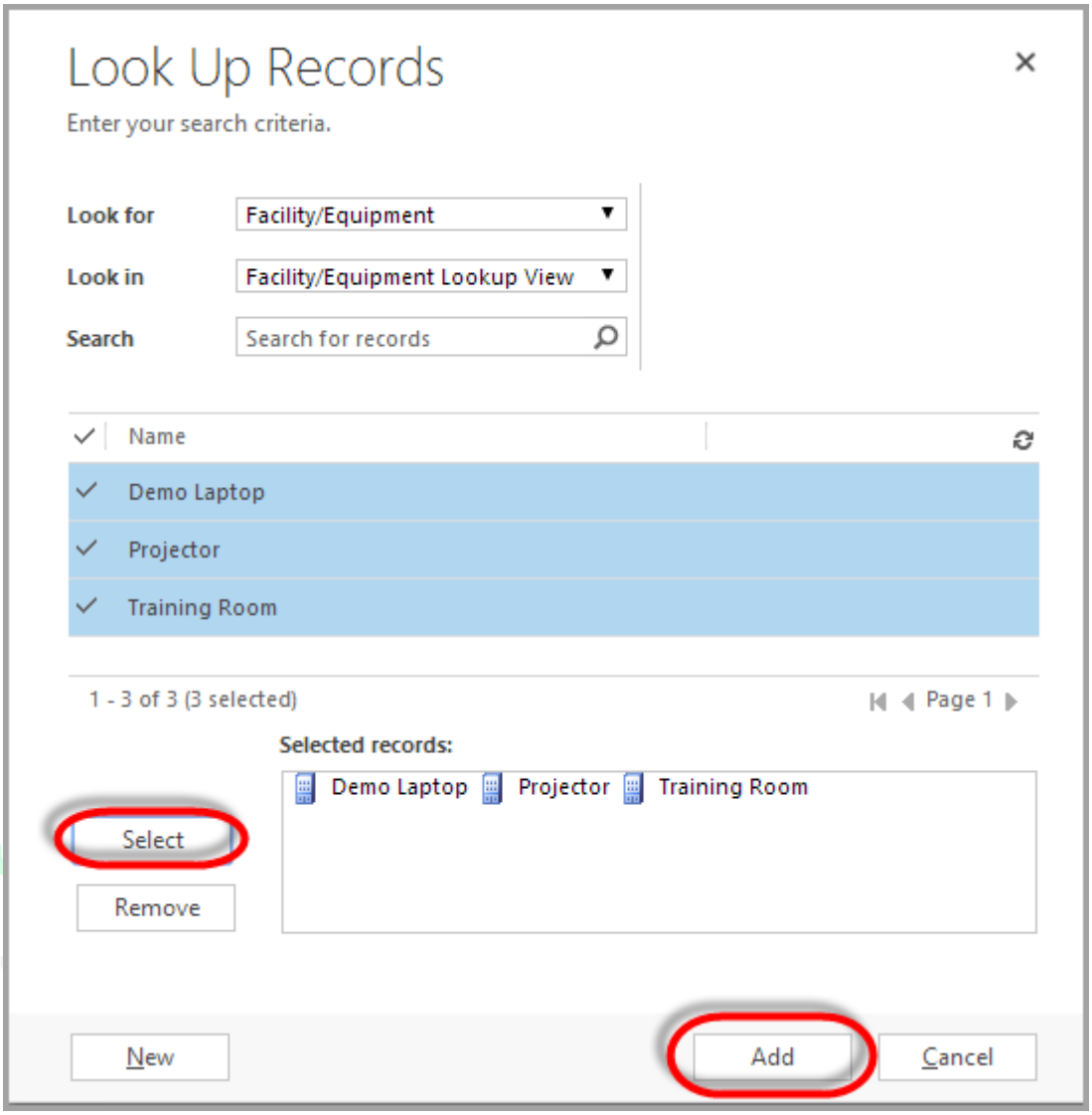
سه فیلد برای کمک جهت پیدا کردن منابعی که می‌خواهید به گروه اضافه کنید، وجود دارند.

۸. در زیر قسمت جست‌وجو (Look for)، نوع منبعی که می‌خواهید به این گروه اضافه کنید را انتخاب کنید. شما می‌توانید از بین موارد امکانات/تجهیزات، گروه منابع، تیم و کاربر یکی را انتخاب کنید. نکته: برای فیلتر کردن لیست می‌توانید نمای متفاوتی را انتخاب کنید. اگر لیست منابع طولانی است، می‌توانید با استفاده از نام، آن را سرچ کنید.

۹. پس از یافتن منابعی که می‌خواهید به این گروه اضافه کنید، بر روی گزینه‌ی Select و Add کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



اکنون منابع شما به آن گروه منابع وصل شده‌اند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

تنظیم ساعت کاری در داینامیک ۳۶۵

ساعت کاری در داینامیک ۳۶۵ بخشی از ویژگی زمان‌بندی خدمات است و در خدمات پروژه یا Project Service نیز استفاده می‌شود. شما می‌توانید از ساعت کاری جهت تنظیم دسترسی کاربر یا برای ساعات کاری امکانات و تجهیزات استفاده کنید. در این‌جا نحوه‌ی تنظیم ساعت کاری برای کاربر در داینامیک ۳۶۵ آورده شده است:

تنظیم ساعت کاری برای کاربر

۱. در نوار ناوبری، به ترتیب به قسمت‌های تنظیمات> امنیت> کاربران بروید.

۲. رکورد کاربری که می‌خواهید ساعت کاری آن را تنظیم کنید، باز کنید.

۳. در نوار ناوبری، بر روی فلش کنار نام کاربر کلیک کنید. با این کار گزینه‌های مربوط به رکوردها باز می‌شوند. سپس گزینه‌ی Work Hours را انتخاب کنید.

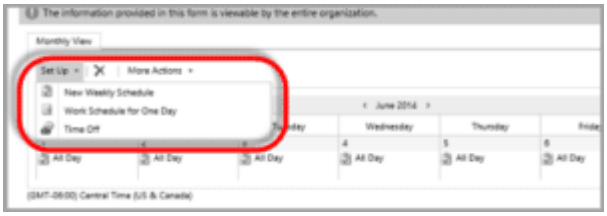
پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

۴. در ریبون Monthly View، گزینه‌ی Set Up را بزنید. با این کار یک منوی کشویی با سه گزینه نمایان می‌شود:

- برنامه‌ی هفتگی جدید
- برنامه‌ی کاری برای یک روز
- زمان اتمام ساعت کاری

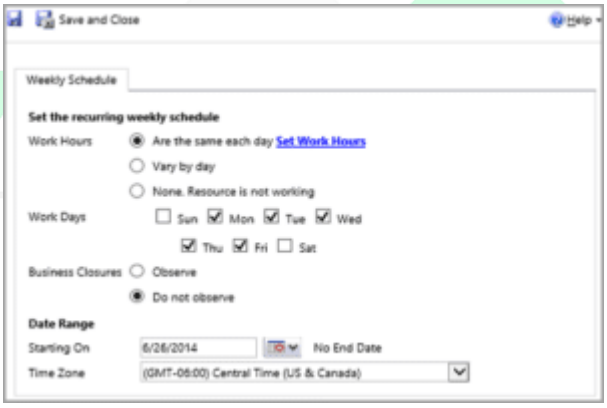
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



۵. گزینه‌ی متناسب با نیازتان را انتخاب کنید. به‌عنوان مثال، برنامه‌ی هفتگی جدید را انتخاب کنید. به این ترتیب یک پنجره‌ی جدید باز می‌شود.

۶. در این صفحه، شما می‌توانید گزینه‌های مختلفی را برای برنامه‌ی این منبع تنظیم کنید. می‌توانید برنامه‌ی هفتگی تکراری تنظیم کنید: ساعات کاری می‌توانند هر روز یکسان تنظیم شوند، روزانه تغییر کنند یا شامل هیچ یک از این دو مورد نشوند؛ کادرهای Sun-Sat برای روزهای کاری را علامت بزنید؛ مشخص کنید که تعطیلات کاری لحاظ شوند یا خیر. محدوده‌ی تاریخ را تنظیم کنید. همچنین باید تاریخ شروع و پایان و منطقه‌ی زمانی را وارد کنید.



۷. پس از اینکه گزینه‌های مناسب خود را انتخاب کردید، بر روی Save & Close کلیک کنید. شما باید به جای کاربر به صفحه‌ی تقویم بازگردید تا بتوانید بازتاب ساعت کاری به‌روزشده را مشاهده کنید.

تنظیم ساعت کاری برای امکانات/تجهیزات

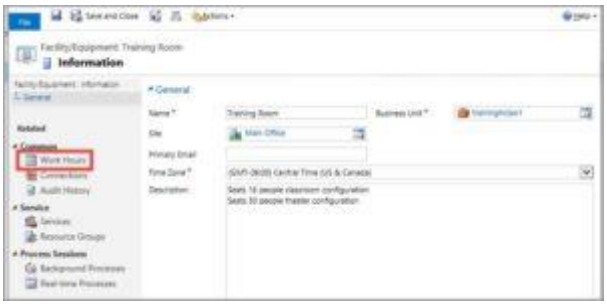
۱. از نوار ناوبری، به ترتیب گزینه‌های تنظیمات> مدیریت کسب‌وکار> امکانات/تجهیزات را انتخاب کنید.

۲. رکورد منابعی که می‌خواهید تعریف کنید را انتخاب کرده و سپس رکورد را باز کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۳. در زیر منوی Common، گزینه‌ی Work Hours را انتخاب کنید.

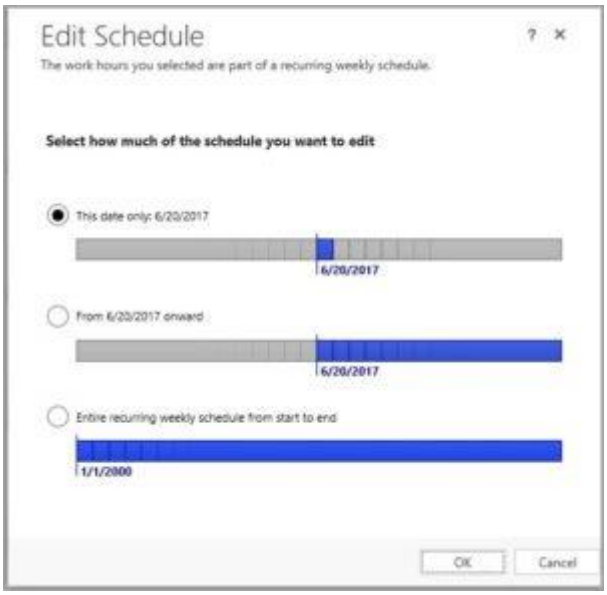


۴. بر روی گزینه‌ی Set Up کلیک کنید تا یک منوی کشویی با سه گزینه نمایان شود:

- برنامه هفتگی جدید
- برنامه کاری برای یک روز
- زمان اتمام ساعت کاری

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

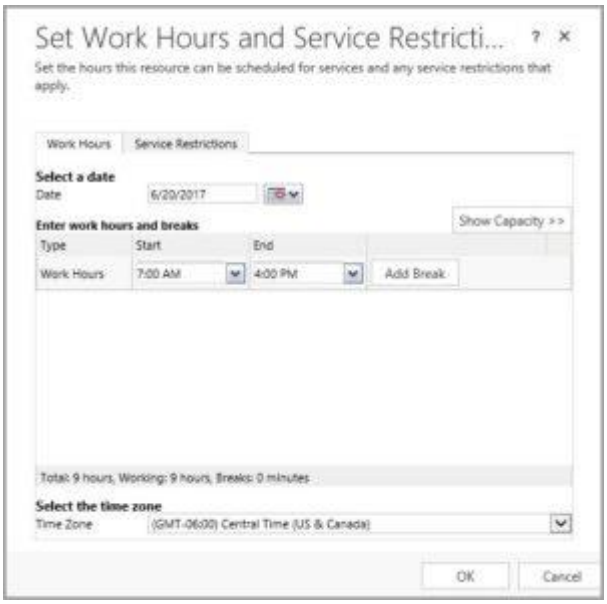
۵. همچنین شما می‌توانید بر روی هر تاریخی در تقویم دوبار کلیک کنید.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۶. برای امکانات یا اقلام تجهیزات ساعات کاری تعیین کنید. سپس گزینه‌ی OK را بزنید.



پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

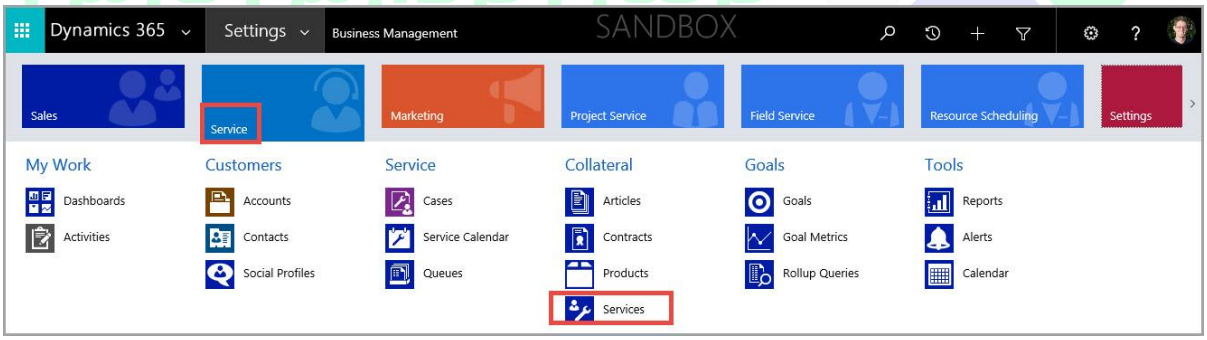
خدمات در داینامیک ۳۶۵

خدمات به مواردی گفته می‌شوند که شما به مشتریان خود ارائه می‌دهید و به یک یا چندین منبع نیاز دارند. همچنین این نکته را درنظر داشته باشید که قبل از ایجاد یک Service باید منابع موجود را در اختیار داشته باشید.

ایجاد یک سرویس در داینامیک ۳۶۵

کلی

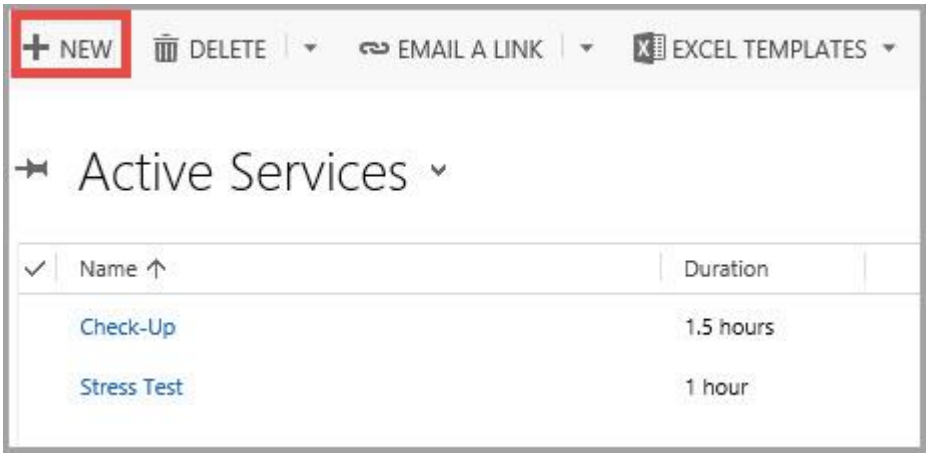
از صفحه‌ی اصلی در زیر مایکروسافت داینامیک ۳۶۵، بر روی ماژول سرویس کلیک کرده و گزینه‌ی Services را انتخاب کنید.



اکنون که در تَب خدمات هستید، می‌توانید با کلیک بر روی گزینه‌ی New، سرویس جدیدی را ایجاد کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



در پنجره‌ی جدید پاپ‌آپ، ۴ فیلد موردنیاز زیر را پر کنید:

- **نام:** این فیلد مربوط به نام سرویس است.
- **دلیل وضعیت اولیه و اصلی:** این فیلد نشان می‌دهد که سرویس زمان‌بندی در چه وضعیتی شروع به کار می‌کند.
- **مدت زمان پیش‌فرض:** این فیلد تداوم سرویس را نشان می‌دهد.
- **شروع فعالیت‌ها:** این فیلد شامل بلوک‌های زمانی است که یک سرویس می‌تواند از آن‌جا شروع به کار کند.

به عنوان مثال اگر می‌خواهید سرویس هر ۱۵ دقیقه یک‌بار شروع به کار کند گزینه‌ی ۱۵ دقیقه را انتخاب کنید، از قسمت بالای ساعت، ۱ ساعت را انتخاب کنید و بالا و پایین هر ساعت گزینه‌ی ۳۰ دقیقه را انتخاب کنید. پس از کامل کردن این موارد، رکورد را ذخیره کرده و به قسمت منابع موردنیاز فرم بروید.

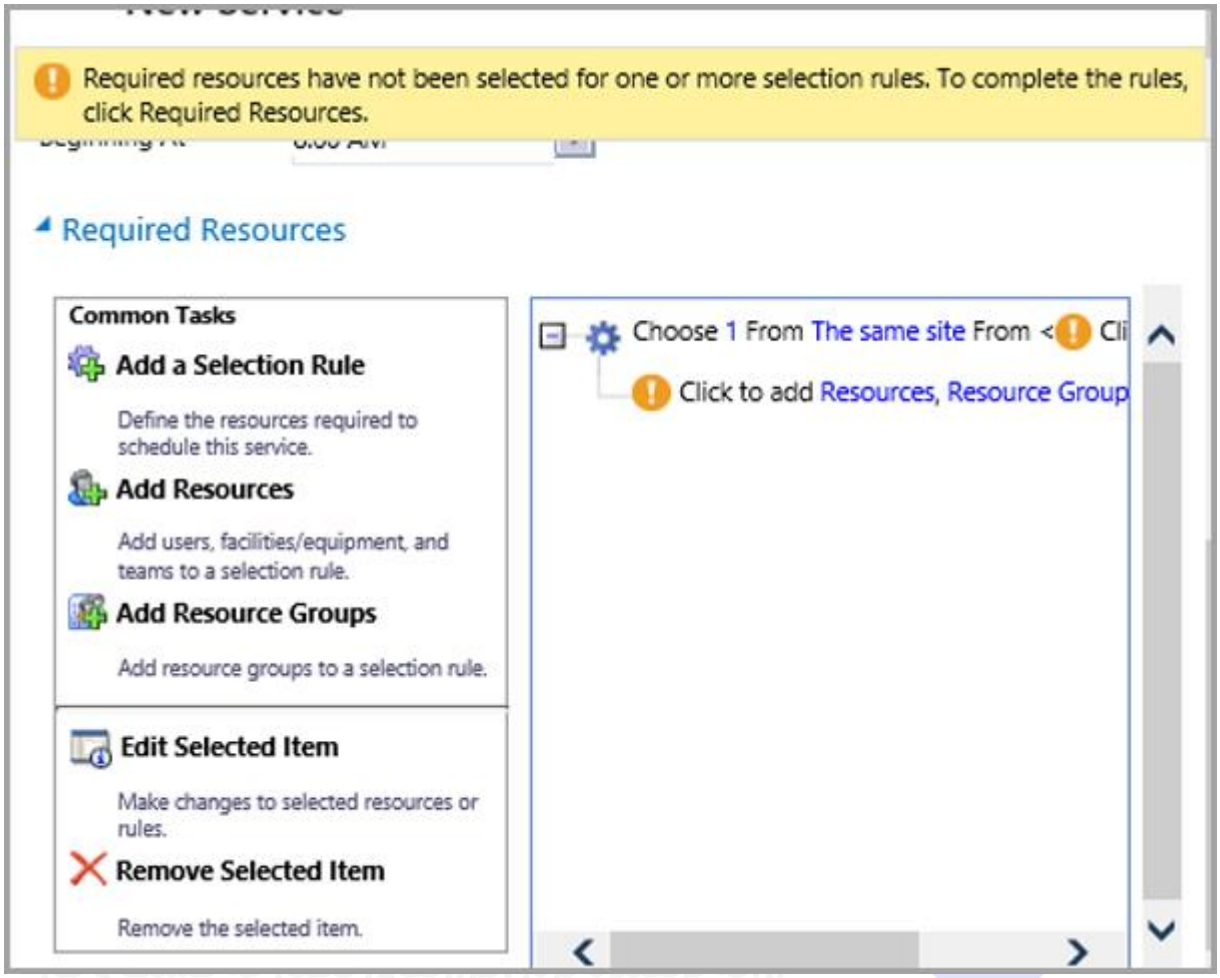
منابع موردنیاز (قوانین گزینش)

قسمت Require Resources جایی است که شما تعیین می‌کنید چه منابعی برای یک سرویس خاص موردنیاز است.

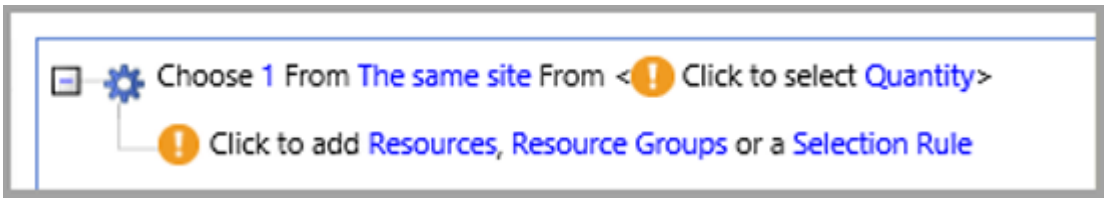
در زیر قسمت Require Resources، می‌توانید وظایف مشترک را مشاهده کنید که دارای پنج آپشن است که شامل افزودن یک قانون گزینش، افزودن منابع، افزودن گروه‌های منبع، ویرایش آیتم انتخاب شده و حذف آیتم انتخاب شده می‌باشند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



در سمت راست، قانون اولیه را مشاهده خواهید کرد.



اگر بر روی لاینی که آیکون چرخ‌دنده‌ی آبی رنگ (گره یا node) در آن قرار دارد دوبار کلیک کنید، می‌توانید صفحه‌ی قانون گزینش را ویرایش کنید. همچنین برخی از فیلدها را می‌توانید بسته به نیاز خود تنظیم کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

- تعداد: همه به اضافه‌ی ۱ تا ۲۰ عدد
- سایت گزینش
- سایت مشابه
- هر نوع سایتی
- معیارهای گزینش
- رندوم و تصادفی (پیش‌فرض)
- کم‌ترین مشغله
- بیش‌ترین مشغله
- ظرفیت موردنیاز

به‌منظور افزودن منابع بر روی لاین بعدی Click to add Resources, Resource Groups or a Selection Rule

کلیک کنید تا صفحه‌ی Look Up ظاهر شود.

برای جمع‌آوری منابعی که می‌خواهید به این سرویس اضافه کنید، از گزینه‌ی look up استفاده کنید.

منبعی که می‌خواهید به سرویس موردنظر اضافه کنید را بررسی کرده و سپس گزینه‌ی Add را بزنید.

هنگامی که منابع مناسب و قابل اجرا را اضافه کردید، گزینه‌ی OK را بزنید.

برای افزودن قوانین گزینش بیشتر، لاین چرخ‌دنده‌ی آبی رنگ (node) را انتخاب کرده و سپس بر روی گزینه‌ی Add a Selection Rule کلیک کنید.

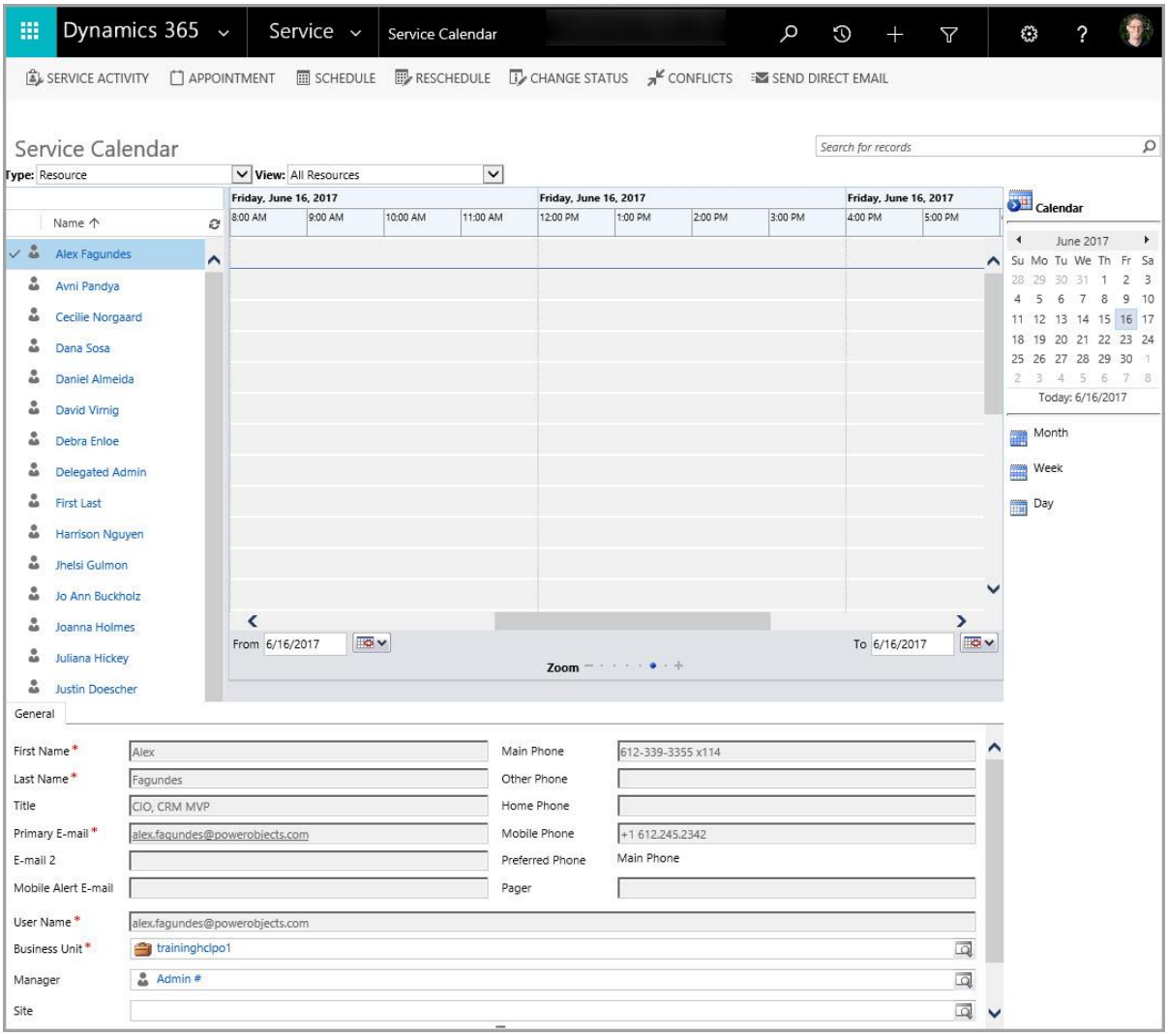
پس از اتمام تنظیم رکورد سرویس، بر روی گزینه‌ی Save & Close کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

استفاده از تقویم خدمات در داینامیک ۳۶۵

تقویم خدمات مجزا از دیگر تقویم‌های CRM است و جایی است که تمام فعالیت‌های زمان‌بندی شده‌ی خدمات در آن نمایش داده می‌شود. در صورت نصب کلاینت Outlook، تمام فعالیت‌های خدماتی که متعلق به شما هستند به‌صورت پیش‌فرض با تقویم Outlook همگام‌سازی می‌شوند.

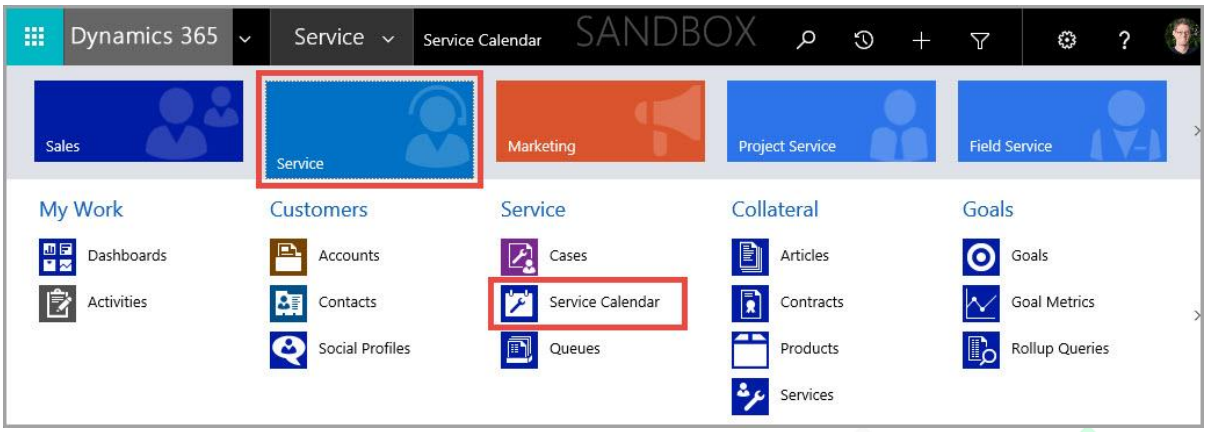


دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

مشاهده‌ی تقویم خدمات

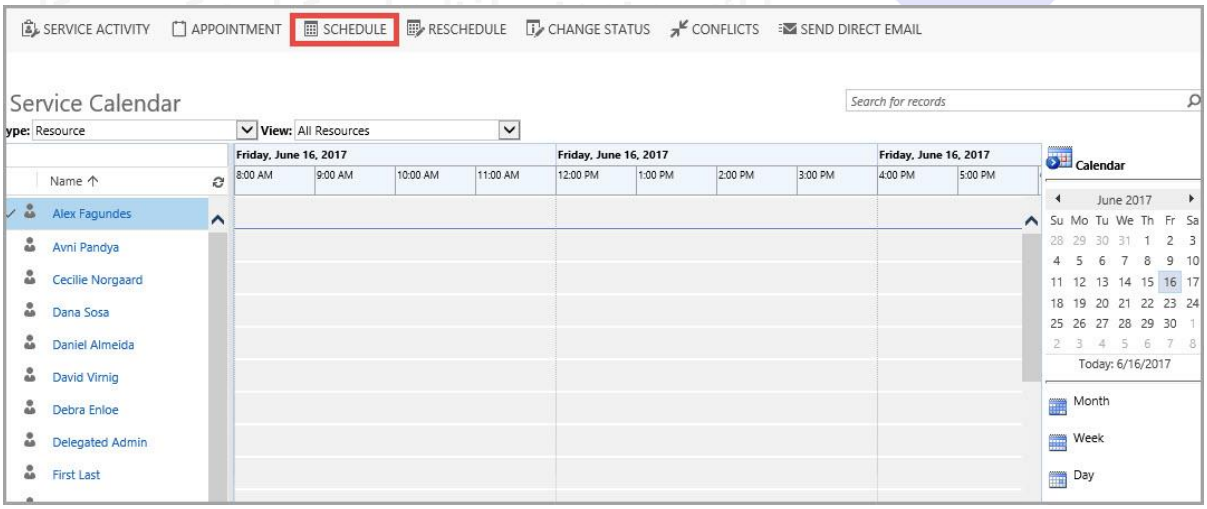
از نوار ناوبری، بر روی ماژول Service کلیک کنید. سپس گزینه‌ی Service Calendar را انتخاب کنید.



زمان‌بندی در تقویم خدمات

پرنیان پردازش پارس

در نوار فرمان بر روی گزینه‌ی Schedule کلیک کنید. با این کار دو پنجره‌ی پاپ‌آپ پیش روی شما ظاهر می‌شوند.



اولین پنجره در قسمت بالا قرار دارد که پنجره‌ی فعالیت زمان‌بندی خدمات است. این پنجره جایی است که می‌توانید سرویسی که می‌خواهید زمان‌بندی کنید را جست‌وجو و پیدا کنید. فقط یک فیلد موردنیاز برای این فرم وجود دارد و آن هم فیلد Service است. این فرم دارای سه بخش است:

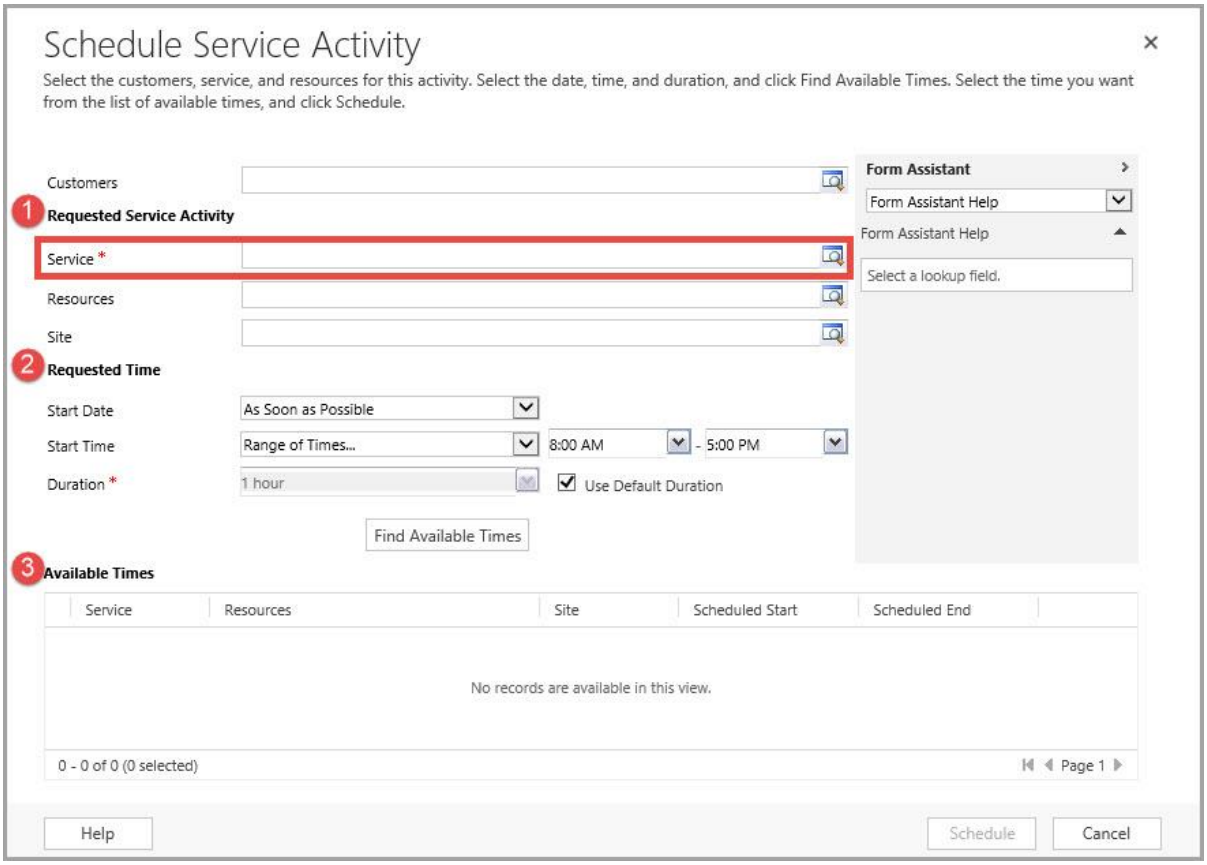
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

فعالیت خدمات درخواستی

زمان درخواستی

زمان‌های موجود



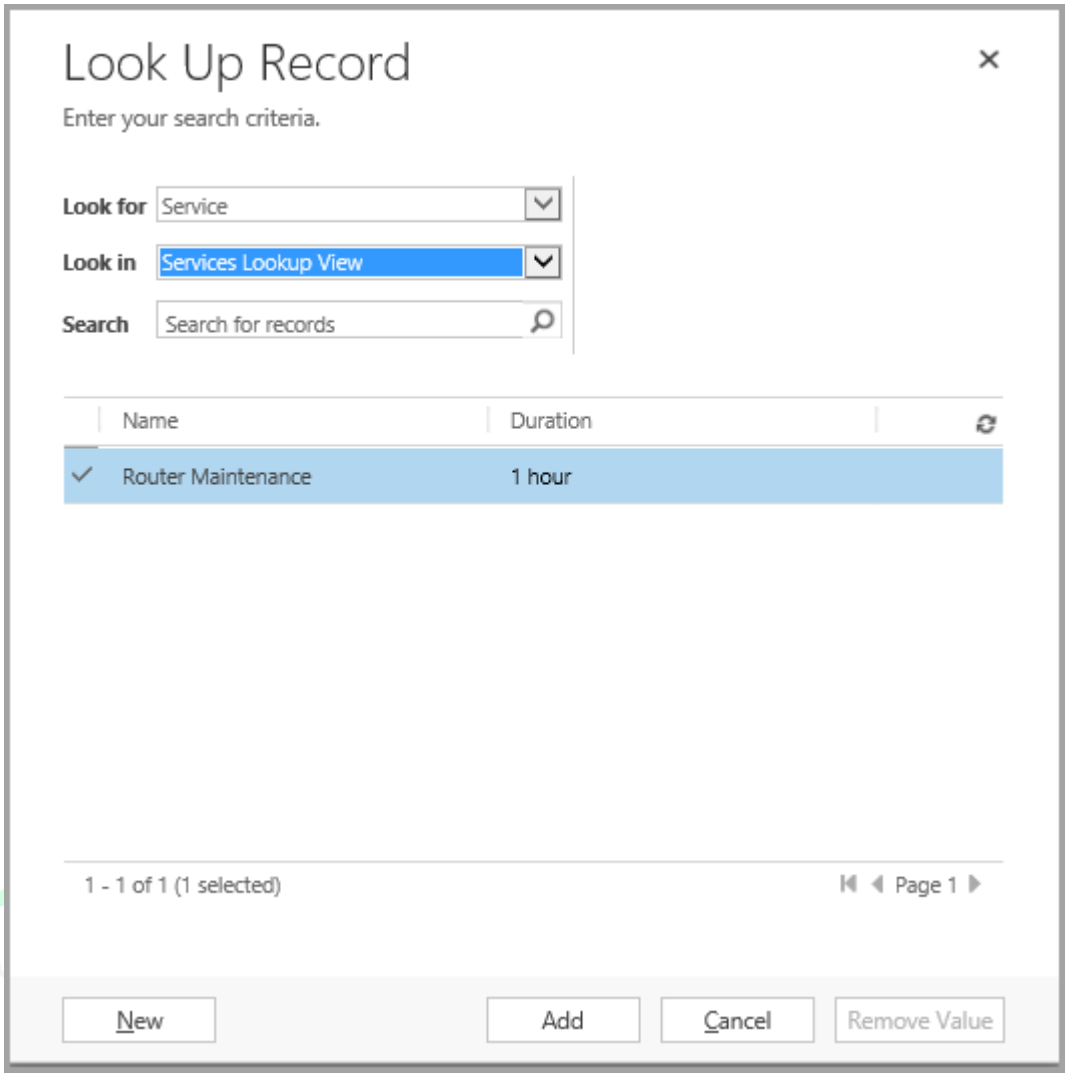
بر روی باکس جست‌وجو در فیلد Service کلیک کنید. با این کار یک پنجره‌ی پاپ‌آپ دیگر ظاهر می‌شود.

به این ترتیب متوجه این نکته خواهید شد که باکس Look for به رنگ خاکستری درآمده است؛ زیرا فقط از این صفحه می‌توانید یک سرویس را جست‌وجو کنید.

روی باکس کشویی Look in کلیک کنید و نمای مربوط به آنچه که می‌خواهید پیدا کنید را انتخاب کنید. سرویسی که می‌خواهید زمان‌بندی کنید را انتخاب کنید. بر روی گزینه‌ی ADD کلیک کنید و با این کار پنجره‌ی پاپ‌آپ بسته خواهد شد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

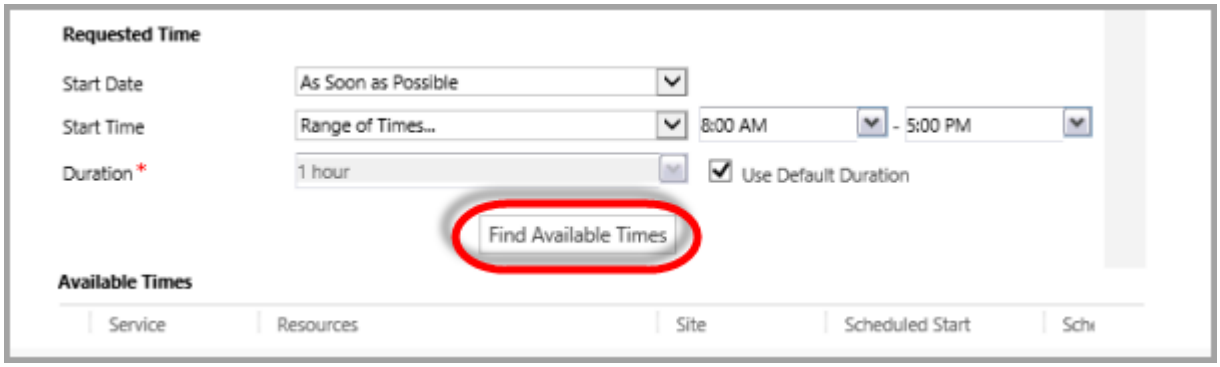
www.takbook.com



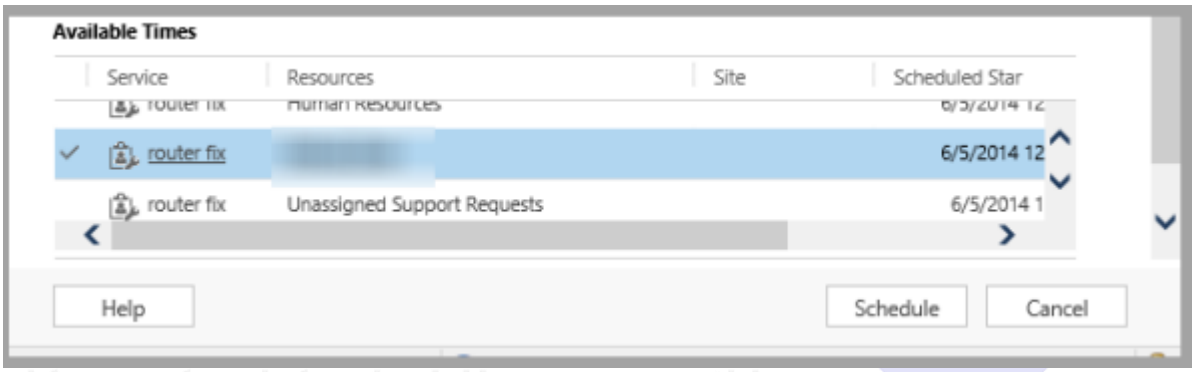
به این ترتیب مشاهده خواهید کرد سرویسی که انتخاب کرده‌اید اکنون در فیلد Service در پنجره‌ی پاپ‌آپ قبلی قرار دارد. در زیر قسمت زمان درخواستی می‌توانید یک قرارملاقات موجود را براساس تاریخ و ساعت شروع جست‌وجو کنید. برای هر یک از این گزینه‌ها موارد کشویی وجود دارند. یکی از مواردی که برای درخواست شما مناسب‌تر است را انتخاب کرده و بر روی گزینه‌ی Find Available Times کلیک کنید. با این کار تمام زمان‌های موجود در قسمت Available Times بارگیری می‌شوند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



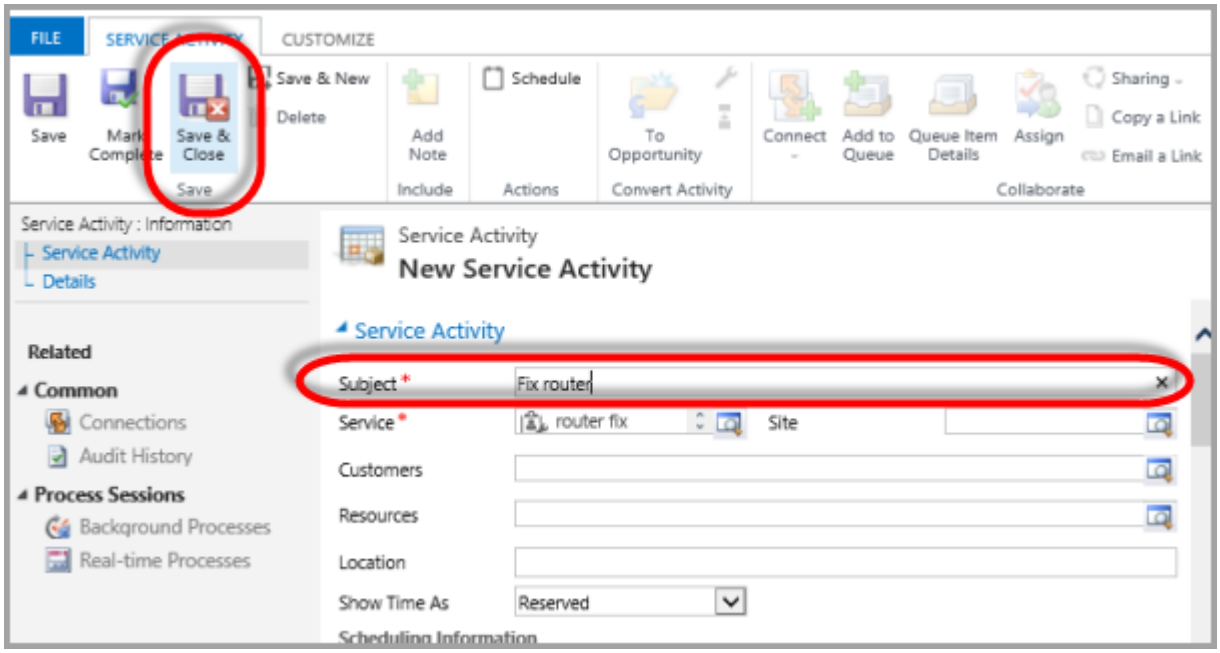
تاریخ و ساعت موردنظر خود را پیدا کنید؛ سپس با کلیک بر روی چک‌باکس در سمت چپ، آن را انتخاب کرده و بر روی گزینه‌ی Schedule در پایین صفحه کلیک کنید. با این کار این پاپ‌آپ بسته می‌شود و شما را به پنجره‌ی دیگر هدایت می‌کند.



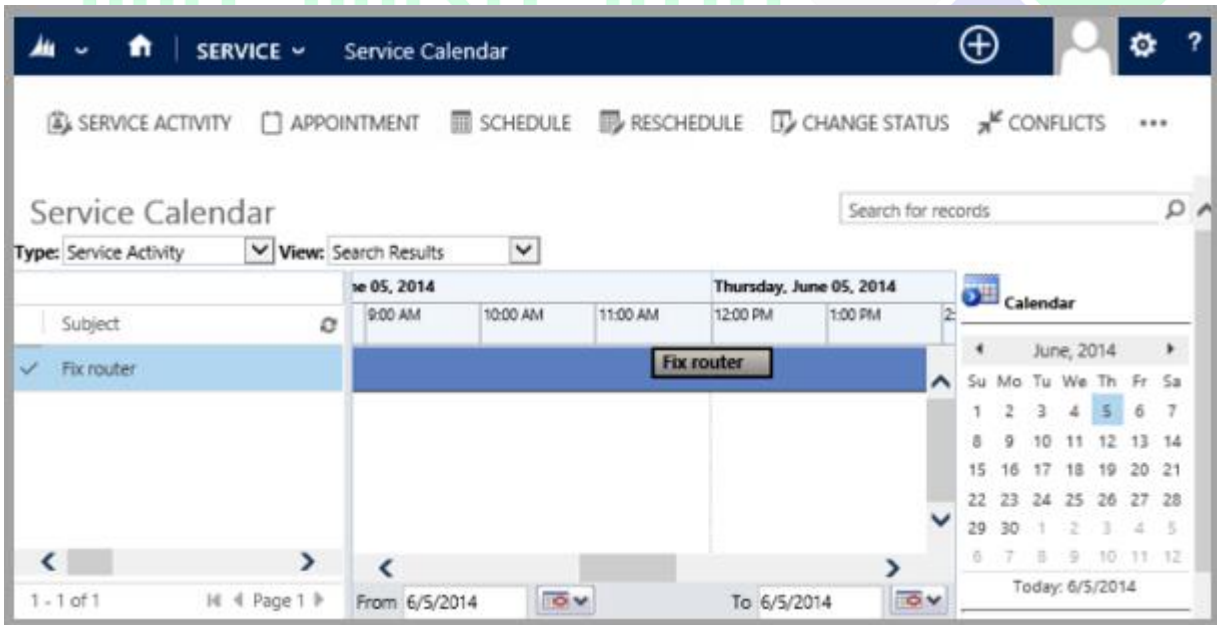
در پنجره‌ی دوم می‌توانید یک موضوع (Subject) را اضافه کنید؛ زیرا یک فیلد موردنیاز است. پس از وارد کردن یک موضوع، بر روی گزینه‌ی Save & Close کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



این پنجره بسته خواهد شد و شما را به صفحه‌ی تقویم خدمات باز می‌گرداند. اگر صفحه را رفرش کنید می‌توانید فعالیت سرویس خود را در تقویم و در زیر منبعی که طبق آن سرویس را زمان‌بندی کرده‌اید، مشاهده کنید.

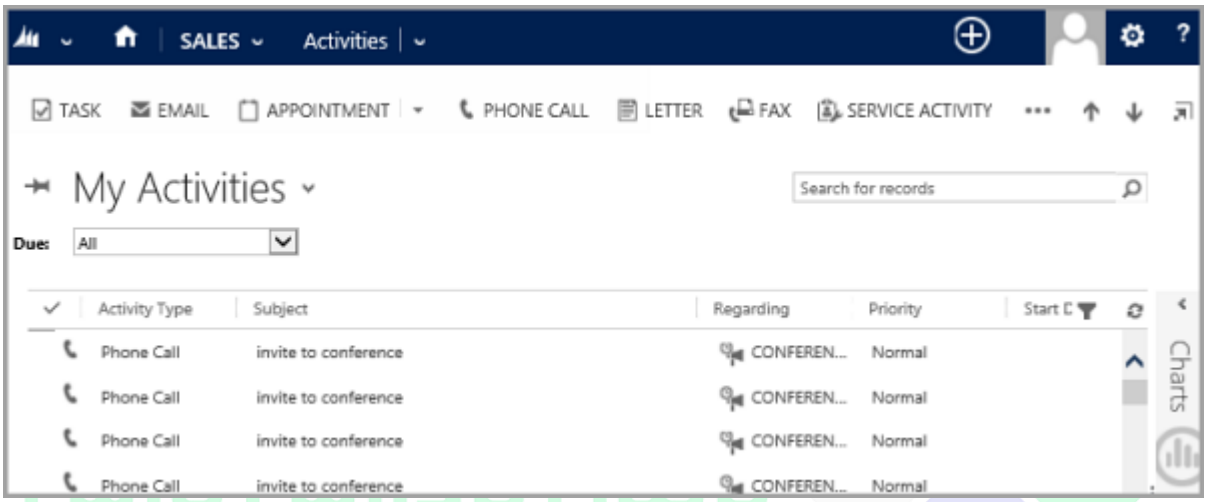


دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

مشاهده‌ی فعالیت‌های سرویس

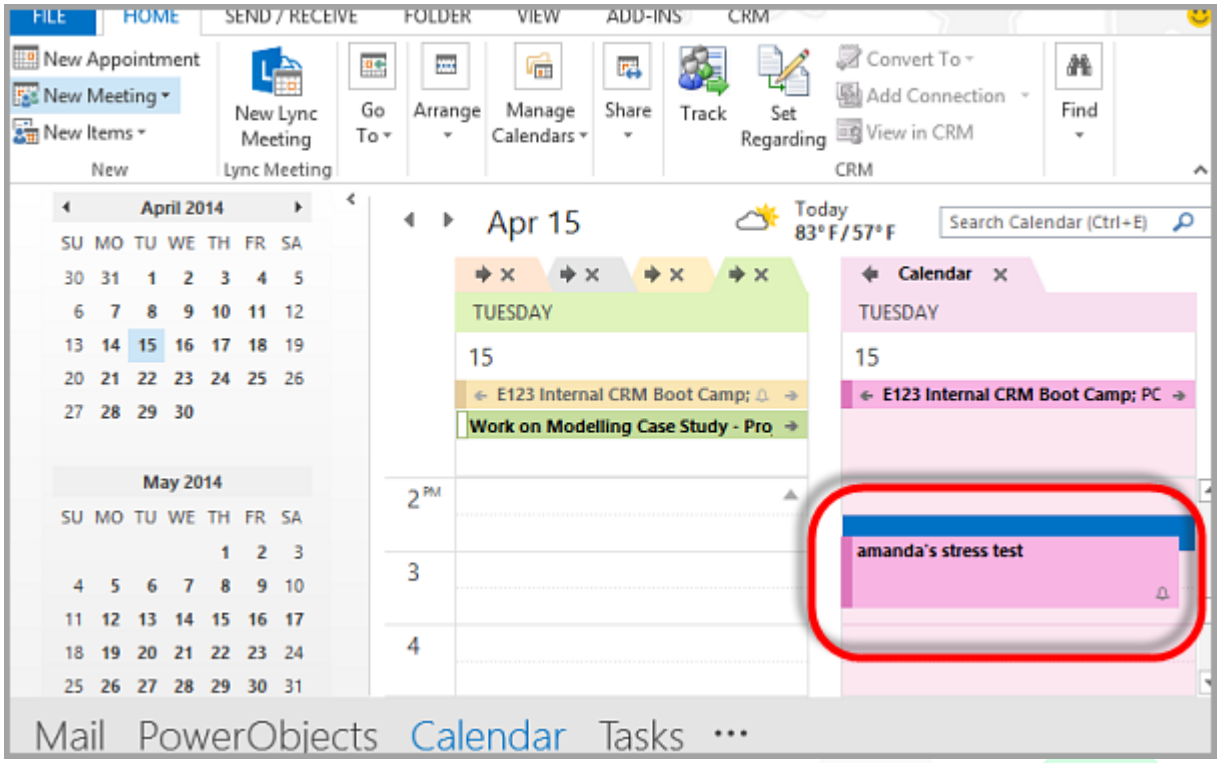
همچنین می‌توانید با رفتن به بخش Workplace و Activities، فعالیت‌های سرویس را مشاهده کنید. چندین نمای مختلف وجود دارد که می‌توانید فعالیت‌های سرویس را در آن‌ها مشاهده کنید. فعالیت‌های سرویس بازشده‌ی شما در نمای پیش‌فرض My Activities نشان داده می‌شوند و یا با تغییر نما می‌توانید این فعالیت‌ها را مشاهده کنید.



اگر کلاینت Outlook را نصب کرده باشید، فعالیت‌های خدمات‌تان نیز به‌عنوان قرارملاقات‌ها با Outlook همگام‌سازی می‌شوند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

کار با فعالیت‌ها در داینامیک ۳۶۵

فعالیت‌های مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ برای ثبت کردن نوع خاصی از ارتباطات و همچنین موضوع، زمان و جزئیات این ارتباطات استفاده می‌شود. فعالیت‌ها شامل مواردی مانند ایمیل‌ها، تماس‌های تلفنی، جلسات و غیره هستند. استفاده از فعالیت‌ها به شما و سازمان‌تان این امکان را می‌دهد تا از تمام ارتباطات سازمان با هر مشتری یا مشتری بالقوه‌ای اطلاع پیدا کنید. فعالیت‌ها باید توسط هر کاربری که دارای روابط و ارتباطات خارجی و مستقل است استفاده شود. نمای My Activities باید مانند لیست روزانه‌ی "To Do" باشد. برای پیگیری فعالیت‌ها براساس مشتری یا نوع فعالیت می‌توانید کوئری یا پرس‌وجو، نماها و گزارش‌ها را ایجاد کنید. با استفاده از فعالیت‌ها این اطمینان به شما داده می‌شود که بعداً می‌توانید تمام ارتباطات با مشتریان را پیدا کنید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

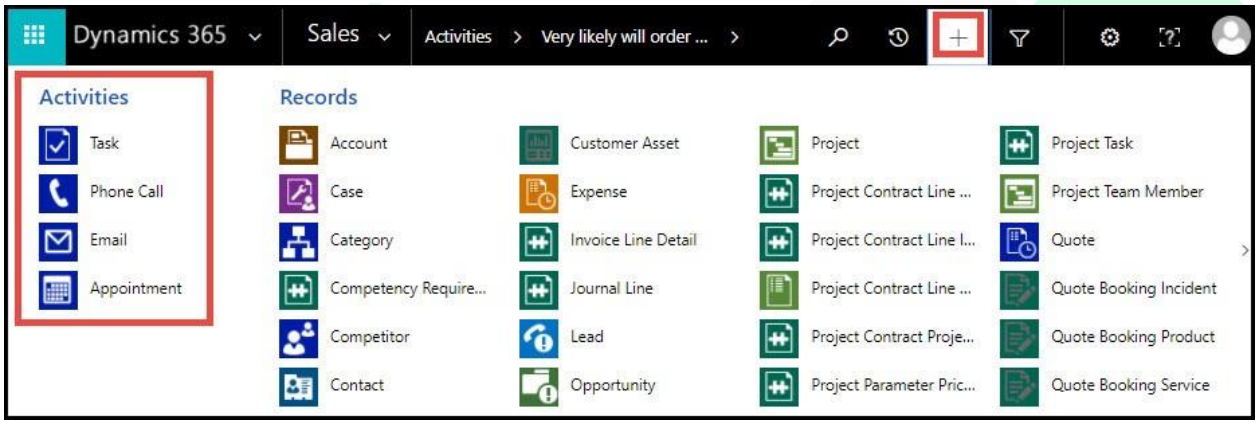
www.takbook.com

ایجاد فعالیت در داینامیک ۳۶۵

روش‌های مختلفی برای ایجاد فعالیت‌ها در داینامیک ۳۶۵ وجود دارد. شما می‌توانید فعالیت‌ها را از قسمت activities، از طریق یک رکورد خاص یا با کلیک بر روی آیکون + که در گوشه‌ی سمت راست در بالای نوار ناوبری قرار دارد و در بیشتر صفحات ظاهر می‌شود، ایجاد کنید. فعالیت‌هایی مانند ایمیل‌ها، قرارملاقات‌ها و وظایف را می‌توان در Outlook ایجاد کرد و در داینامیک ۳۶۵ پیگیری کرد.

نحوه‌ی ایجاد یک فعالیت بدون استفاده از یک رکورد فردی

در نوار ناوبری بالا، بر روی گزینه‌ی Quick Create کلیک کنید. با انتخاب این گزینه، لیستی از فرم‌ها برای انتخاب و ایجاد یک رکورد جدید به پایین کشیده می‌شود. در سمت چپ این لیست فعالیت‌ها وجود دارند: وظیفه، تماس تلفنی، ایمیل و قرارملاقات. با این کار فرم Activity پیش‌فرض جدید برای نوع فعالیت انتخاب شده باز می‌شود.



نحوه‌ی ایجاد یک فعالیت از داخل یک رکورد خاص

بیایید یک تماس تلفنی برای یک فرصت ایجاد کنیم.

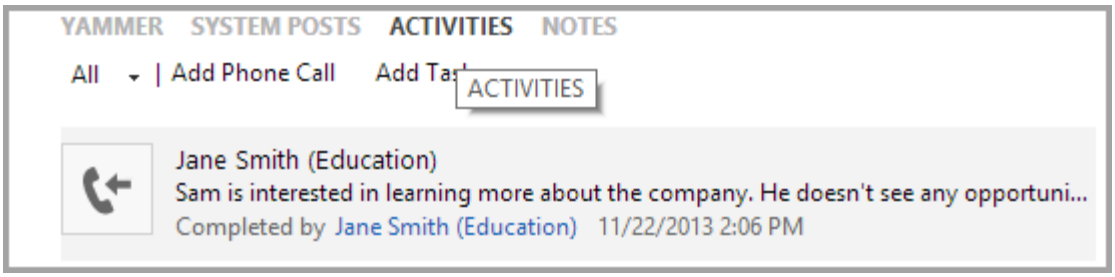
۱. به قسمت فرصت یا Opportunity بروید.

۲. بر روی گزینه‌ی Opportunity کلیک کنید تا باز شود.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

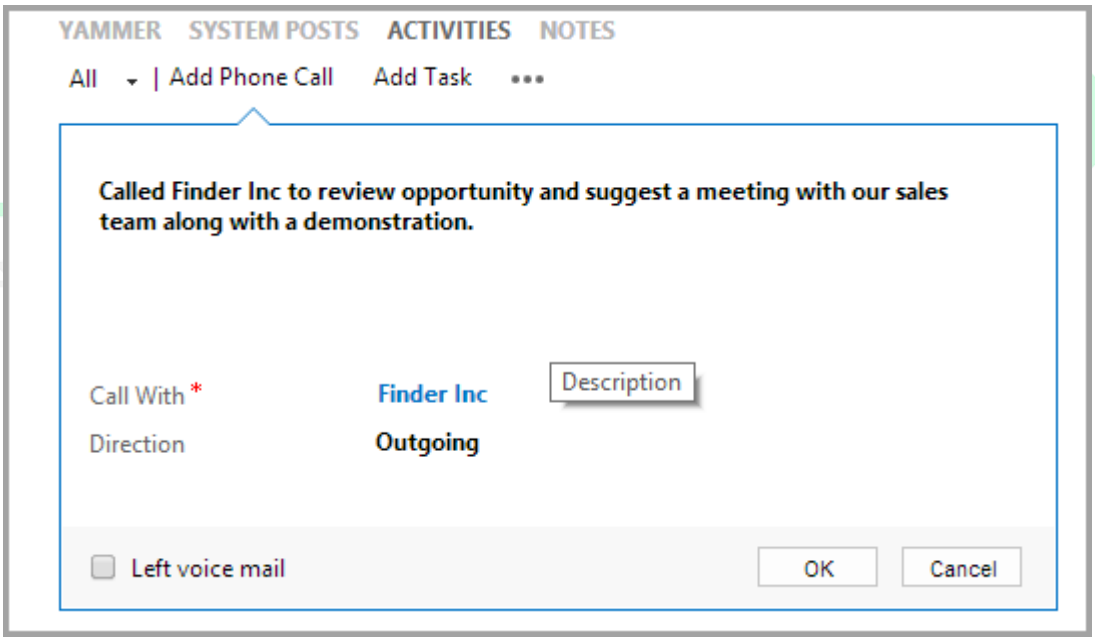
www.takbook.com

۳. برای افزودن تماس تلفنی، به بخش Social Pane بروید و بر روی گزینه‌ی ACTIVITIES کلیک کنید.



۴. سپس، بر روی گزینه‌ی افزودن تماس تلفنی (Add Phone Call) کلیک کنید. با این کار یک پنجره‌ی جدید ظاهر می‌شود.

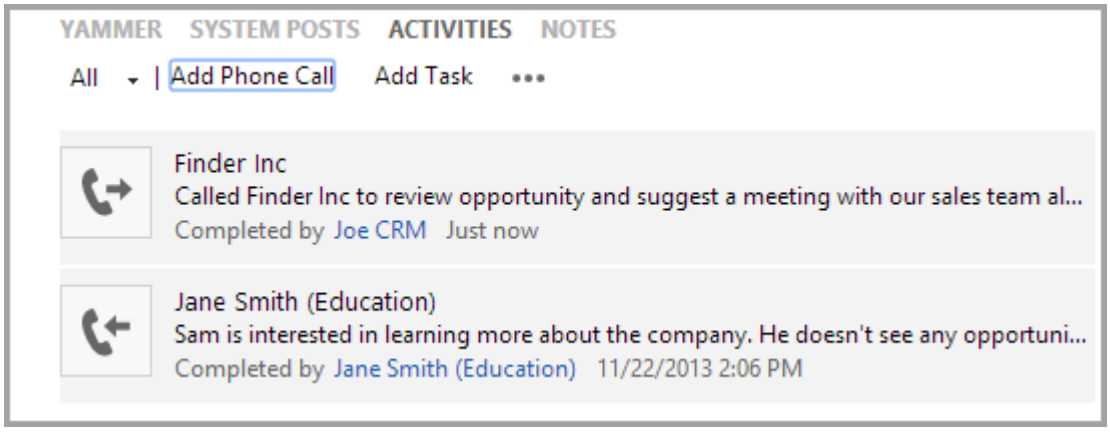
۵. در باکس پاپ‌آپ، جزئیات بیشتری درباره‌ی تماس تلفنی مانند محتوای تماس، جهت تماس (تماس خروجی یا ورودی) و اینکه آیا پست صوتی یا ویس داده‌اید یا نه را اضافه کنید.



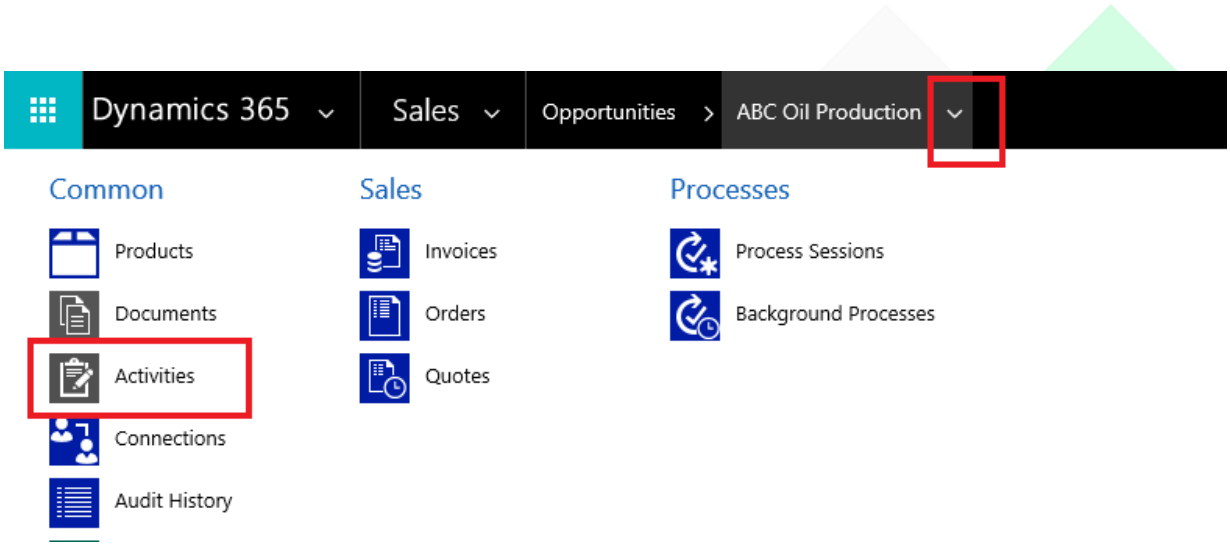
۶. وقتی خواستید تماس تلفنی انجام شده را علامت‌گذاری کنید، OK را بزنید. سپس می‌توانید تماس تلفنی مذکور را در تاریخچه‌ی ACTIVITIES مشاهده کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

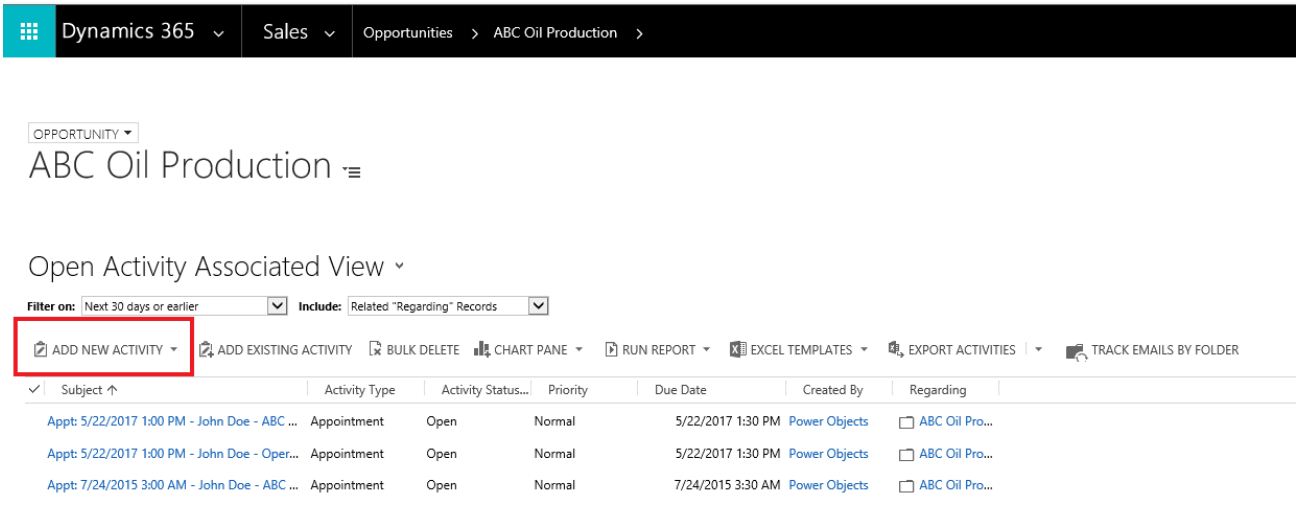


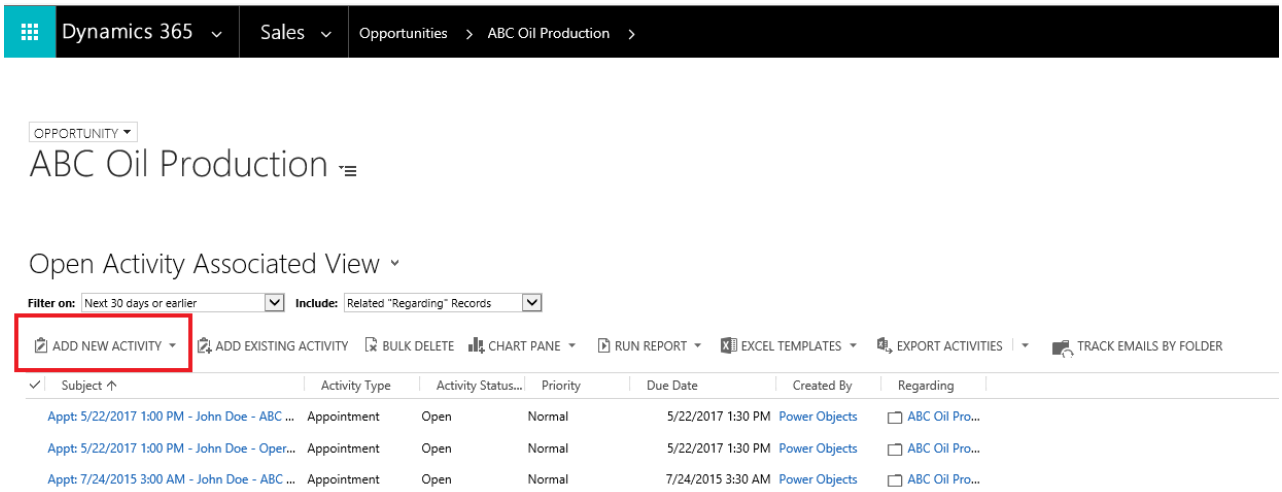
همچنین می‌توانید با رفتن به ناحیه‌ی رکوردهای مربوطه از هر موجودیتی که امکان فعالیت داشته باشد، فعالیت‌هایی را در داخل یک رکورد ایجاد کنید. با این کار، نمای مربوط به Activities باز می‌شود و از این‌جا گزینه‌ی افزودن فعالیت جدید (ADD NEW ACTIVITY) را مانند تصویر زیر از نوار فرمان انتخاب کنید.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com





در آخر می‌توانید فعالیت‌هایی مانند ایمیل‌ها، وظایف و قرارملاقات‌ها را از کلاینت Outlook داینامیک ۳۶۵ و افزونه برای Outlook ایجاد کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Tracking Activities و Set Regarding، به بخش Maximizing Use of the Outlook Client مراجعه کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

تبدیل فعالیت‌ها به یک فرصت، پرونده، سرنخ یا کمپین در داینامیک ۳۶۵

این بخش، مبحث تبدیل فعالیت‌ها در داینامیک ۳۶۵ را پوشش می‌دهد. بسته به وضعیت و نوع، یک فعالیت می‌تواند به یک فرصت، پرونده، سرنخ یا پاسخ کمپین تبدیل شود. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش کار با فعالیت‌ها را مطالعه کنید. در این مثال، شما یاد می‌گیرید که چگونه یک فعالیت مانند تماس تلفنی را به یک فرصت تبدیل کنید.

مرحله‌ی اول

به بخش فعالیت‌ها در زیر ماژول فروش، خدمات یا بازاریابی بروید.

مرحله‌ی دوم

روی فعالیت موردنظر جهت تبدیل کلیک کرده و آن را باز کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

مرحله‌ی سوم

در نوار فرمانِ رکورد فعالیت، بر روی گزینه‌ی Convert To کلیک کنید. نوع رکوردی که می‌خواهید این فعالیت را به آن تبدیل کنید، انتخاب کنید (به عنوان مثال: فرصت، پرونده، سرنخ یا پاسخ کمپین).

نکته!

بسته به فعالیت، Convert To ممکن است بلافاصله در نوار فرمان قابل مشاهده نباشد. برای تغییر این امر، پنجره‌ی خود را گسترش دهید یا برای مشاهده‌ی گزینه‌های بیشتر، روی More Commands (...) کلیک کنید.

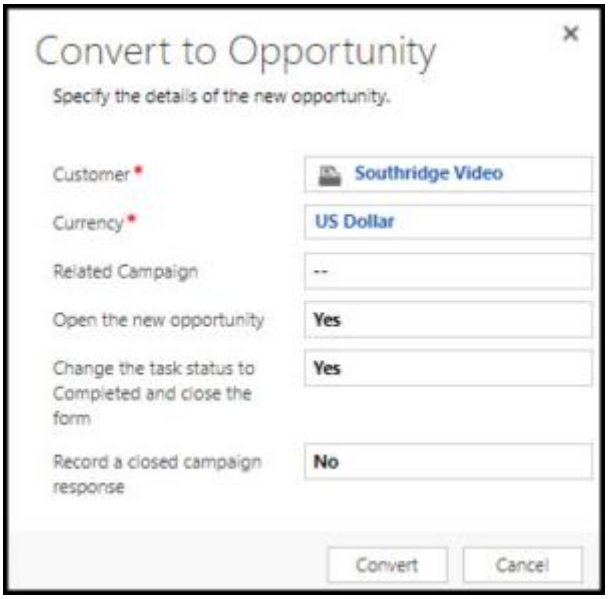
پرنیان پردازش پارس

مرحله‌ی چهارم

در این مثال، تماس تلفنی به یک فرصت تبدیل شده است. پس از انتخاب گزینه‌ی Convert to Opportunity، یک دیالوگ باکس ظاهر می‌شود تا اطلاعاتی که در اصل بخشی از رکورد تماس تلفنی بوده است را کپی کرده و رکورد فرصت ایجاد شود. سپس می‌توانید انتخاب کنید که فعالیت بسته شود یا خیر و همچنین انتخاب کنید که رکورد ایجاد شده از طریق تبدیل باز شود یا خیر. سپس، بر روی گزینه‌ی Convert کلیک کنید.

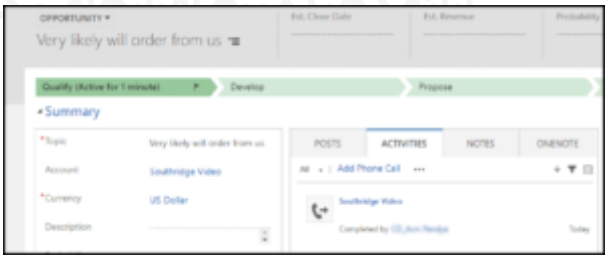
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



مرحله‌ی پنجم

در این مرحله فرصت جدید ایجاد می‌شود و فعالیت اصلی با توجه به فرصت جدید تنظیم خواهد شد (شکل ۴). انجام این مراحل و تبدیل فعالیت‌ها در داینامیک ۳۶۵ بسیار ساده است.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

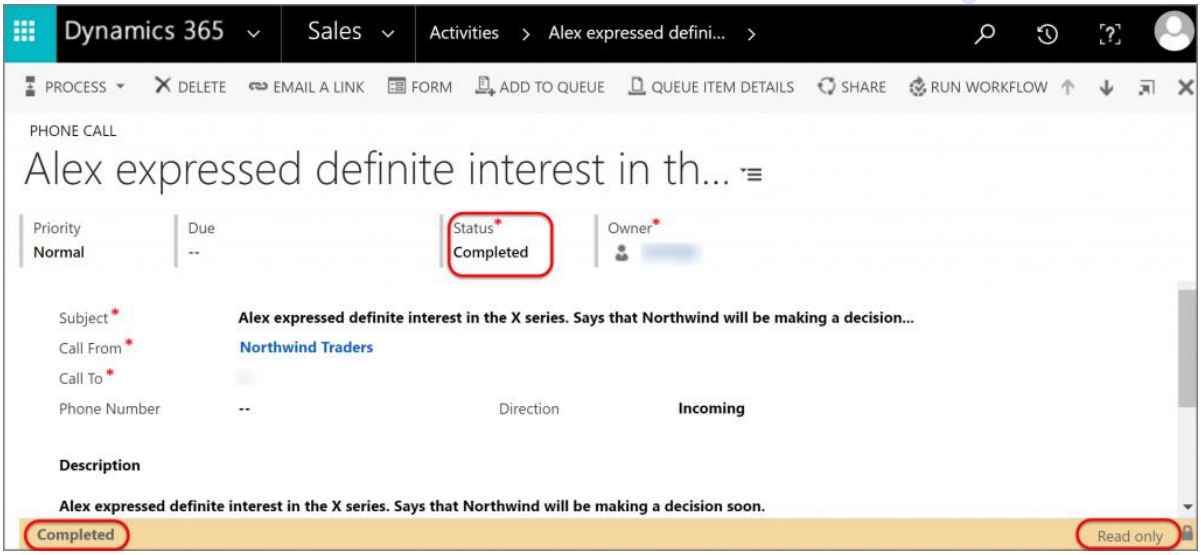
همه چیز درباره‌ی بستن فعالیت‌ها در داینامیک ۳۶۵

فعالیت‌ها در داینامیک ۳۶۵ در یکی از دو وضعیت باز یا کامل قرار دارند. اگر وضعیت باز باشد، به این معنی است که فعالیت هنوز انجام نشده است و اگر کامل باشد یعنی فعالیت انجام شده است. زمانی که برای اولین بار فعالیتی را در CRM ایجاد می‌کنید، در زمان شروع همیشه باز است. بستن فعالیت‌ها در داینامیک ۳۶۵ باید به صورت دستی انجام شود.

به‌عنوان مثال، ارسال ایمیل وضعیت را به کامل شده تغییر می‌دهد. برای برخی از فعالیت‌ها، مانند تماس‌های تلفنی، گزینه‌ی وضعیت‌های دیگر در مرحله‌ی کامل شده وجود دارد. همچنین اگر فعالیتی که باز است نیاز به کامل شدن نداشته باشد، می‌توانید آن را کنسل کنید.

با مشاهده‌ی لیبل Activity Status که در پایین صفحه‌ی رکورد نشان داده شده است، می‌توانید وضعیت یک فعالیت را مشخص کنید. یکی از راه‌های تشخیص باز بودن یک فعالیت این است که فیلدهای موجود در فرم فقط خواندنی هستند. اگر فیلدها فقط خواندنی باشند، فعالیت کامل است. در مثال زیر می‌بینید که رکورد دارای وضعیت Completed است و فیلدها فقط خواندنی هستند.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

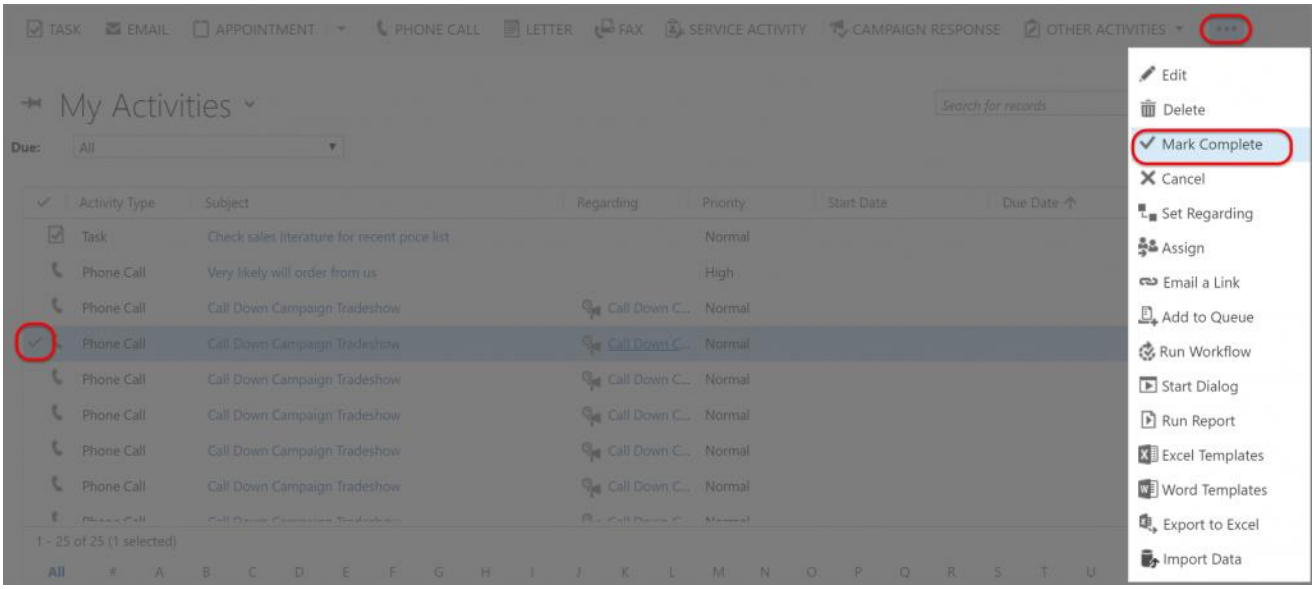
www.takbook.com

روش‌های مختلفی برای تعیین نوع فعالیت به عنوان کامل شده وجود دارد. در اینجا چندین راه وجود دارد که می‌توانید یک تماس تلفنی را انجام دهید؛ به عنوان مثال:

گزینه‌ی اول: تماس تلفنی را از بخش اصلی فعالیت در داینامیک ۳۶۵ ببندید.

۱. رکورد فعالیتی که می‌خواهید ببندید را بررسی کنید.

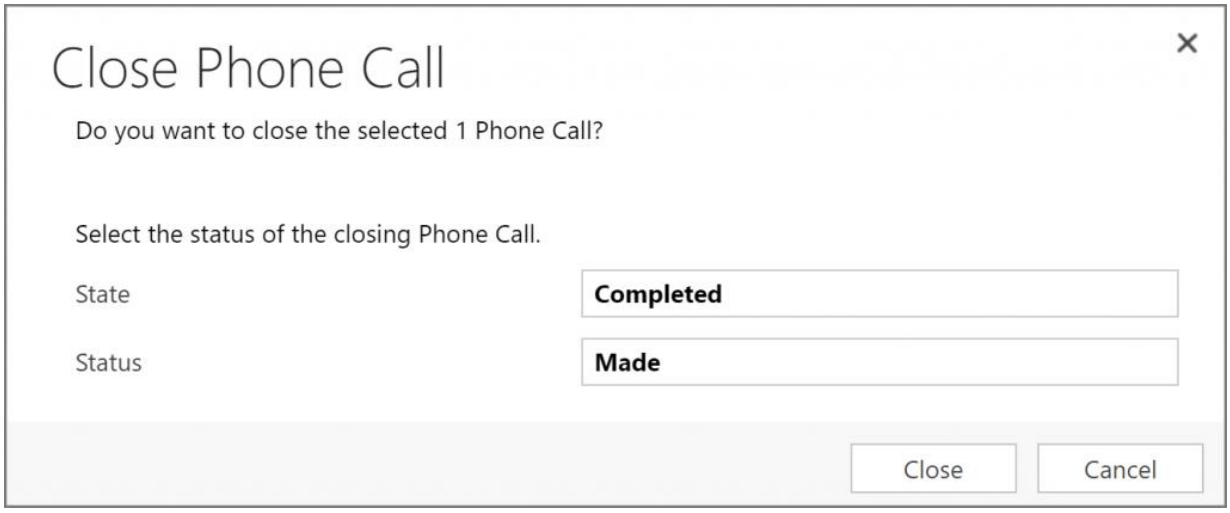
۲. سپس در نوار فرمان، ellipse را انتخاب کرده و گزینه‌ی Mark Complete را بزنید.



۳. با این کار یک پنجره‌ی جدید باز می‌شود و از اینجا می‌توانید انتخاب کنید که آیا تماس تلفنی برقرار، دریافت یا کنسل شده است. زمانی که خواستید رکورد را ببندید، بر روی گزینه‌ی Close کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

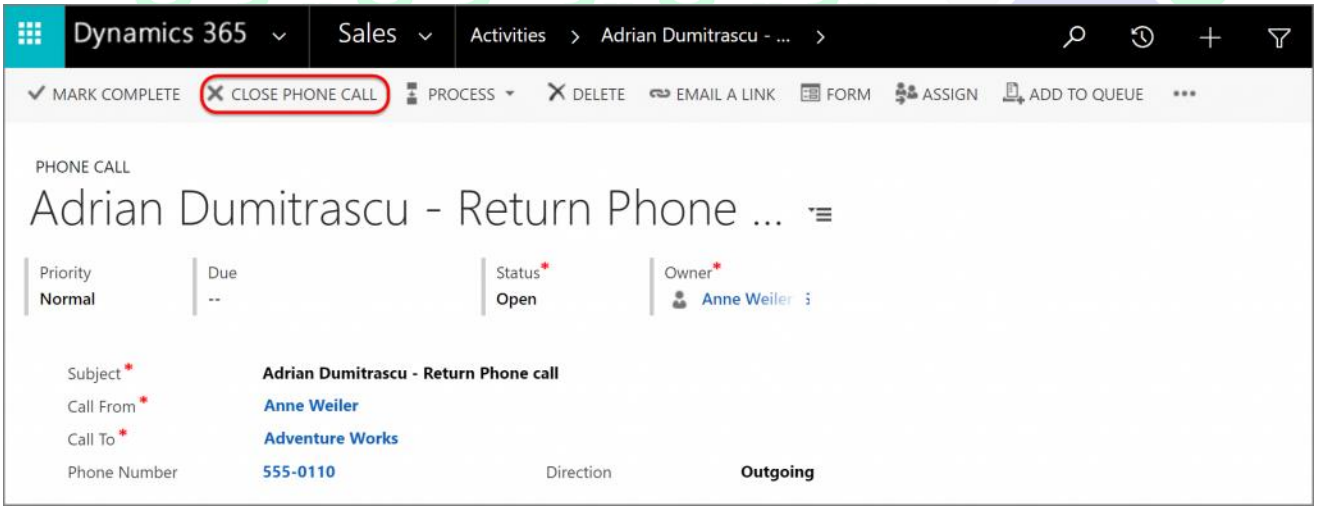
www.takbook.com



گزینه‌ی دوم: می‌توانید فعالیت را از صفحه‌ی مخصوص رکورد ببندید.

۱. در نوار فرمان آن رکورد، بر روی گزینه‌ی Close کلیک کنید.

۲. این مرحله همان آپشن‌های تکمیلی در گزینه‌ی اول را به شما ارائه می‌دهد.

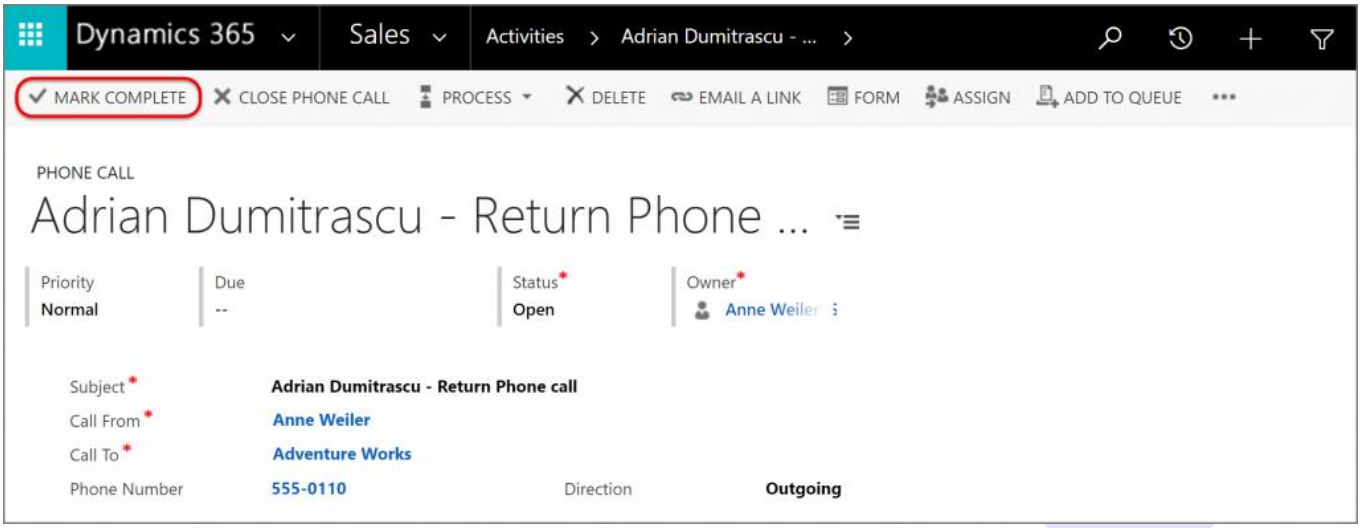


دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

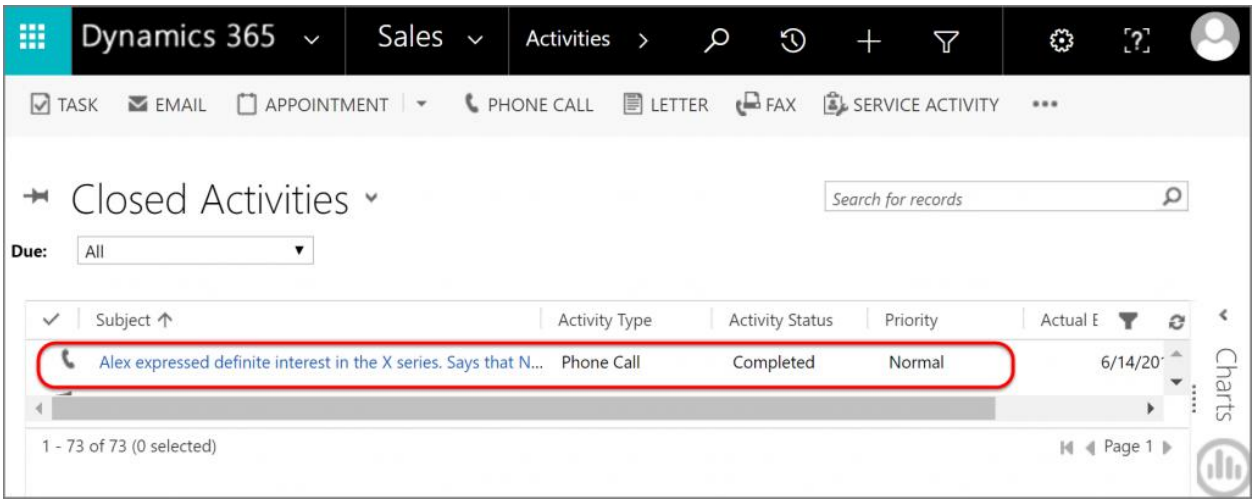
گزینه‌ی سوم: روش دیگری برای بستن فعالیت از داخل رکورد مخصوص وجود دارد. اگر نمی‌خواهید کار را کنسل کنید، می‌توانید از مرحله‌ی انتخاب وضعیت صرف‌نظر کرده و به اصطلاح آن را اسکیپ کنید. این روش سریع‌ترین راه برای بستن کامل کار است.

۱. در نوار فرمان رکورد مخصوص، بر روی گزینه‌ی Mark Complete کلیک کنید. با این کار فعالیت بلافاصله به‌صورت کامل شده بسته می‌شود. به این ترتیب هیچ پنجره‌ی دیگری باز نمی‌شود و به‌طور خودکار پنجره بسته می‌شود.



ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

۲. بعد از کلیک بر روی گزینه‌ی Mark Complete، می‌توانید کار انجام شده‌ی خود را در نمای فعالیت بسته شده مشاهده کنید.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

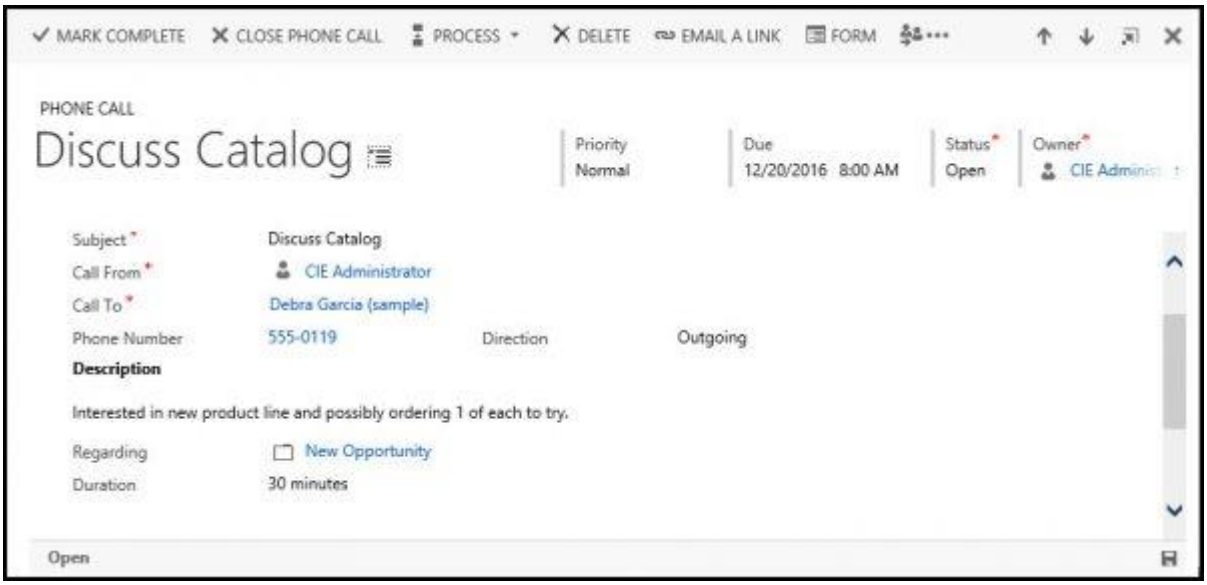
www.takbook.com

انواع فعالیت‌ها در داینامیک ۳۶۵

یازده نوع فعالیت مختلف در داینامیک ۳۶۵ وجود دارد که در زیر تعریف شده‌اند. هر نوع فعالیت، فرم و مجموعه فیلدهای خاص خود را دارد. این فرم و فیلدها قابل تنظیم هستند.

تماس‌های تلفنی

برای ثبت اطلاعات و جزئیات تماس‌های ورودی یا خروجی از این نوع فعالیت استفاده کنید.

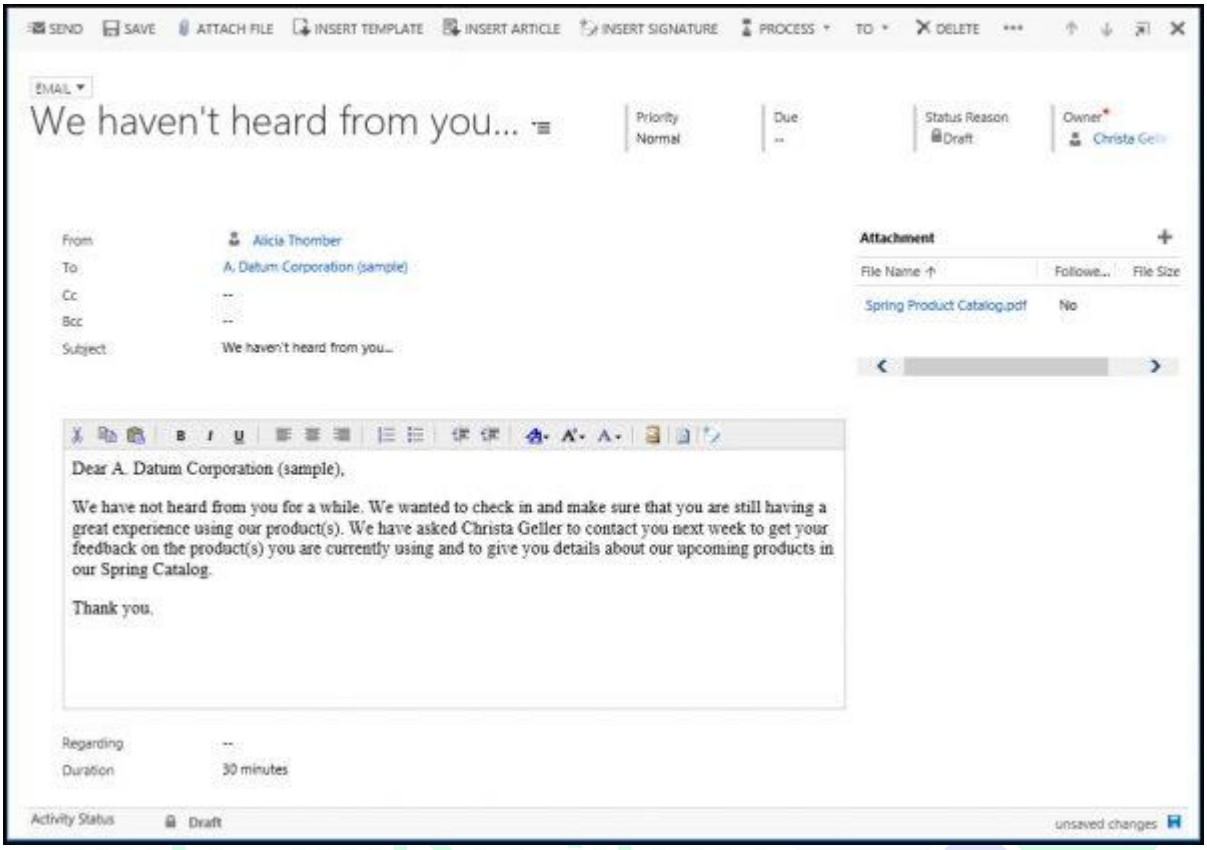


ایمیل‌ها

برای پیگیری ایمیل‌های ارسالی یا دریافتی از این رکورد استفاده کنید. پیغام‌های ایمیل را می‌توان از Outlook پیگیری کرد یا مستقیماً از طریق داینامیک ۳۶۵ ایجاد و ارسال کرد. تنظیمات مختلفی در Outlook برای نحوه‌ی پیگیری ایمیل‌ها وجود دارد. برای کسب اطلاعات بیشتر در این مورد، به بخش تنظیمات شخصی و تنظیمات ایمیل در فصل Outlook مراجعه کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

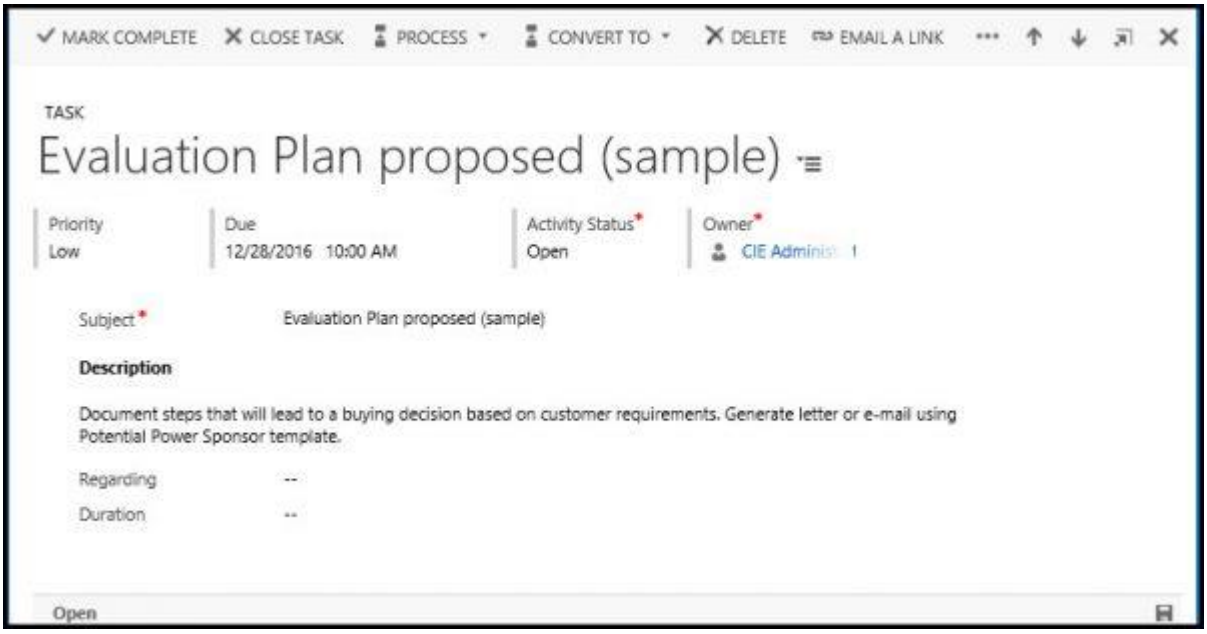


وظایف

برای پیگیری آیتم‌های اکشن یا سایر آیتم‌های "To Do" می‌توانید از وظایف استفاده کنید. وظایف را می‌توان از قسمت Outlook پیگیری کرد. یکی از مثال‌های این بخش جمع‌آوری اطلاعات درباره‌ی یک شرکت بالقوه که با آن کار می‌کنید است.

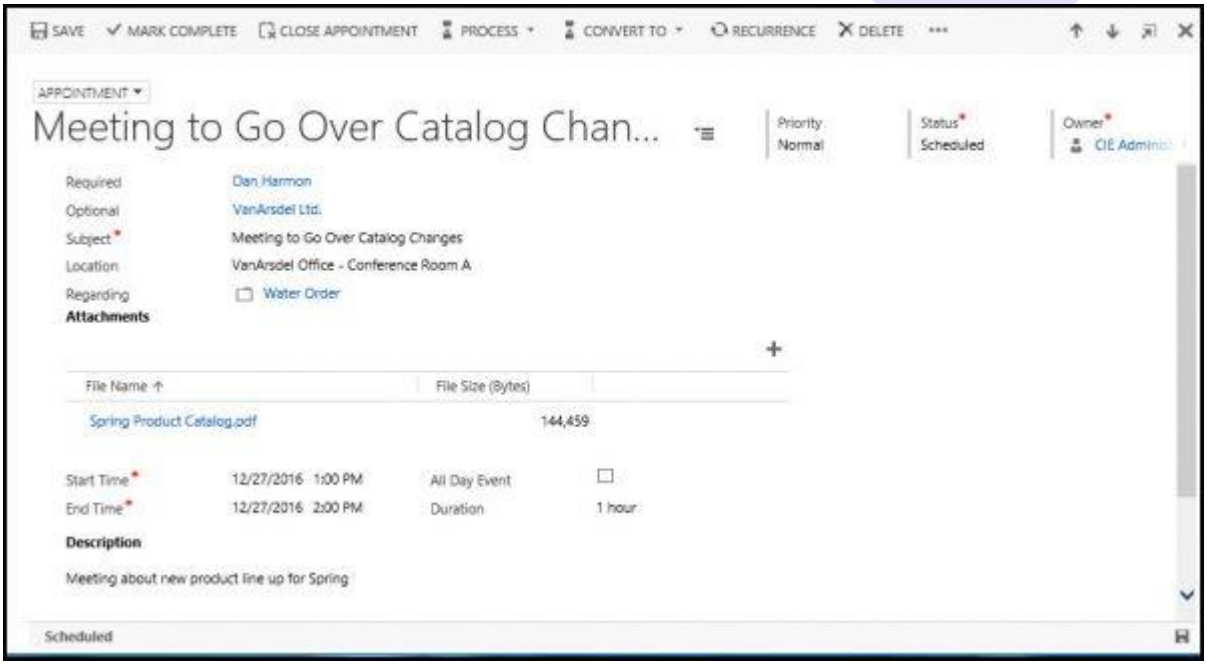
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



قرارملاقات‌ها

از قرارملاقات‌ها می‌توانید برای پیگیری جلسات شخصی یا کنفرانس‌های تلفنی استفاده کنید. همچنین می‌توان آن‌ها را از Outlook پیگیری کرد یا مستقیماً در CRM زمان‌بندی کرد.



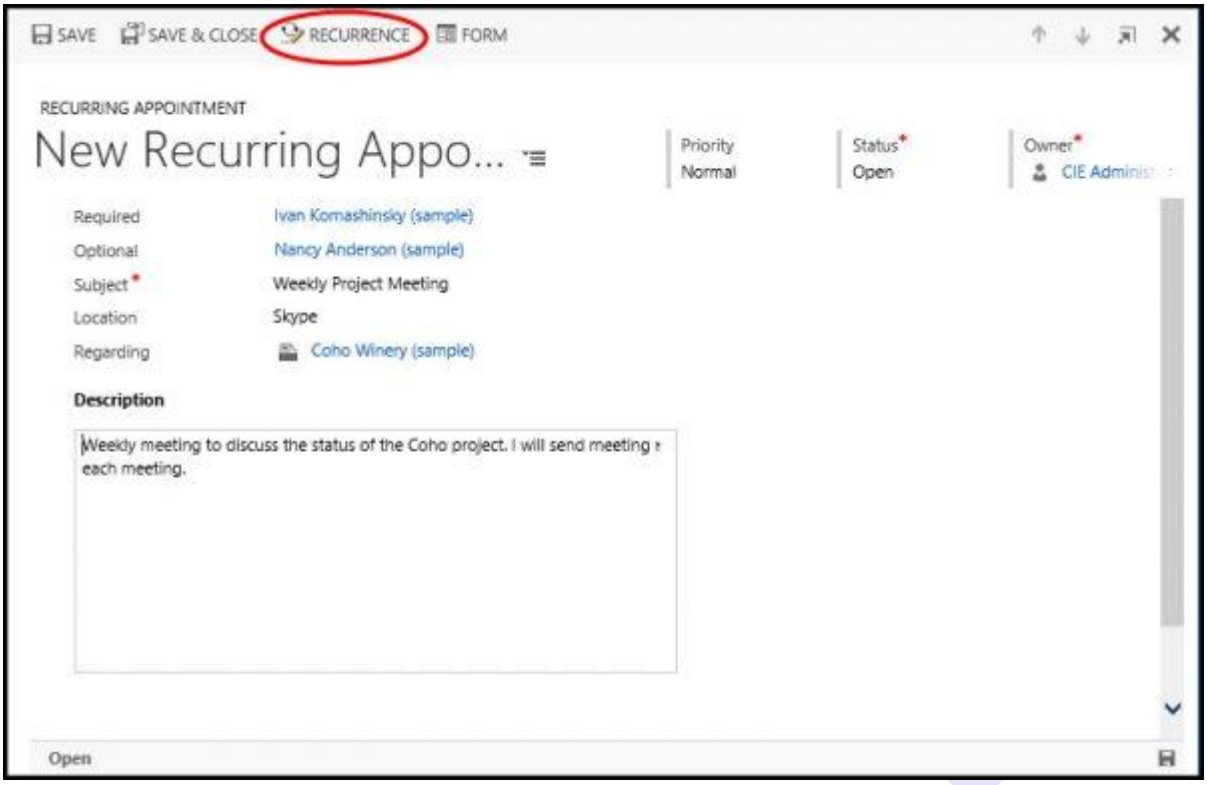
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

قرارملاقات‌های مکرر

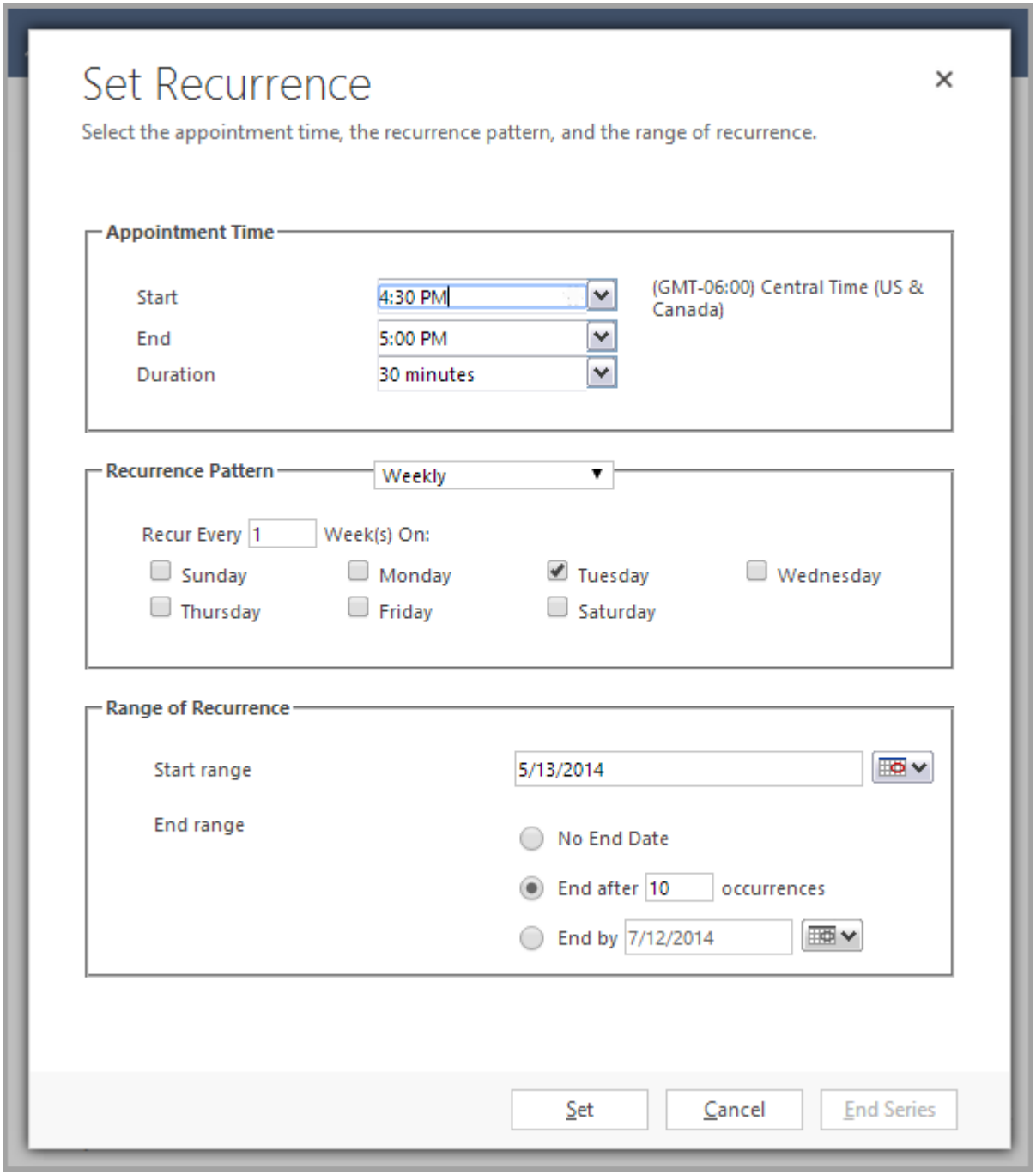
این بخش شامل جلسات یا کنفرانس‌های تلفنی‌ای است که به‌طور منظم و از طریق اصول از پیش تعیین‌شده تکرار می‌شوند.

برای تنظیم گزینه‌های تکرار جلسه، گزینه‌ی Recurrence را از نوار فرمان انتخاب کنید.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

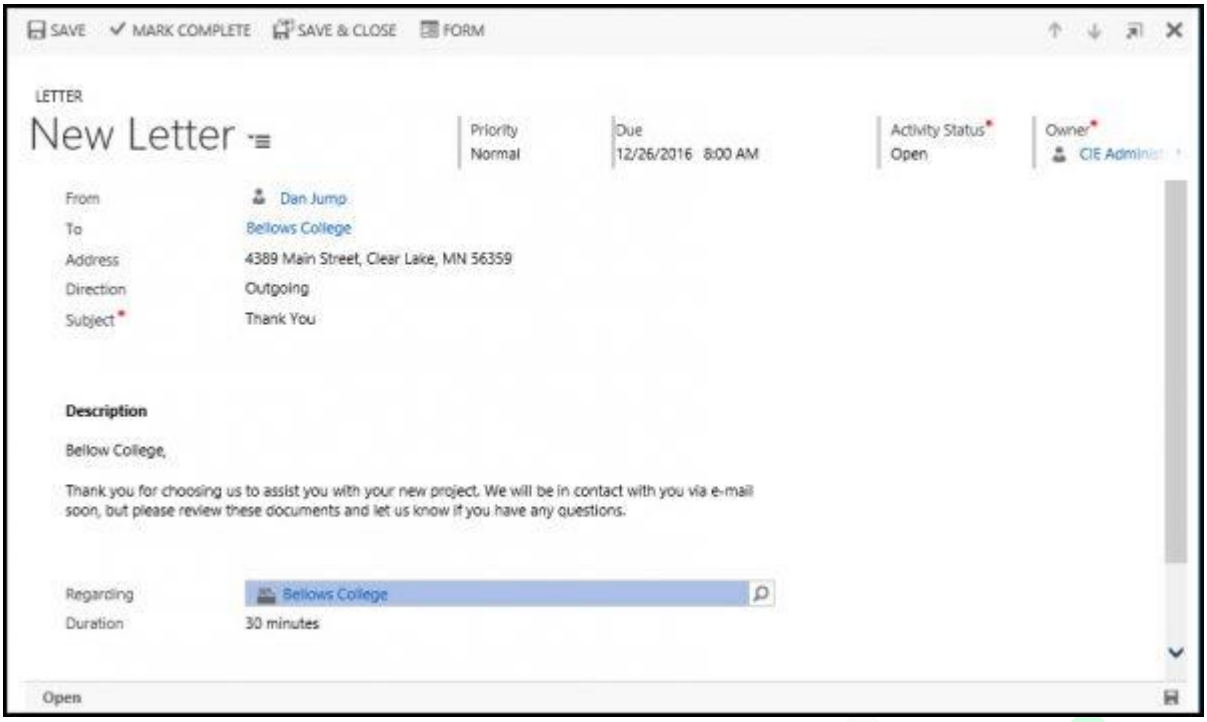


نامه‌ها

برای پیگیری نامه‌های مستقیم از Letters استفاده کنید. این ابزار می‌تواند نامه‌ی مخصوصی باشد که یک کاربر برای مشتری می‌فرستد یا شامل نامه‌هایی باشد که برای پیگیری پاکت‌هایی مانند دعوت‌نامه‌ها یا کارت پستال‌ها از طریق کمپین بازاریابی به‌طور گسترده ارسال می‌شوند.

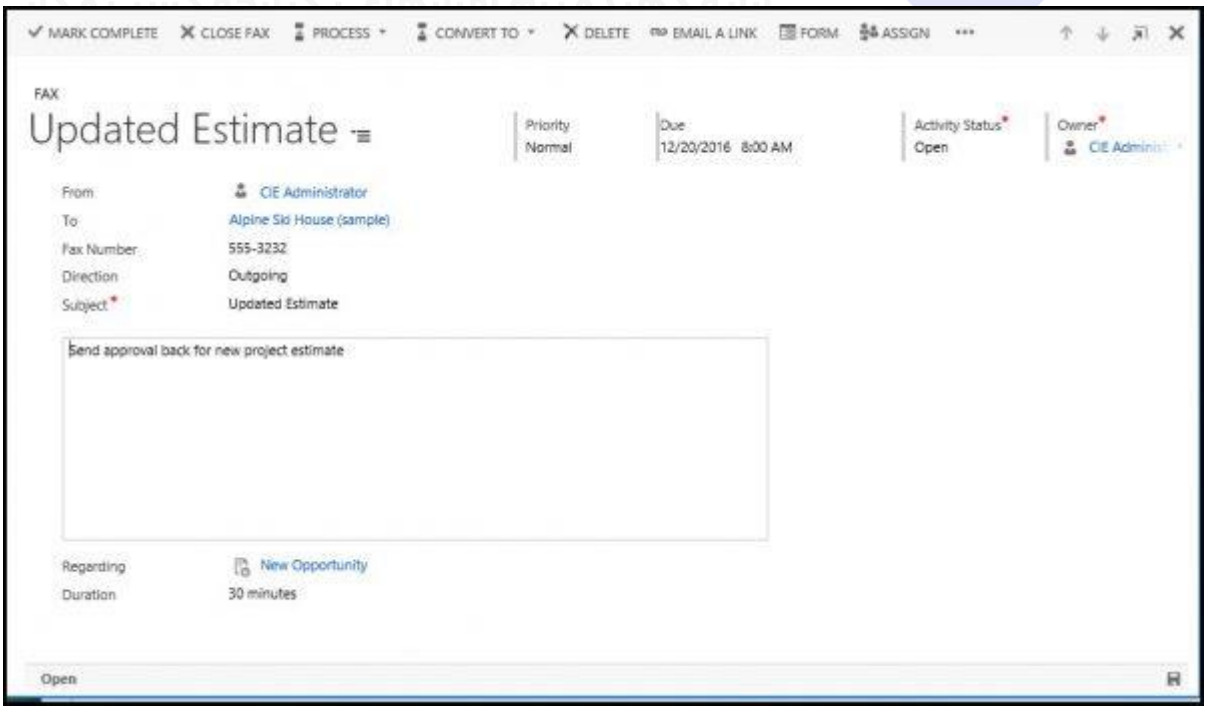
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



فکس‌ها یا نمابرها

برای پیگیری هرگونه فکس ارسال شده یا دریافتی از آپشن Fax استفاده کنید.

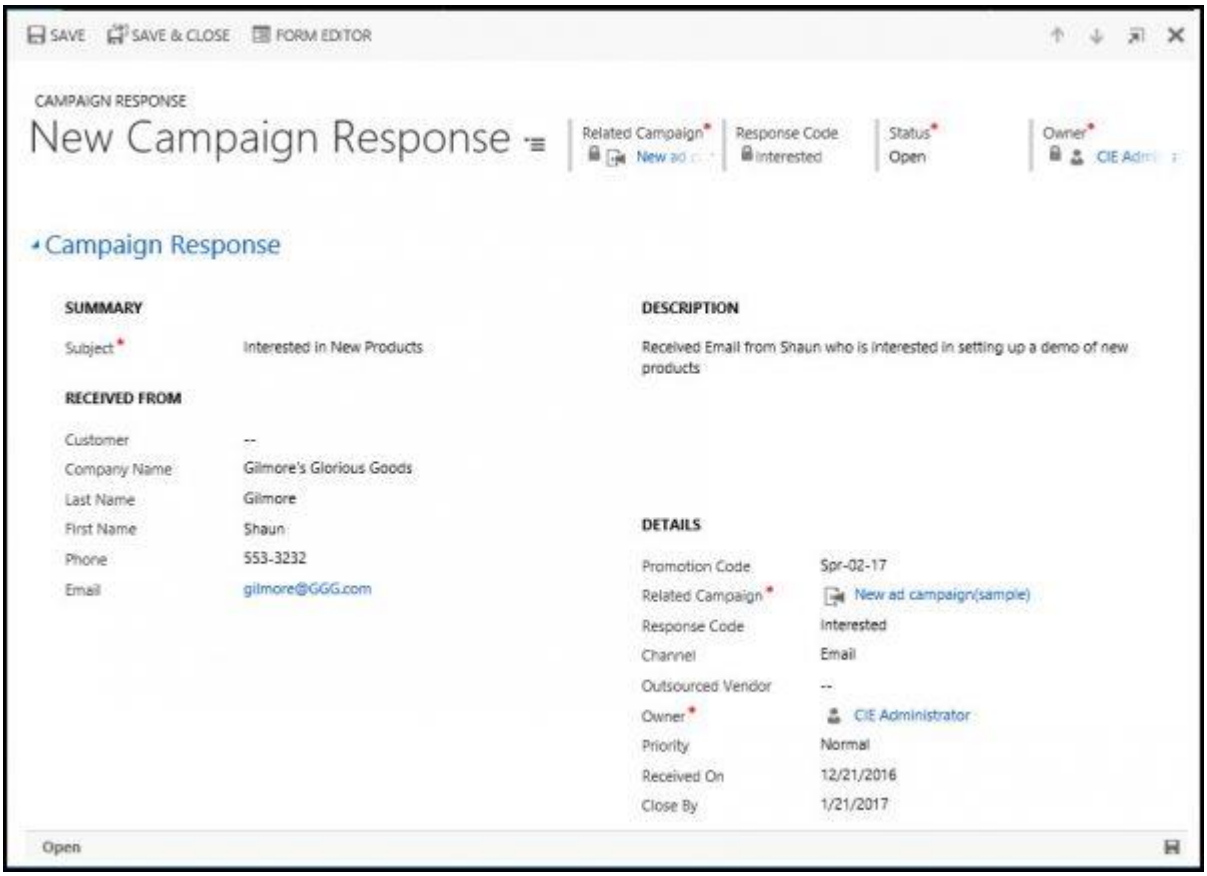


دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

پاسخ‌های کمپین

پاسخ کمپین فعالیتی است که منافع حاصل از کمپین‌های بازاریابی را پیگیری می‌کند. به‌عنوان مثال، هرکس به غرفه‌ی نمایشگاه شما سر بزند، باید به‌عنوان پاسخ کمپین اضافه شود. برای کسانی که نیاز به توجه و تمرکز بیشتری دارند، از پاسخ کمپین می‌توانید یک سرنخ ایجاد کنید. پاسخ‌های کمپین را می‌توان به یک سرنخ، فرصت، پیش‌فاکتور یا سفارش ارتقاء داد.

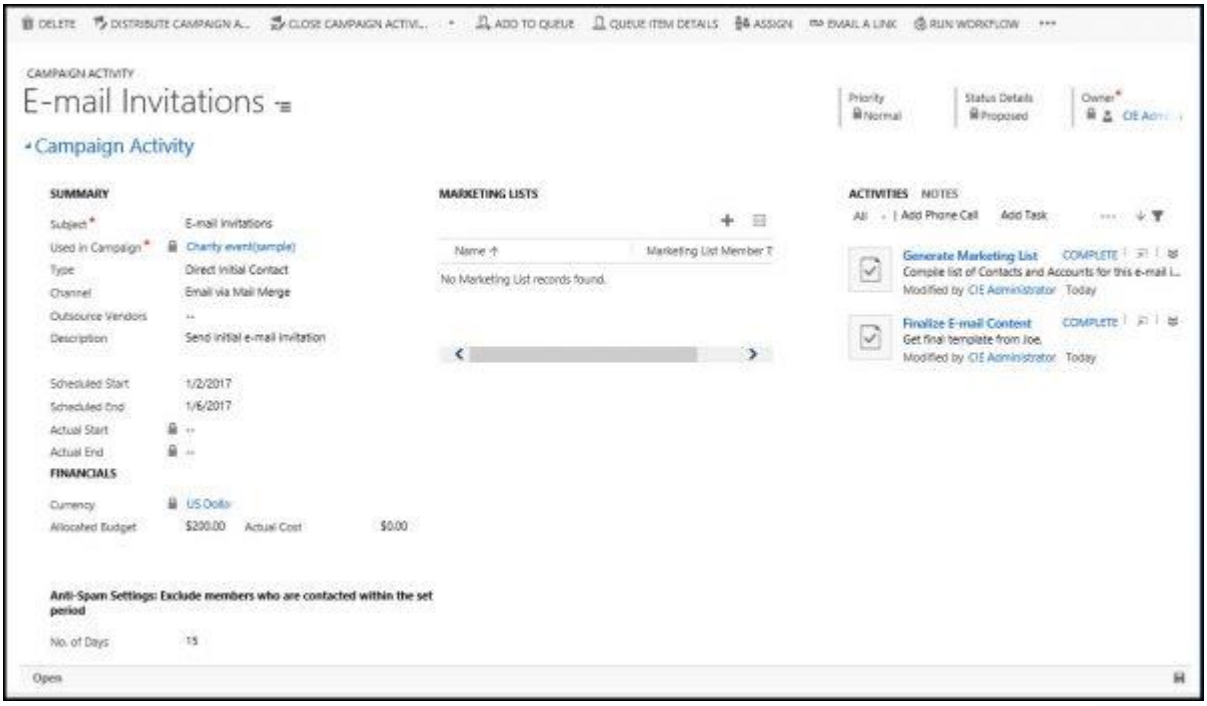


فعالیت‌های کمپین

این فعالیت‌ها مخصوص کمپین‌ها هستند و هنگامی که از طریق یک کمپین مورد استفاده قرار گیرند ایجاد می‌شوند. هرکس که این کمپین را ایجاد کند باید صاحب این فعالیت باشد که معمولاً یک کاربر بازاریابی است.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

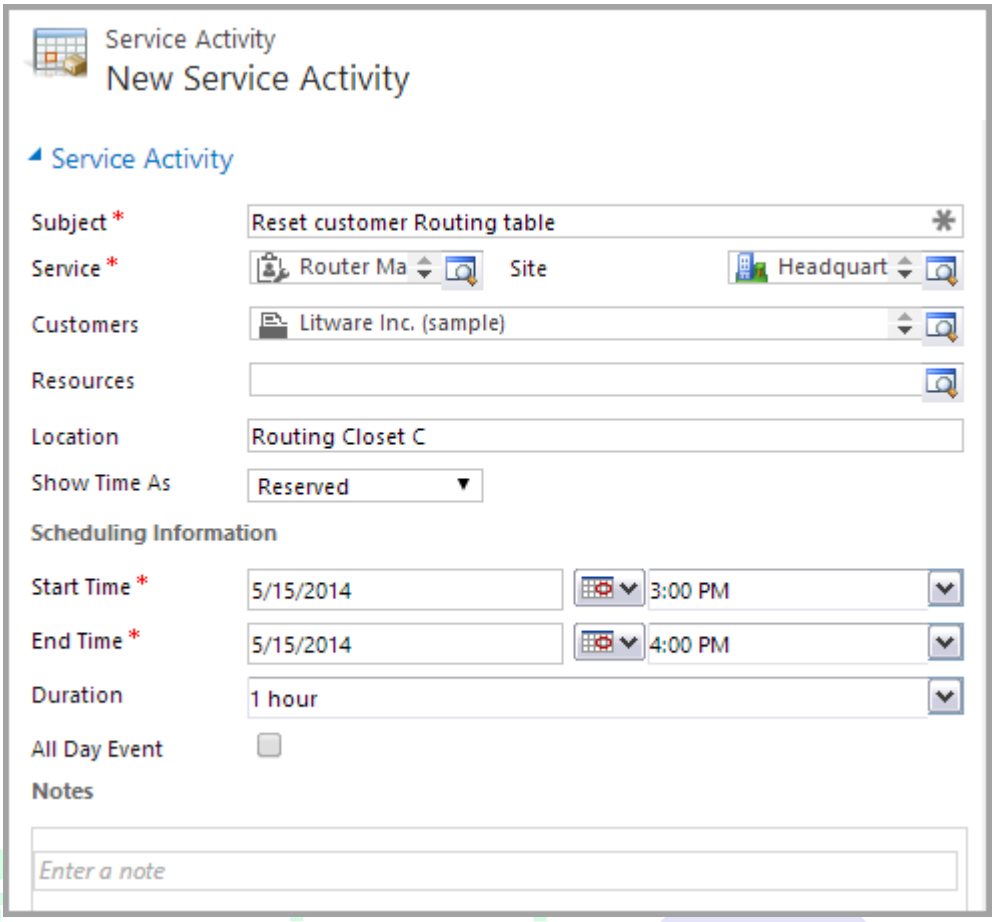


فعالیت خدماتی

فعالیت‌های خدماتی برای تعیین قرارملاقاتی که سرویسی را ارائه می‌دهد استفاده می‌شوند. این فعالیت می‌تواند به‌صورت دستی برنامه‌ریزی شود، یا می‌توان از ابزار مخصوص زمان‌بندی سرویس استفاده کرد که روند زمان‌بندی و قوانین تنظیم شده را به‌صورت خودکار انجام می‌دهد. با استفاده از این قوانین می‌توانید لوکیشن یا سایت مشخص، تجهیزات و گروه‌های منبع را در آن بگنجانید. این ابزار می‌تواند در صنایعی مانند پزشکی، بهداشتی، غذایی و آشامیدنی (رستوران‌ها) مورد استفاده قرار گیرد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

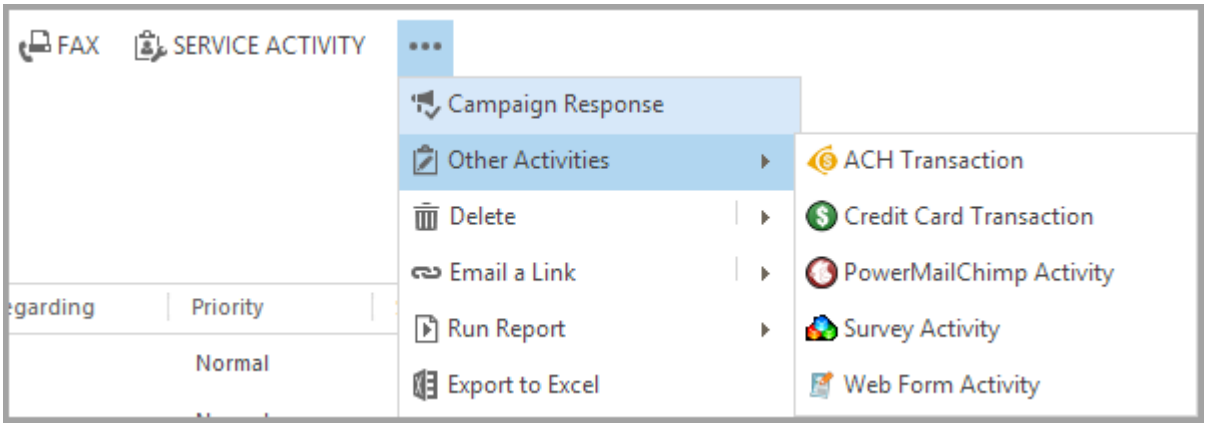


فعالیت‌های سفارشی

علاوه بر انواع فعالیت‌های ذکر شده در بالا، می‌توانید فعالیت‌های سفارشی بیشتری ایجاد کنید. این ویژگی منحصربه‌فرد به شما این امکان را می‌دهد تا فعالیت‌ها را نسبت به فرآیندها، بیزینس و صنعت خود سفارشی‌سازی کرده و تنظیم کنید. نکته‌ی قابل توجه این است که شما نمی‌توانید فعالیت‌های سفارشی را با Outlook همگام‌سازی کنید و نمی‌توانند در تقویم خارج از باکس ظاهر شوند. همچنین، این فعالیت‌ها نمی‌توانند از طریق یک کمپین ارسال شوند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



PowerShare

قابلیت PowerShare یک افزونه در داینامیک ۳۶۵ است و منبع خوبی است که به شما این امکان را می‌دهد تا اسناد باندل شده را ضمیمه‌ی ایمیل خود کنید. با استفاده از PowerShare می‌توانید ببینید چه کسی اسناد شما را باز کرده است و همچنین می‌توانید ببینید چه زمانی و چند بار باز شده‌اند. برای کسب اطلاعات بیشتر، صفحه‌ی PowerShare را مطالعه کنید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

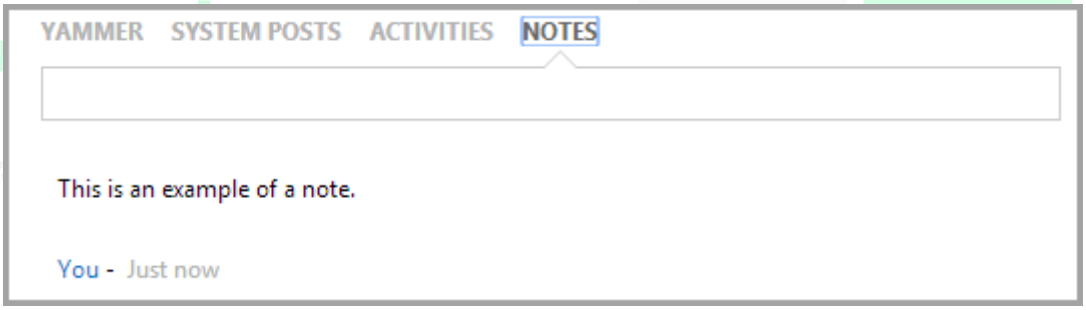
www.takbook.com

پیگیری و ایجاد فعالیت‌ها

فعالیت‌های موجود در داینامیک ۳۶۵ از قابلیت roll-up برخوردار هستند. این مسئله به این معنی است که اگر فعالیتی را به رکورد فرزند اضافه کرده و یا آن را پیگیری کنید، در لیست فعالیت رکوردهای والد نیز نمایش داده می‌شود. به‌عنوان مثال، اگر فعالیتی را به پرونده اضافه کنید، همان فعالیت در رکورد شخص و مشتریِ مرتبط با پرونده ظاهر می‌شود. این امر کمک می‌کند تا تاریخچه و داده‌ها از بین نروند و یا از قلم نیفتند. از آنجا که قابلیت roll-down در فعالیت‌ها وجود ندارد، شما باید فعالیت را به خاص‌ترین رکورد اضافه کرده و یا آن را پیگیری کنید.

یادداشت‌ها

یادداشت یک فیلد متن باز است که به‌طور خودکار یک تایم‌استمپ (time-stamp) ایجاد می‌کند و نویسنده‌ی یادداشت را نشان می‌دهد. فایل‌های پیوست شده به قسمت یادداشت‌ها اضافه می‌شوند.



بهترین روش‌ها برای فعالیت‌ها و یادداشت‌ها در داینامیک ۳۶۵

کاربران تمایل دارند از یادداشت‌ها استفاده کنند؛ زیرا استفاده از آن‌ها سریع و آسان بوده و یک تایم‌استمپ ایجاد می‌کند. کاربران معمولاً سعی می‌کنند اطلاعاتی که باید به‌عنوان نوع فعالیت به یادداشت اضافه شود را وارد کنند. به‌عنوان مثال، یک نماینده‌ی فروش ممکن است یادداشتی را با این مضمون اضافه کند "در مورد پیشنهادی که در تاریخ ۳/۶ ارائه کردیم، با آقای افشار تماس گرفتیم. وی تا هفته‌ی آینده تصمیمِ نهایی خود را اعلام خواهد کرد." با این حال، بهترین کار این است که از یادداشت به این روش استفاده نکنید. اقداماتی مانند وظایف، ایمیل‌ها، تماس‌های تلفنی و قرارملاقات‌ها را نباید به‌عنوان یادداشت اضافه کنید؛ بلکه باید آن‌ها را به‌عنوان فعالیت ثبت کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

در زیر لیستی از معایب استفاده از یادداشت‌ها آورده شده است:

- یادداشت‌ها قابل جست‌وجو نیستند و نمی‌توانند در گزارش‌ها یا جست‌وجوی پیشرفته لحاظ شوند. بسیاری از سازمان‌ها تمایل دارند آمار و گزارشاتی راجع‌به فعالیت‌های انجام شده داشته باشند.
- یادداشت‌ها roll_up نمی‌شوند. برخلاف فعالیت‌ها، اگر یادداشتی به فرصتی اضافه شود، در رکورد مشتری ظاهر نمی‌شود. این امر ممکن است باعث از بین رفتن داده‌ها یا انجام کار بیهوده و اضافی شود؛ زیرا کاربران مجبورند چندین بار یک یادداشت مشابه را برای رکوردهای مختلف ایجاد کنند.
- اطلاعات ممکن است از بین بروند. استفاده از یادداشت‌ها هنگام جست‌وجوی اطلاعات مربوط به آن رکورد، مکان دیگری را برای جست‌وجوی کاربران ایجاد می‌کند. کاربران ممکن است هنگام جست‌وجوی تاریخچه‌ی پس‌زمینه در رکوردها، یادداشت را پیدا نکنند.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

تقویم در داینامیک ۳۶۵

تقویم، قرارملاقات‌ها و فعالیت‌های خدماتی را نشان می‌دهد که از داینامیک ۳۶۵ به وجود آمده‌اند. این ابزار نماهای روز، هفته و ماه را ارائه می‌دهد. همچنین شما می‌توانید فعالیت‌ها و رکوردها را مستقیماً از ریبون بالای تقویم ایجاد کنید.

تقویم در داینامیک ۳۶۵ دقیقاً شبیه تقویم Outlook است و از آنجا که بسیاری از سازمان‌ها از Outlook (یا موارد مشابه) استفاده می‌کنند، تقویم موجود در داینامیک ۳۶۵ به‌ندرت مورد استفاده قرار می‌گیرد. در عوض، بسیاری از سازمان‌ها از همگام‌سازی سمتِ سرور با فعال کردن همگام‌سازی حساب، شخص، قرارملاقات‌ها و وظایف استفاده می‌کنند که به‌صورت خودکار قرارملاقات‌های داینامیک ۳۶۵ و فعالیت‌های کاری را با تقویم‌های Outlook یکپارچه می‌کند.

نکته! بیشتر سازمان‌هایی که از Office 365 استفاده می‌کنند، می‌توانند در پرداخت هزینه‌ی هر دو مجوز Office ۳۶۵ و Dynamics 365 صرفه‌جویی کنند. این امر به لطف توافق ویژه‌ای به وجود آمده است که مایکروسافت با شرکایی مانند PowerObjects انجام داده است.

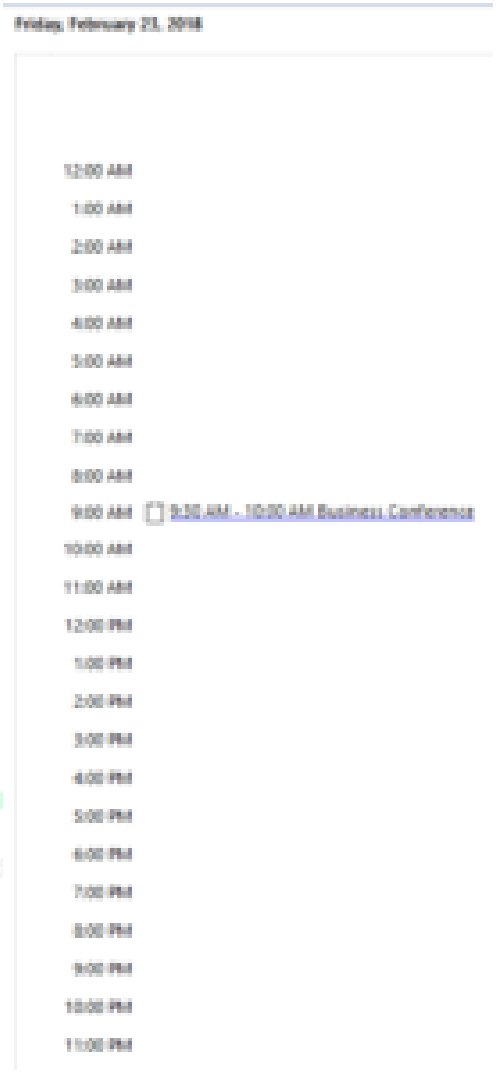
دقیقاً مانند Outlook، می‌توانید با دوبار کلیک کردن بر روی قسمت entry، قرارملاقات را مستقیماً از تقویم باز کنید. نمای روز، هفته و ماه در زیر نشان داده شده است:

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

روز



پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

هفته

2/18/2018 - 2/25/2018

Sunday, February 18, 2018
You have no Appointments for this date.

Monday, February 19, 2018
3:00 PM - 3:30 PM Weekly Update Meeting

Tuesday, February 20, 2018
You have no Appointments for this date.

Wednesday, February 21, 2018
9:30 AM - 10:00 AM Client Meeting

Thursday, February 22, 2018
You have no Appointments for this date.

Friday, February 23, 2018
9:30 AM - 10:00 AM Business Conference

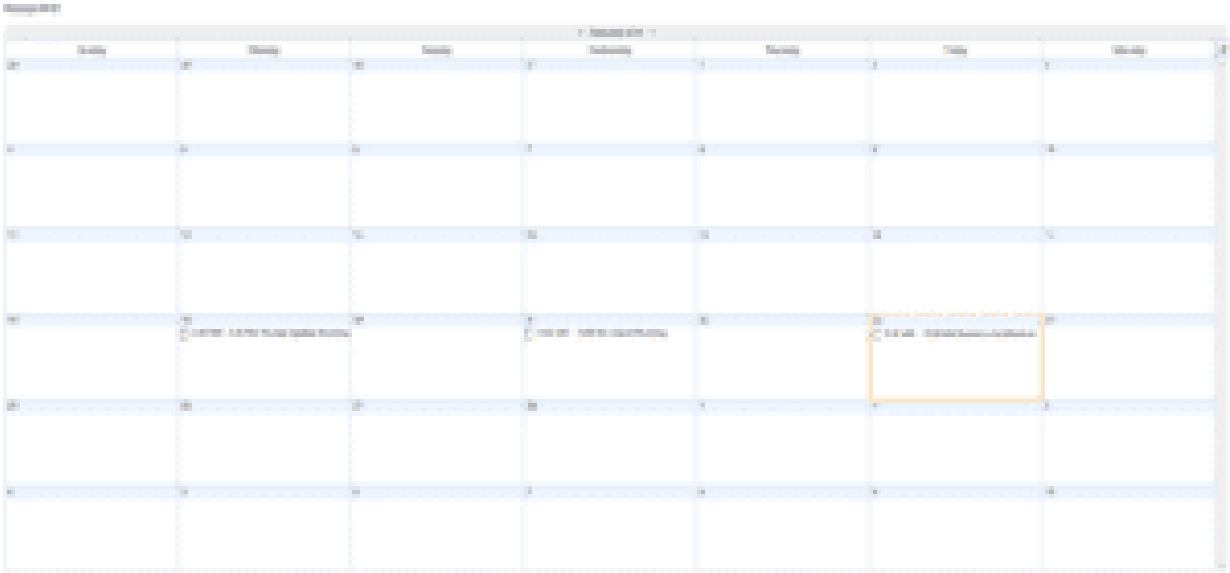
Saturday, February 24, 2018
You have no Appointments for this date.

پردازش پارس
افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

ماه



پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

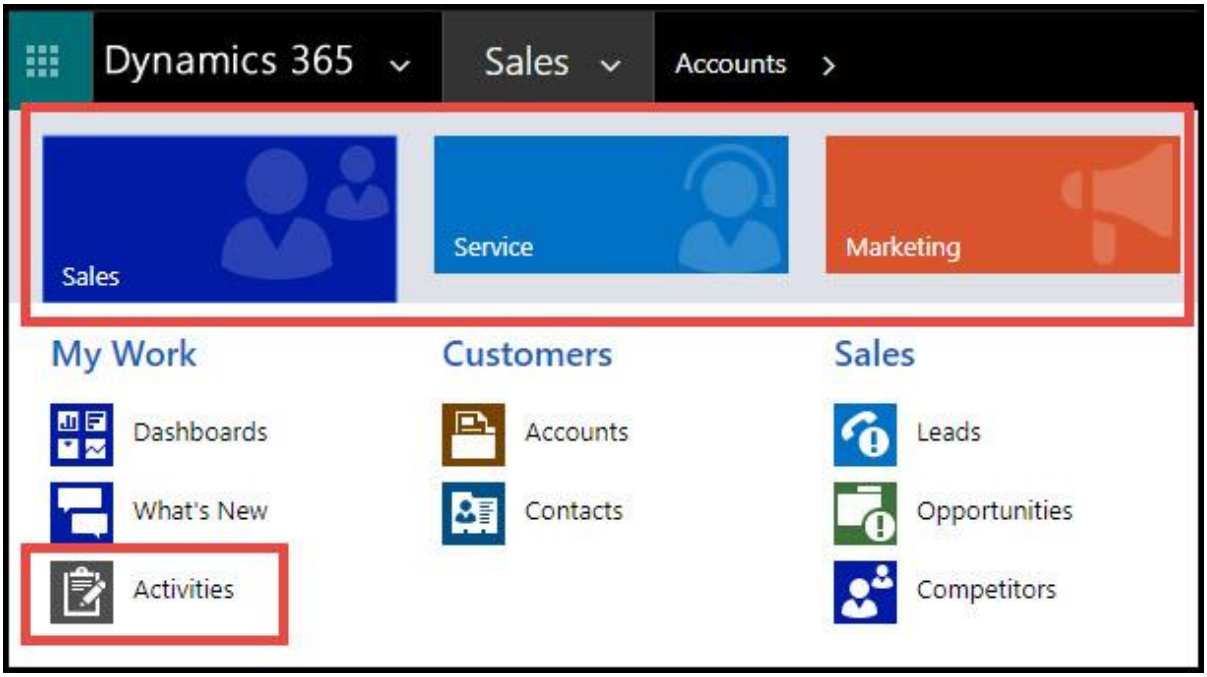
www.takbook.com

حوزه‌ی فعالیت‌ها در داینامیک ۳۶۵

آپشن‌های مختلفی برای نحوه‌ی حرکت به قسمت فعالیت‌ها در داینامیک ۳۶۵ وجود دارد.

از قسمت نما

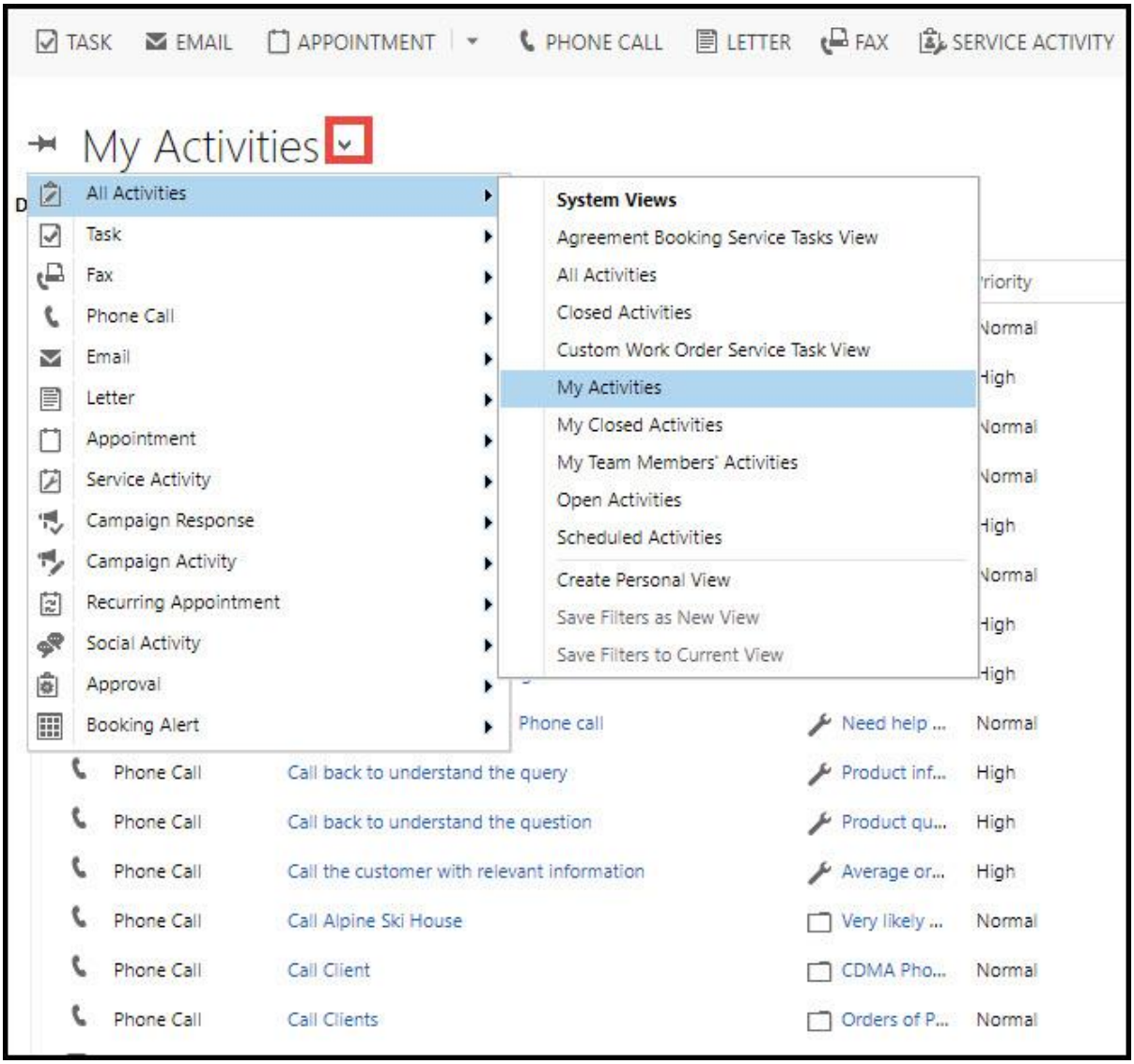
از نوار ناوبری، یکی از ماژول‌های اصلی (فروش، خدمات یا بازاریابی) را انتخاب کنید. سپس بر روی گزینه‌ی Activities کلیک کنید.



از این قسمت می‌توانید نمایی از فعالیت‌ها را برای مشاهده انتخاب کنید. به‌صورت از پیش آماده شده، این صفحه به‌طور پیش‌فرض به فعالیت‌های من اختصاص می‌یابد و کلیه‌ی فعالیت‌هایی که باز بوده و متعلق به شما هستند را لیست می‌کند. برای تغییر نما، بر روی گزینه‌ی My Activities کلیک کنید تا View Selector باز شود. در این منوی کشویی می‌توانید نماهای مختلف را براساس نوع فعالیت انتخاب کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

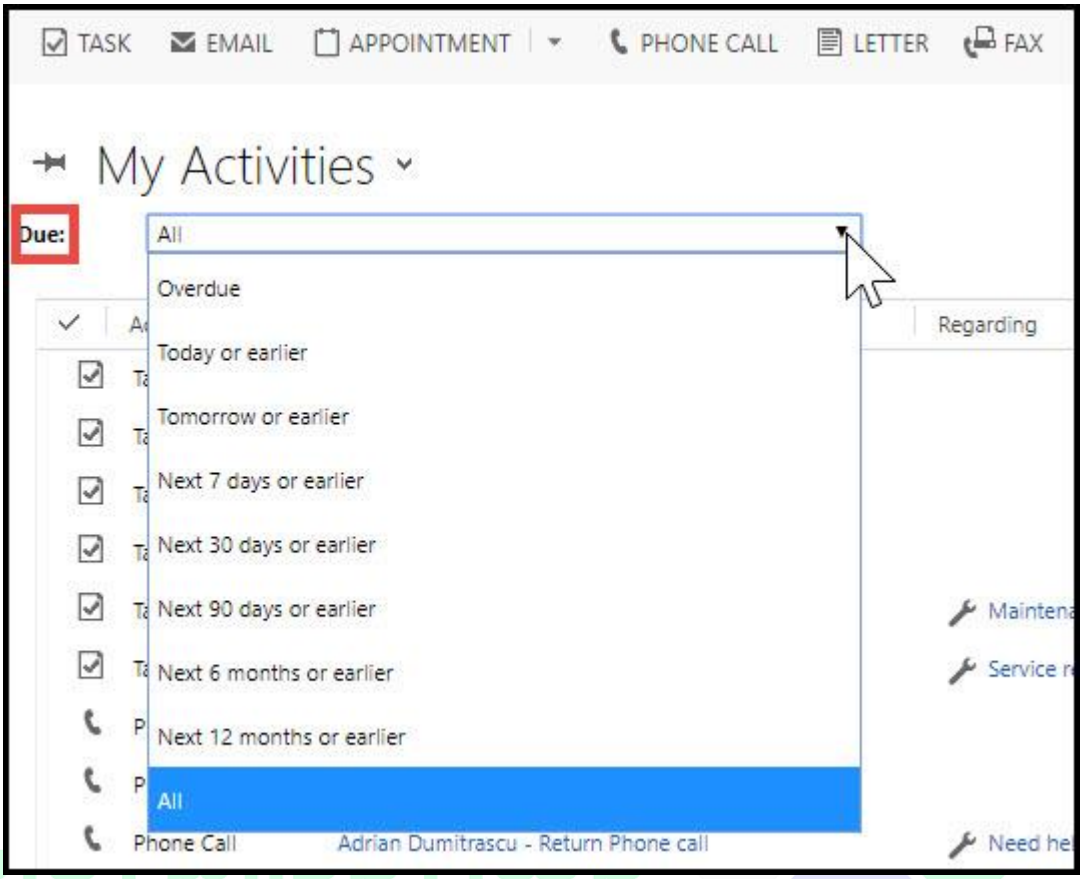
www.takbook.com



روش دوم برای فیلتر کردن نمای فعالیت، سمت راست بخشی است که گزینه‌ی "Due" در آن‌جا قرار دارد و شما می‌توانید از این قسمت، تاریخ انجام فعالیت را فیلتر کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

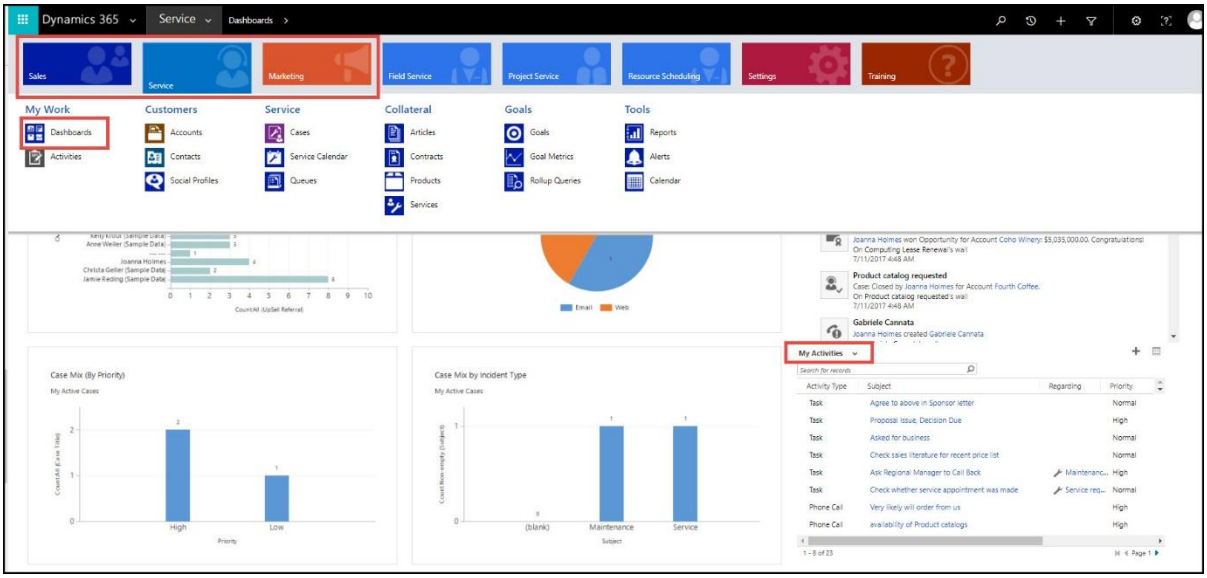


از قسمت داشبورد

شما می‌توانید نمای فعالیت‌های من را از داشبوردهای مختلف از پیش فعال شده (out of the box) مشاهده کنید. به‌عنوان مثال داشبورد سوشال مارکتینگ، داشبورد نماینده‌ی خدمات مشتری و داشبورد فعالیت فروش که داشبورد پیش‌فرض از پیش فعال شده است و هنگام انتخاب بازاریابی، خدمات یا فروش از بالای نوار ناوبری و کلیک بر روی داشبورد بارگیری می‌شود.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

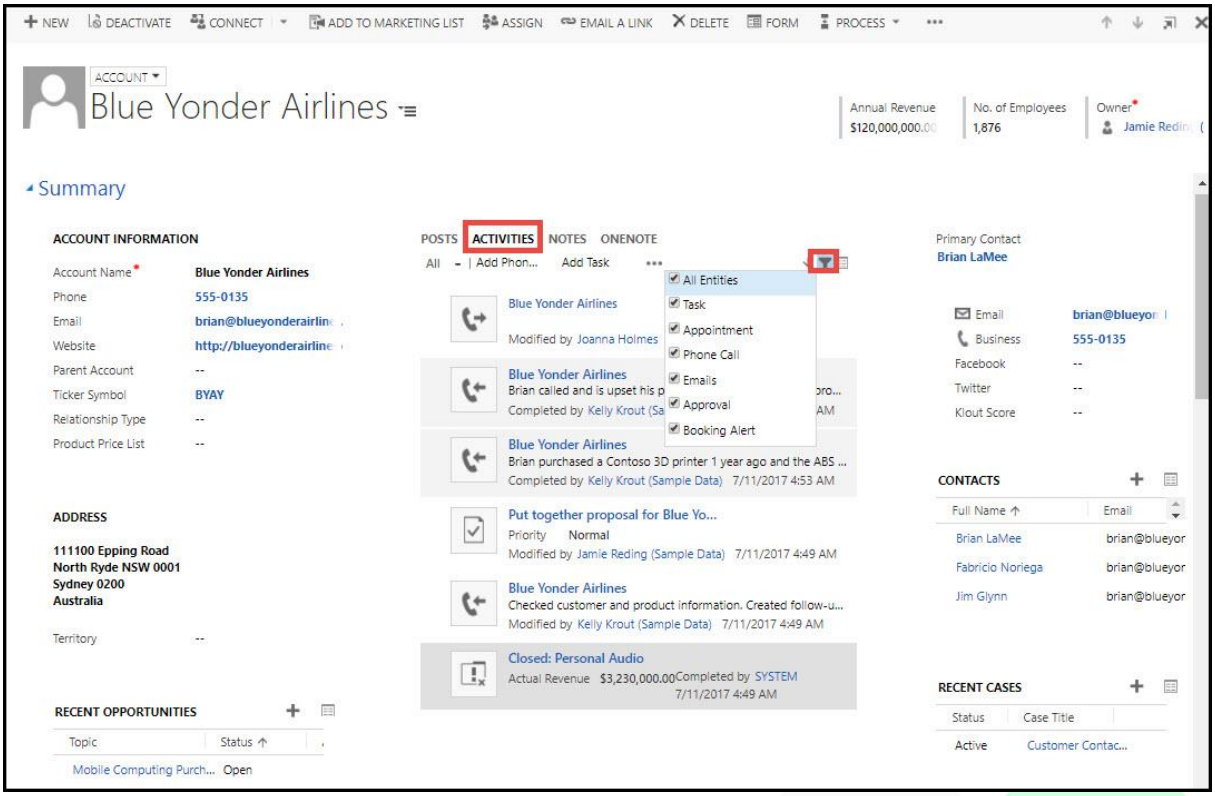


فعالیت‌های خاص رکورد

شما می‌توانید فعالیت‌ها را در یک رکورد شخصی و جداگانه مشاهده کنید. برای انجام این کار، رکوردی مانند رکورد مشتری که فعالیت‌هایی مرتبط با آن دارد را باز کنید. زمانی که رکورد شخص یا مشتری را مشاهده کردید، با کلیک بر روی تَب فعالیت‌ها در Social Pane، این فعالیت‌ها قابل مشاهده خواهند بود. همچنین فعالیت‌ها می‌توانند به منظور تمرکز بر روی فعالیت‌های خاص نیز فیلتر شوند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

استفاده از افزونه‌ی داینامیک ۳۶۵ برای Outlook

به دو روش می‌توان داینامیک ۳۶۵ را با Outlook ادغام و یکپارچه‌سازی کرد: از طریق افزونه‌ی داینامیک ۳۶۵ برای Outlook یا از طریق پلاگین داینامیک ۳۶۵ برای Outlook که برخی اوقات با عنوان کلاینت Outlook نیز شناخته می‌شود.

افزونه‌ی داینامیک ۳۶۵ برای Outlook

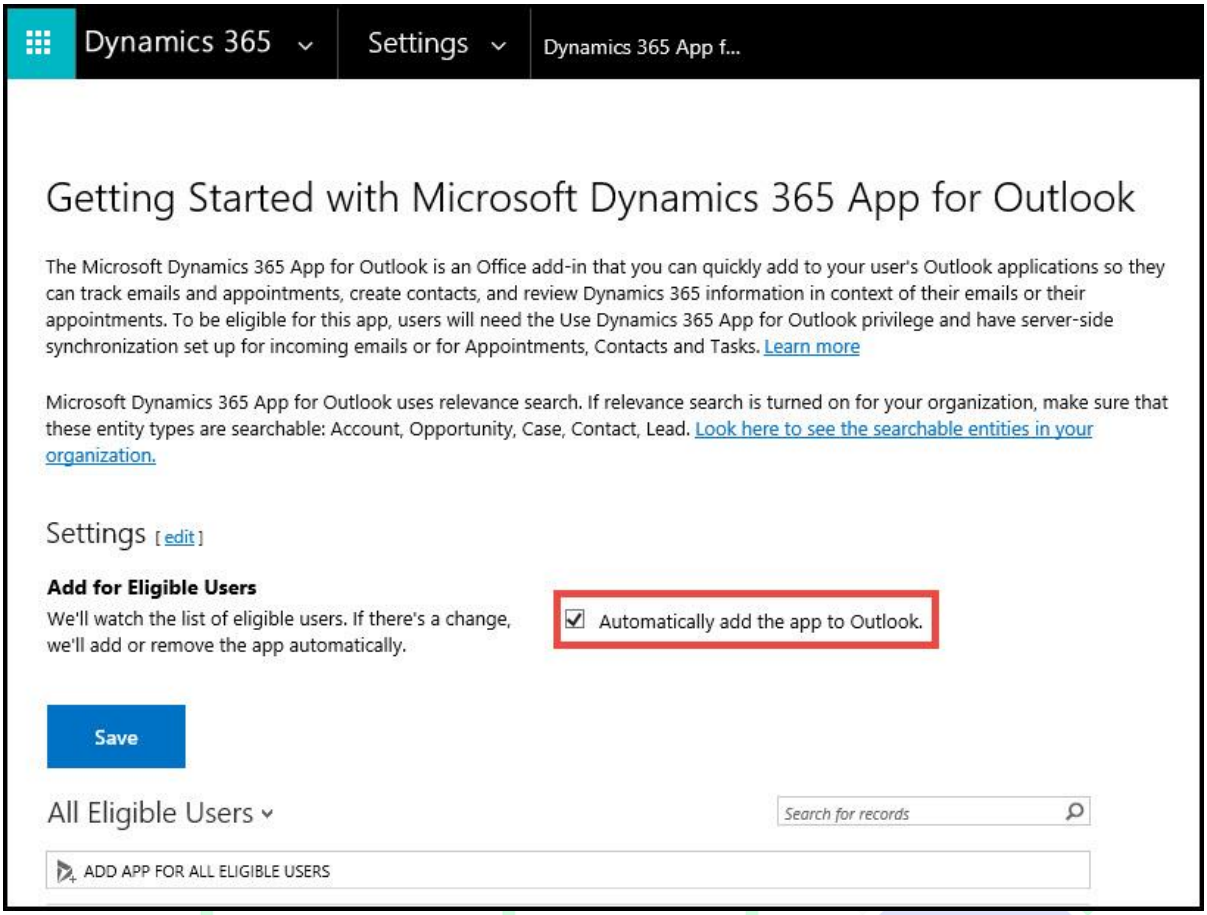
افزونه‌ی CRM به مایکروسافت آفیس Outlook اضافه شده که اولین بار در آپدیت ۱ نسخه‌ی آنلاین و سرویس پک ۱ افزونه‌ی CRM در سال ۲۰۱۶ منتشر شد. این ابزار با به‌روزرسانی‌های قابل‌توجه و برندینگ به‌روزشده با عنوان افزونه‌ی داینامیک ۳۶۵ برای Outlook در آپدیت دسامبر ۲۰۱۶ (نسخه‌ی آنلاین و on-premises) مجدداً منتشر شد. از زمان به‌روزرسانی دسامبر ۲۰۱۶، افزونه‌ی داینامیک ۳۶۵ برای Outlook بهترین روش توصیه شده توسط مایکروسافت برای استفاده هم‌زمان از داینامیک ۳۶۵ و Outlook محسوب می‌شود.

افزونه‌ی داینامیک ۳۶۵ برای Outlook باید جهت پردازش ایمیل داینامیک ۳۶۵ روی همگام‌سازی سمتِ سرور تنظیم شود. پس از پیکربندی محیط، کاربران مخصوص به امتیاز امنیتی افزونه‌ی Outlook و یک صندوق پستی کارآمد در داینامیک ۳۶۵ نیاز دارند.

شما می‌توانید برای راه‌اندازی آنلاین با رفتن به تنظیمات و سپس افزونه‌ی داینامیک ۳۶۵ برای Outlook و علامت زدن افزودن خودکار افزونه به باکس Outlook، انتخاب کنید که افزونه به‌طور خودکار برای کاربران اضافه شود.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



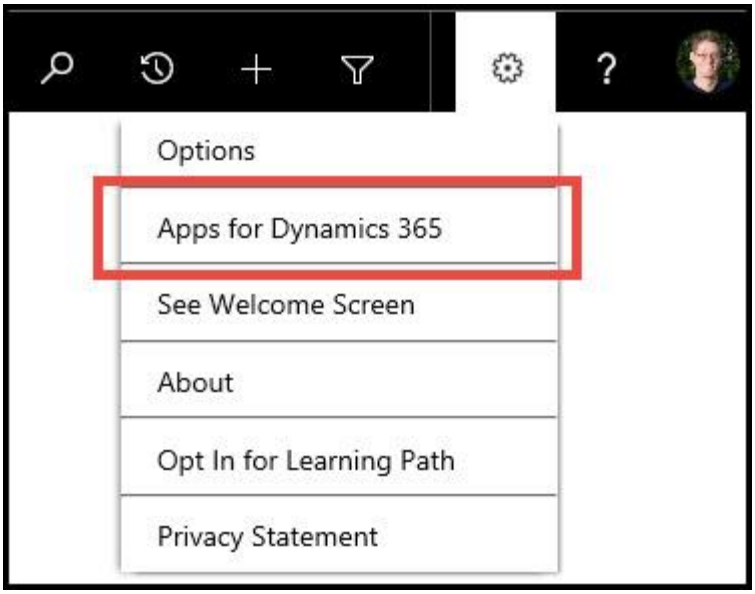
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

همچنین، پس از تکمیل پیکربندی محیط و کاربر، کاربران می‌توانند خودشان افزونه را نصب کنند. آن‌ها می‌توانند با کلیک بر روی آیکون چرخ‌دنده در نوار ناوبری به گزینه‌های شخصی خود بروند و سپس بر روی افزونه برای داینامیک ۳۶۵ کلیک کرده و گزینه‌ی مایکروسافت داینامیک ۳۶۵ برای Outlook را انتخاب کنند.

نکته: مدیر سیستم توانایی مخفی کردن این آیتم منو از کاربران در تنظیمات سیستم را دارد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



پس از نصب، کاربران توانایی این را دارند که:

- اطلاعات مربوط به داینامیک ۳۶۵ درباره‌ی اشخاص و سرنخ‌های موجود و قابل دسترس از Outlook و متن پیغام ایمیل یا قرارملاقات را ببینند. این اطلاعات نه تنها مربوط به جزئیات شخص است، بلکه اطلاعات مربوط به آخرین فعالیت‌ها و فعالیت‌های بعدی با رکورد را هم شامل می‌شود.
- رکوردهای داینامیک ۳۶۵ را مستقیماً باز کرده تا اطلاعات دقیق‌تری داشته باشند.
- فعالیت‌های جدید مانند تماس تلفنی، وظایف، قرارملاقات‌ها را ایجاد کنند.
- با یک کلیک، پیغام‌های ایمیل و قرارملاقات‌ها را به یک رکورد موجود در داینامیک ۳۶۵ مرتبط کنند.
- رکوردهای جدید داینامیک ۳۶۵ را برای هر نوع موجودیتی ایجاد کنند.
- از حداکثر ظرفیت قالب‌های ایمیل، مقالات دانش و ملزومات فروش داینامیک ۳۶۵ استفاده کنند.
- اشخاص Outlook را در داینامیک ۳۶۵ پیگیری کنند.

داینامیک ۳۶۵ برای Outlook

افزونه‌ی Outlook در به‌روزرسانی جولای ۲۰۱۷ در نسخه‌ی آنلاین منسوخ شده و در نسخه اصلی که در آینده منتشر خواهد شد، حذف می‌شود. این حذفیات شامل حالت آفلاین و همگام‌سازی در داینامیک ۳۶۵ برای Outlook می‌شود.

کلاینت Outlook، داینامیک ۳۶۵ را با Outlook ادغام می‌کند. در کلاینت Outlook، همه‌ی قابلیت‌ها و داده‌های داینامیک ۳۶۵ به اضافه‌ی برخی از ویژگی‌ها و عملکردهای بیشتر وجود دارند. بسیاری از کاربران تمایل زیادی به استفاده از

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

کلاینت Outlook دارند؛ زیرا مجبور نیستند برای دسترسی به داده‌های داینامیک ۳۶۵ به یک برنامه‌ی دیگر رفته و لاگین کنند. با پیگیری آن‌ها می‌توانید اشخاص و فعالیت‌ها را به داینامیک ۳۶۵ اضافه کنید، که این کار به‌طور قابل‌توجهی در زمان صرفه‌جویی می‌کند؛ زیرا روند تایپ مجدد آن داده‌ها به صورت دستی در یک رکورد جدید را حذف می‌کند. علاوه بر این، می‌توانید ملزومات فروش و مقالات پایگاه دانش را مستقیماً به ایمیل‌هایی که از طریق Outlook ارسال می‌کنید، پیوست کنید.

داینامیک ۳۶۵ برای Outlook باید از مرکز بارگیری مایکروسافت دانلود شود.

معمولاً فعالیت‌ها با کلاینت Outlook مرتبط می‌شوند. کلاینت Outlook به شما این امکان را می‌دهد تا ایمیل‌ها، وظایف، قرارملاقات‌ها و اشخاصی که قبلاً در Outlook داشته‌اید را پیگیری کنید. پیگیری این موارد سریع‌تر از ایجاد مجدد آن‌ها به‌صورت دستی در داینامیک ۳۶۵ است. کلیه‌ی عملکردهای مشابهی که به تازگی با آن‌ها آشنا شده‌اید، مانند ایجاد فعالیت‌های جدید، تبدیل فعالیت‌ها و بستن فعالیت‌ها، همه از طریق کلاینت Outlook در دسترس هستند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد کار با Outlook، بخش‌های زیر را مطالعه کنید:

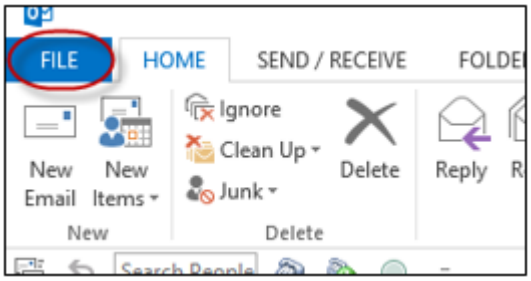
- گزینه‌های شخصی و تنظیمات ایمیل
- دسترسی سریع به نوار ابزار
- باز کردن Outlook در پنجره‌ی جدید

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

گزینه‌های شخصی و تنظیمات ایمیل

اینجا جایی است که می‌توانید تنظیمات شخصی خود را تغییر دهید که فقط مخصوص خودِ شما است و بر روی تنظیمات سایر کاربران اثر نمی‌گذارد.

۱. در ریبون، بر روی تب File کلیک کنید.

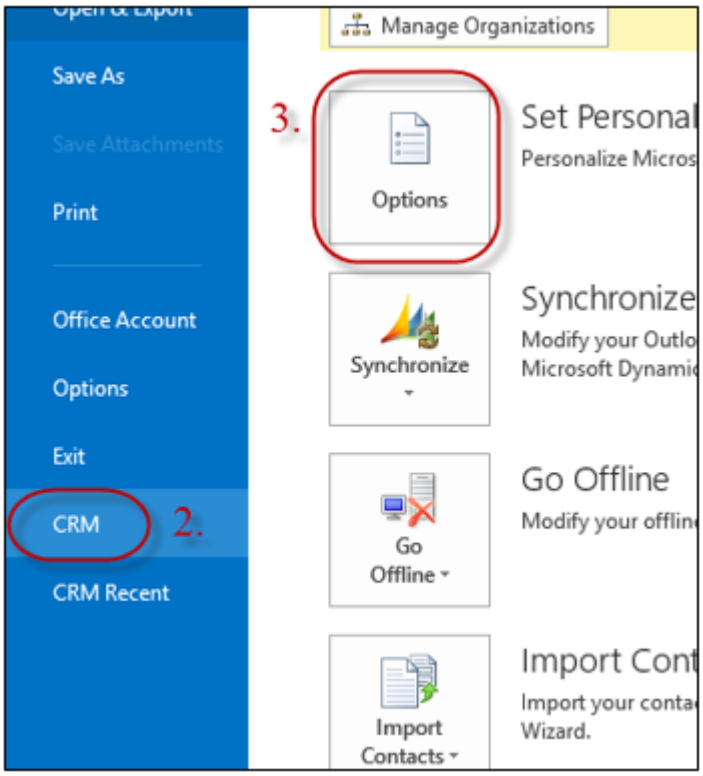


۲. در نوار ناوبری سمت چپ، بر روی گزینه‌ی Dynamics 365 کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۳. در صفحه اصلی، گزینه‌ی Options را بزنید. با این کار آپشن تنظیم گزینه‌های شخصی (Set Personal Options) در یک پنجره‌ی جدید باز می‌شود.

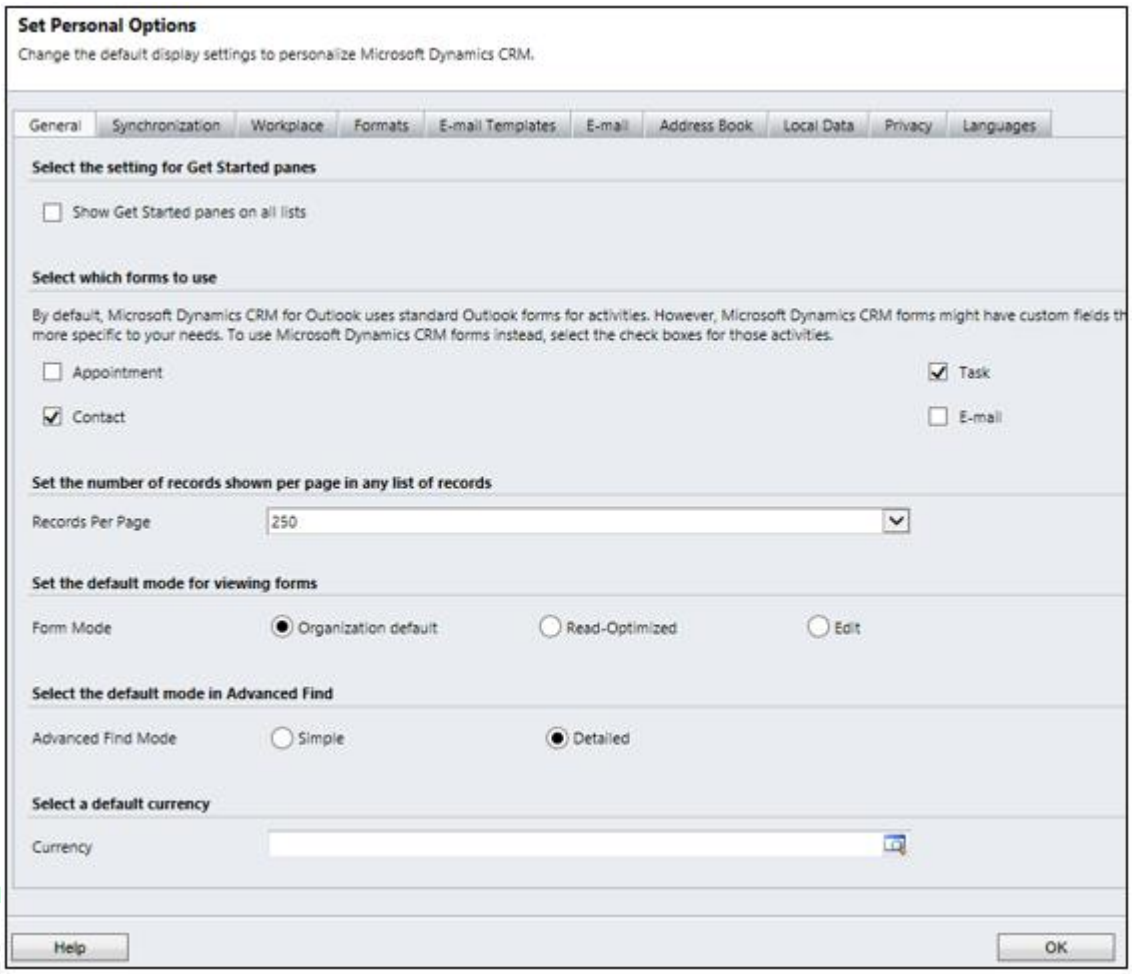


در تب General، می‌توانید موارد زیر را تغییر دهید:

- روشن یا خاموش کردن Get Started Pane
- انتخاب فرم‌های CRM یا Outlook در صورت تمایل به استفاده از آن‌ها
- رکوردهای هر صفحه

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

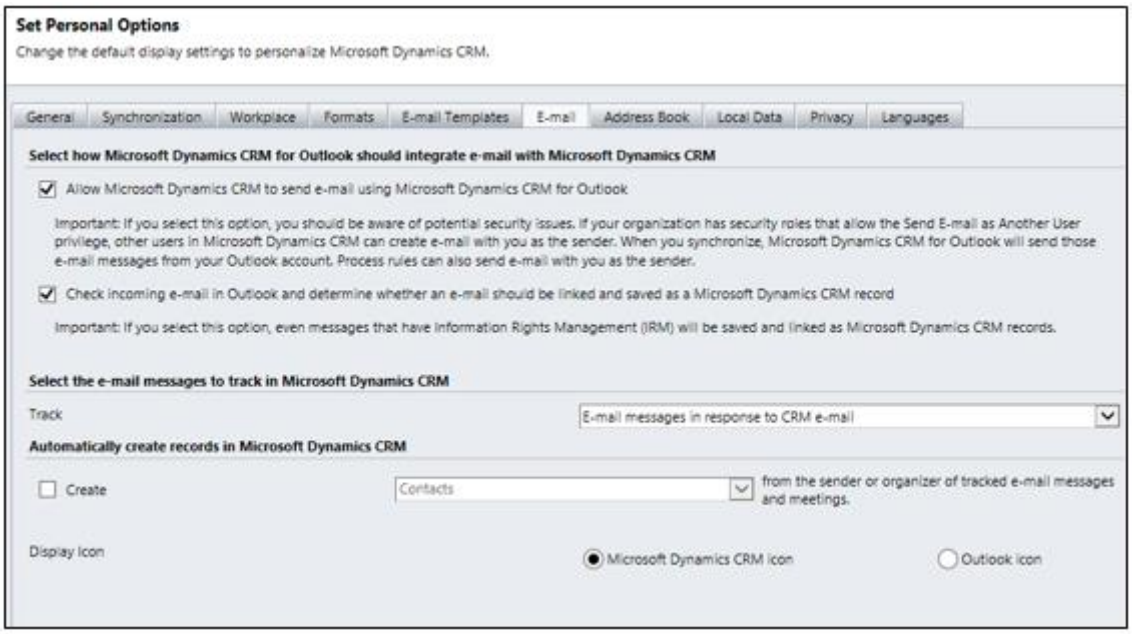
www.takbook.com



برای راه‌اندازی تنظیمات ایمیل، می‌توانید به تب گزینه‌های شخصی ایمیل بروید. در اکثر موارد، شما باید مطمئن شوید که گزینه‌ی "بررسی پیغام‌های ایمیل دریافتی در Outlook" علامت‌گذاری شده است. شما می‌توانید گزینه‌ی پیگیری را بر روی هر چیزی که سازمان شما انتخاب کند، تنظیم کنید. این امر به کسب‌وکار شما بستگی دارد، اما غالباً بر روی گزینه‌ی "پیغام‌های ایمیل در پاسخ به ایمیل‌های CRM" یا "پیغام‌های ایمیل از مشتریان، اشخاص و سرنخ‌ها" تنظیم می‌شود.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

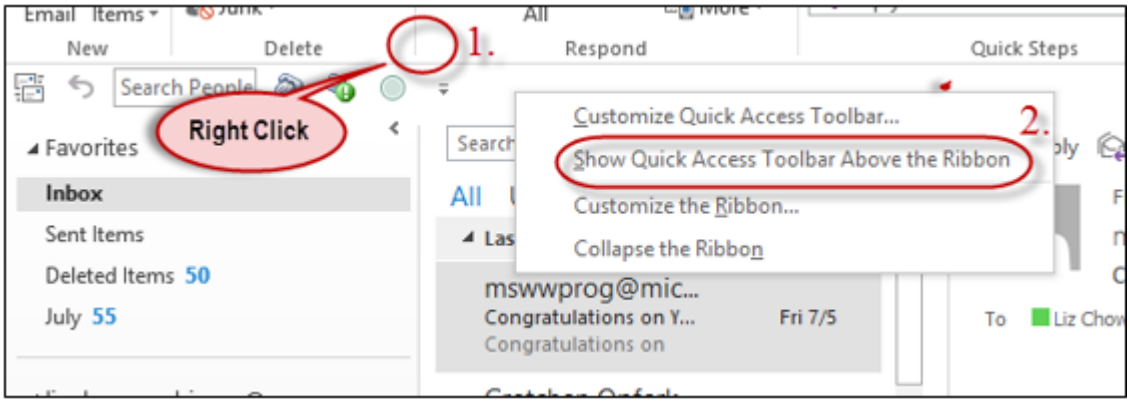


دسترسی سریع به نوار ابزار

این قسمت به شما این امکان را می‌دهد تا بدون نیاز به کلیک کردن بر روی تب جدید در Outlook، همه‌ی کارها از جمله ایجاد رکوردها را انجام دهید. در زیر دستورالعمل نحوه‌ی تنظیم دسترسی سریع به نوار ابزار آورده شده است.

۱. بر روی ریبون، کلیک راست کنید.

۲. در زیر ریبون، بر روی گزینه‌ی Show Quick Access Toolbar کلیک کنید. شما می‌توانید گزینه‌هایی که در ریبون دسترسی سریع نمایان می‌شوند را اضافه یا حذف کنید.

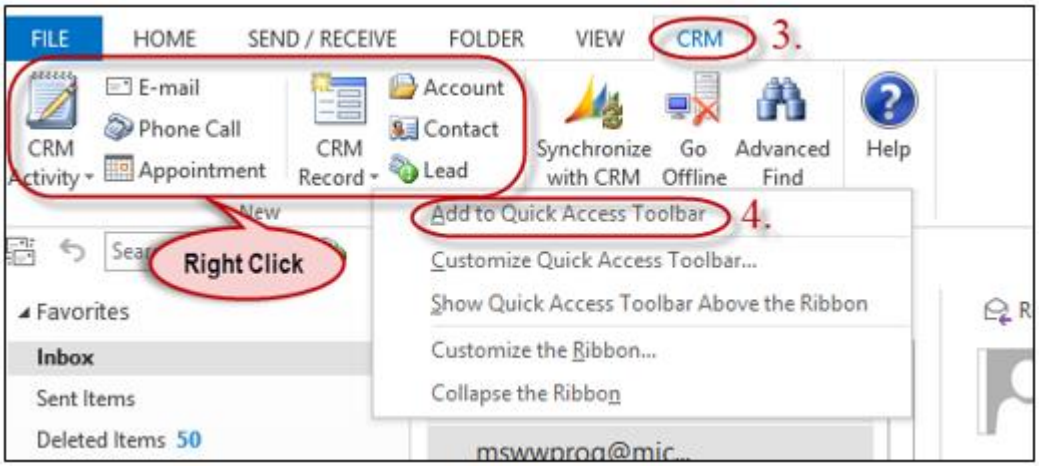


۳. در ریبون، بر روی تب CRM کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۴. بر روی فعالیت یا رکوردی که می‌خواهید اضافه کنید، کلیک راست کنید. سپس بر روی گزینه‌ی Add to Quick Access Toolbar کلیک کنید.

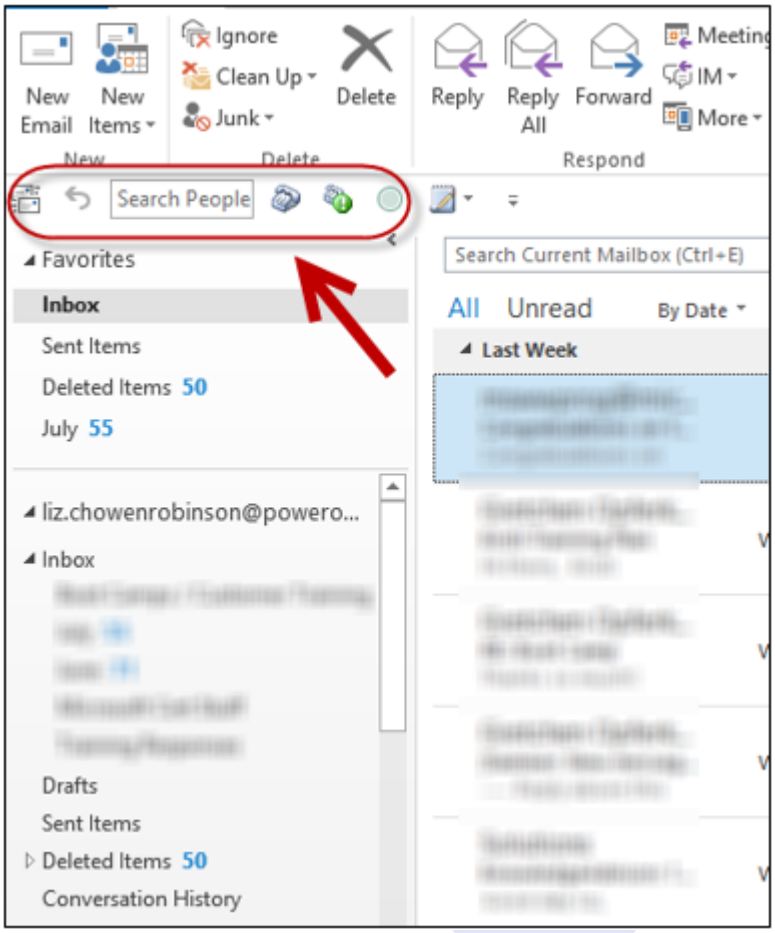


پس از انجام این کار می‌توانید رکوردهای CRM، مانند فعالیت‌ها، مشتریان، اشخاص یا سرنخ‌ها را توسط این نوار ایجاد کنید. همچنین در نظر داشته باشید که لازم نیست به مکان دیگری در Outlook بروید.

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



باز کردن در یک پنجره‌ی جدید

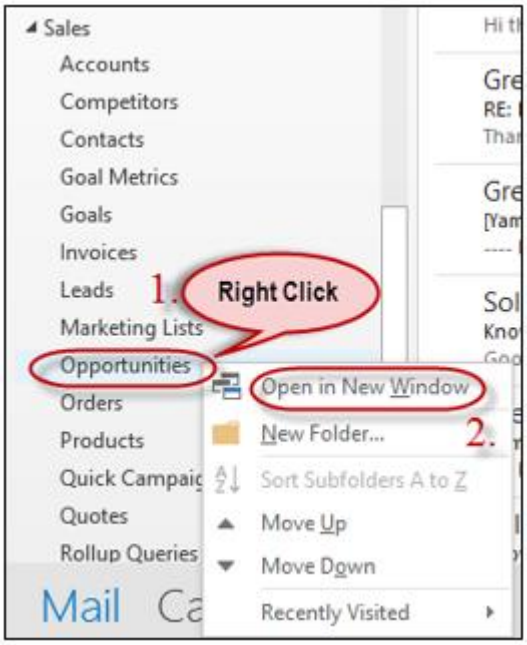
این گزینه به شما این امکان را می‌دهد تا از صفحه نمایش‌های دوآل (dual) لذت ببرید و هرگز صندوق ورودی یا این‌باکس خود را رها نکنید. استفاده از این قابلیت به شما کمک می‌کند تا صندوق ورودی Outlook خود را در یک صفحه باز نگه دارید و رکورد CRM را در صفحه‌ی دیگر مشاهده کنید.

۱. بر روی موجودیتی که می‌خواهید در نوار ناوبری سمت چپ مشاهده کنید، کلیک راست کنید.

۲. گزینه‌ی Open in New Window را انتخاب کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

همگام‌سازی تنظیمات

افزونه‌ی Outlook در به‌روزرسانی جولای ۲۰۱۷ در نسخه‌ی آنلاین منسوخ شده و در نسخه‌ی اصلی که در آینده منتشر خواهد شد، حذف می‌شود. این حذفیات شامل همگام‌سازی در داینامیک ۳۶۵ برای Outlook می‌شود. این اطلاعات در نسخه‌های قبلی CRM و راه‌اندازی on-premise ارائه شده است.

ابزارهای همگام‌سازی به شما این امکان را می‌دهد تا اطلاعات CRM مانند قرارملاقات‌ها، اشخاص و سایر فعالیت‌ها را در کلاینت Outlook خود وارد کنید. با استفاده از یک مجموعه فیلتر قابل تعریف، همگام‌سازی تعیین می‌کند که کدام رکوردهای CRM به Outlook شما وارد شوند.

با این کار می‌توانید فیلترهای جدیدی تنظیم کنید. فیلترهای از پیش آماده شده برای همگام‌سازی رکوردهای شخصی که لاگین کرده است، تنظیم شده‌اند. همه‌ی فیلترها به طور پیش‌فرض فعال هستند. لازم است بدانید که غیرفعال کردن آن پس از همگام‌سازی، باعث حذف شدن رکوردها از Outlook شما نخواهد شد.

برای راه‌اندازی فیلترهای همگام‌سازی، مراحل زیر را دنبال کنید:

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

۱. در ریبون، بر روی گزینه‌ی File کلیک کنید.

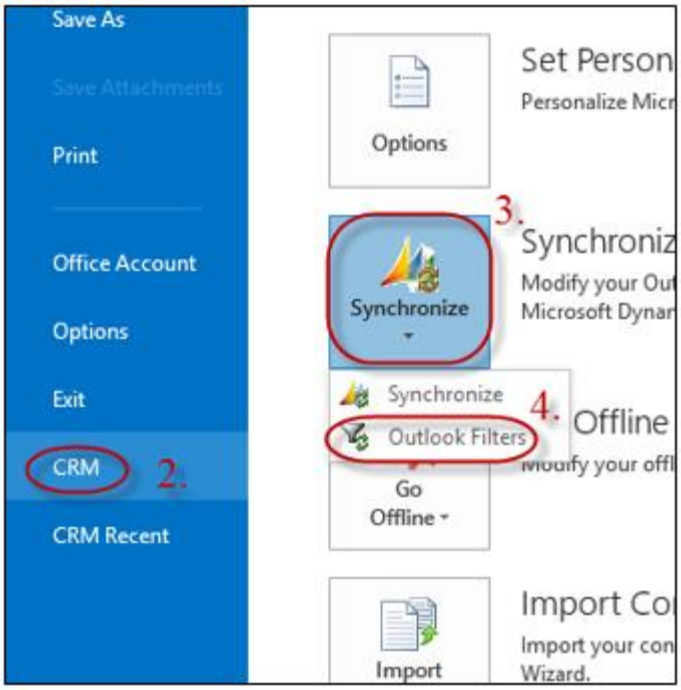
۲. در نوار ناوبری سمت چپ، بر روی گزینه‌ی CRM کلیک کنید.

۳. در صفحه‌ی اصلی، بر روی گزینه‌ی همگام‌سازی (Synchronize) کلیک کنید تا یک لیست کشویی ظاهر شود.

۴. در لیست کشویی، بر روی Outlook Filters کلیک کنید. به این ترتیب یک پنجره‌ی جدید باز خواهد شد.

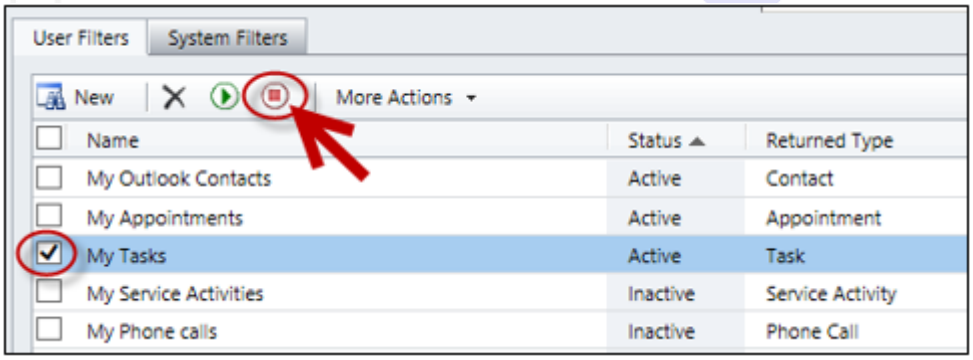
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



۵. هر فیلتر می‌تواند اصلاح یا غیرفعال شود. اگر می‌خواهید یک فیلتر را غیرفعال کنید، چک باکس مربوطه را انتخاب کنید.

۶. روی گزینه‌ی قرمزرنگ که نماد توقف است، کلیک کنید. هنگامی که فیلتر با موفقیت غیرفعال شود، وضعیت به inactive تغییر پیدا می‌کند.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

حداکثر استفاده از کلاینت Outlook

افزونه‌ی Outlook در به‌روزرسانی جولای ۲۰۱۷ در نسخه‌ی آنلاین منسوخ شده و در نسخه‌ی اصلی که در آینده منتشر خواهد شد، حذف می‌شود. این اطلاعات در نسخه‌های قبلی CRM و نسخه‌ی on-premise ارائه شده است.

در این بخش، ما چندین روش برای حداکثر استفاده از کلاینت Outlook را شرح خواهیم داد. برای کسب اطلاعات بیشتر بخش‌های زیر را مطالعه کنید:

پیگیری فعالیت‌ها

تبدیل فعالیت‌ها از طریق Outlook

پیوست ملزومات فروش

پیگیری فعالیت‌ها

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

آیا اطلاعاتی که در صندوق ورودی کاربران شما وجود دارند، به یک‌باره ناپدید می‌شوند؟ آیا به همین دلیل است که همه چیز نادیده گرفته می‌شود؟ کارهای زیادی وجود دارد که برای جلوگیری از این مشکلات می‌توانید انجام دهید؛ مانند پیگیری ایمیل‌ها از طریق داینامیک ۳۶۵ و تنظیم regarding record. یک ایمیل Outlook می‌تواند با یک رکورد موجود در داینامیک ۳۶۵ مرتبط شود. پس از پیگیری، کاربر می‌تواند ایمیل را از صندوق ورودی خود حذف کرده و به این ترتیب با یک تیر دو نشان بزند.

پیگیری می‌تواند یک رکورد برابر و مشابه در داینامیک ۳۶۵ ایجاد کند. این کار به کاربران این امکان را می‌دهد تا رکورد والد (یا مربوط به آن) در داینامیک ۳۶۵ را با گزینه‌ی Set Regarding تعریف و مشخص کنند. برای مرتبط کردن فعالیت با رکورد دیگر (مانند مرتبط کردن ایمیل با شخصی که ایمیل را دریافت کرده است)، باید از گزینه‌ی Set Regarding استفاده کنید.

همچنین می‌توانید موارد زیر را هم پیگیری کنید:

- ایمیل‌ها
- قرارملاقات‌ها
- وظایف و کارها

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

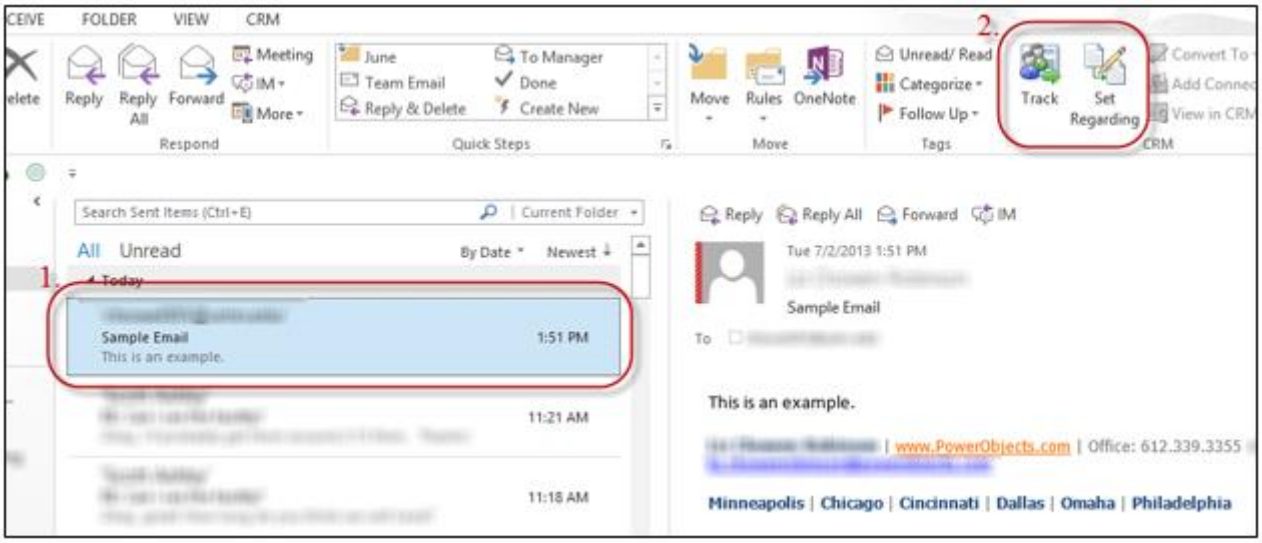
www.takbook.com

- اشخاص

راهنمای پیگیری و تنظیم regarding record در CRM

در این‌جا یک راهنمای گام به گام در مورد چگونگی پیگیری و تنظیم regarding record در CRM برای یک آیتم Outlook از طریق کلاینت Outlook وجود دارد که به‌عنوان داینامیک ۳۶۵ برای Outlook نیز شناخته می‌شود.

۱. در Outlook، ایمیل، شخص، قرارملاقات یا کار مربوطه را انتخاب کنید. شما می‌توانید آن را از صفحه‌ی اصلی انتخاب کرده یا یک آیتم خاص Outlook را باز کنید.



۲. به سمت راست ریبون بالا رفته و بر روی گزینه‌ی Track کلیک کنید. این کار باعث ایجاد و کپی شدن رکورد در CRM می‌شود. لازم به ذکر است که پس از کلیک بر روی Track، این ایمیل با هیچ رکورد دیگری از جمله شخص، مشتری، سرنخ یا فرصت مرتبط نمی‌شود. برای مرتبط شدن آن با یک رکورد باید بر روی گزینه‌ی Set Regarding کلیک کنید. به این ترتیب یک پنجره‌ی جدید باز می‌شود که می‌توانید regarding record را در آن‌جا جست‌وجو کنید.

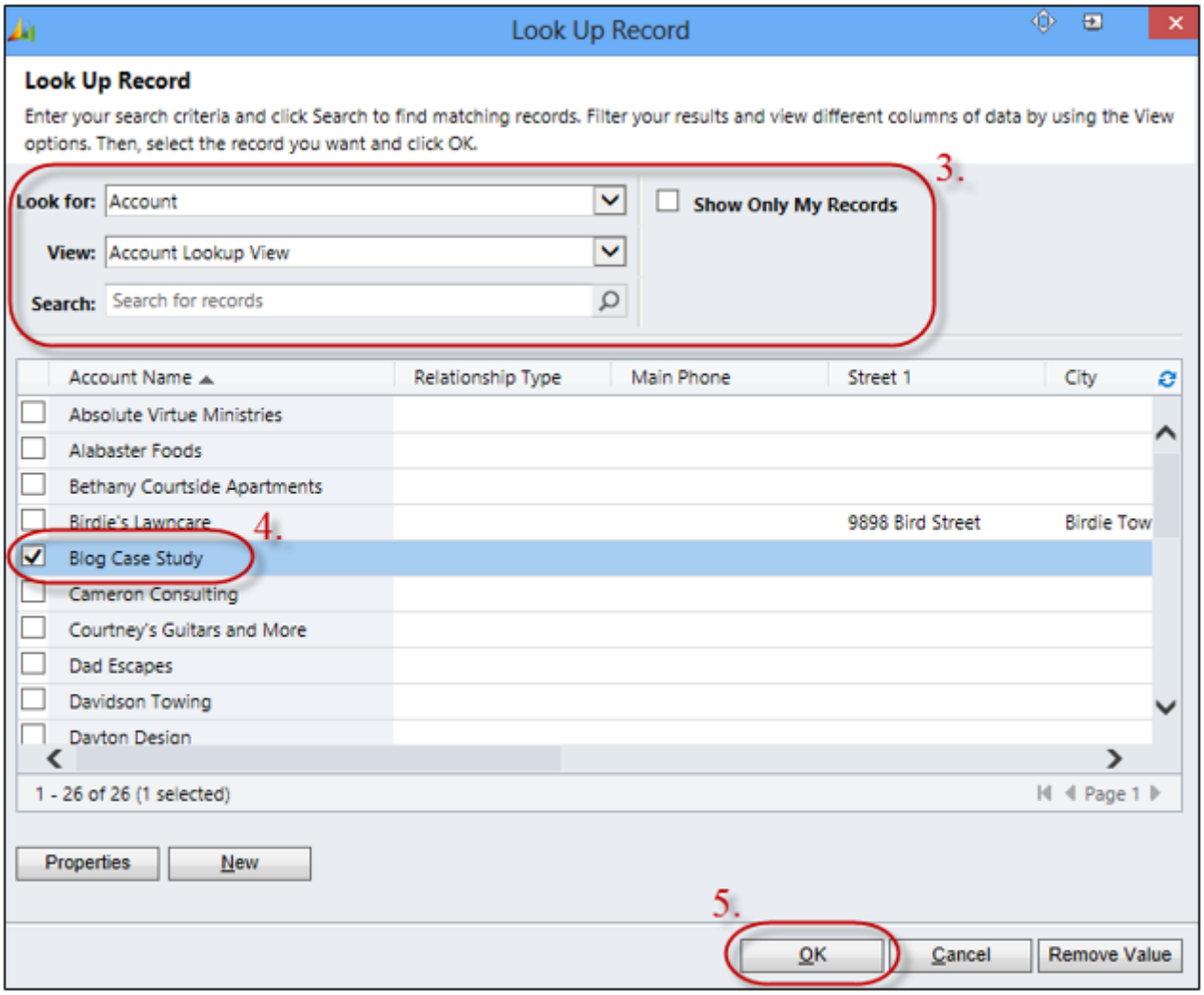
۳. شما می‌توانید با تغییر نما (View) یا افزودن عبارات جست‌وجو، بهتر و سریع‌تر در پنجره‌ی look up سرچ کنید.

۴. رکورد موردنظر خود را انتخاب کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۵. گزینه‌ی OK را بزنید.

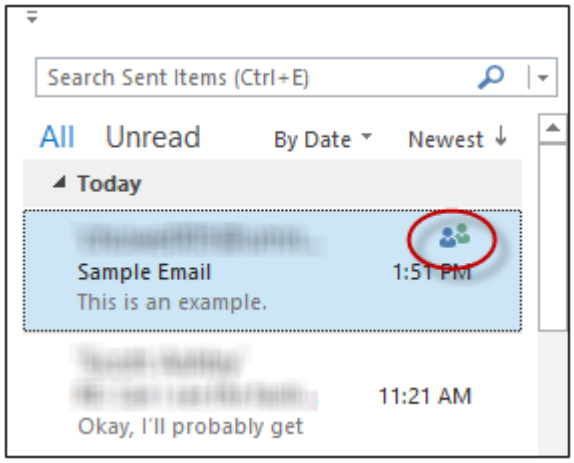


۶. در این مرحله آیتم در regarding record ذخیره می‌شود که بسته به وضعیت آن می‌تواند در فعالیت‌های بسته شده یا فعالیت‌ها قابل دسترسی باشد.

به این ترتیب با توجه به این‌که آیکون افراد ظاهر شده، پس ایمیل با موفقیت پیگیری شده است.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



روش دوم برای تشخیص این‌که آیا آیتم با موفقیت پیگیری شده است یا خیر، مشاهده‌ی پایین صفحه است. در این‌جا شما می‌توانید regarding record و رکوردهای مربوطه را مشاهده کنید. آیتم‌هایی که پیگیری نمی‌شوند، این بخش را ندارند.

شما باید فعالیت‌ها را تا کوچک‌ترین سطحِ رکورد پیگیری کنید. به‌عنوان مثال، فرض کنید در حال ارسال ایمیلی هستید که آن ایمیل به جای مشتری برای شخص ارسال می‌شود. فعالیت‌هایی که با رکوردهایی مرتبط هستند که رابطه‌ی آن از نوع فرزند است، مانند رابطه بین اشخاص یا فرصت‌ها با مشتریان، در رکوردهای والدین ذخیره و جمع می‌شوند. به‌عنوان مثال، اگر یک تماس تلفنی برقرار شود و مربوط به یک فرصت فروش باشد، این فعالیت در لیست فرصت‌ها و لیست فعالیت‌های حساب والدین نشان داده می‌شود. توجه داشته باشید که سیستم یک نسخه تکراری ایجاد نمی‌کند؛ بلکه فقط آن را در هر دو مکان نشان می‌دهد.

تبدیل فعالیت‌ها از طریق Outlook

زمانی‌که ایمیل، قرارملاقات یا کاری پیگیری شد، می‌توانید آن را به یک رکورد داینامیک ۳۶۵ تبدیل کنید. ایمیل‌ها را می‌توان به فرصت، سرنخ یا پرونده تبدیل کرد. فقط قرارملاقات‌ها و کارها را می‌توان به یک فرصت یا پرونده تبدیل کرد و این امر در مورد سرنخ صادق نیست.

اگر می‌خواهید آیتم Outlook را تبدیل کنید، آیتم موردنظر را انتخاب کرده و در ریبون بالا بر روی گزینه‌ی Convert To کلیک کنید. در این‌جا می‌توانید نوع رکوردی که می‌خواهید تبدیل کنید را انتخاب کنید. به این ترتیب شما همان صفحه‌ی تبدیلی را می‌بینید که هنگام تغییر یک فعالیت در نسخه‌ی مرورگر CRM مشاهده می‌کنید. هنگامی که آماده‌ی تبدیل شد، OK را بزنید و به این ترتیب یک رکورد جدید ایجاد می‌شود.

در زیر می‌توانید نحوه‌ی تبدیل یک ایمیل به یک فرصت را مشاهده کنید.

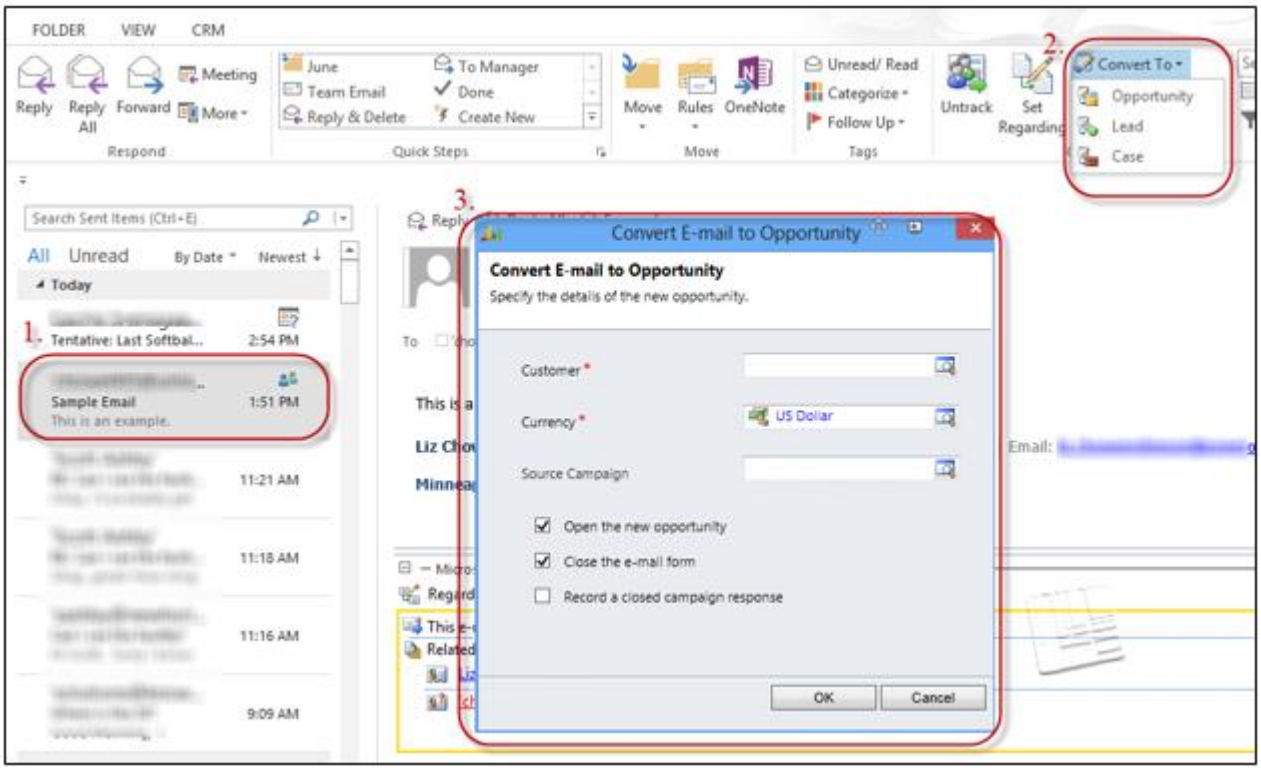
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۱. ایمیل پیگیری شده‌ای که می‌خواهید تبدیل کنید را انتخاب کنید.

۲. در داخل ریبون، بر روی Convert To کلیک کرده و سپس گزینه‌ی Opportunity را انتخاب کنید. به این ترتیب پنجره‌ی جدیدی باز می‌شود.

۳. فیلدهای موردنیاز در پنجره‌ی Convert Email to Opportunity را تکمیل کنید. هنگامی که آماده‌ی تبدیل شد، OK را بزنید. به این ترتیب یک رکورد فرصت جدید ایجاد خواهد شد.



در زیر می‌توانید نحوه‌ی تبدیل یک کار به یک پرونده را مشاهده کنید.

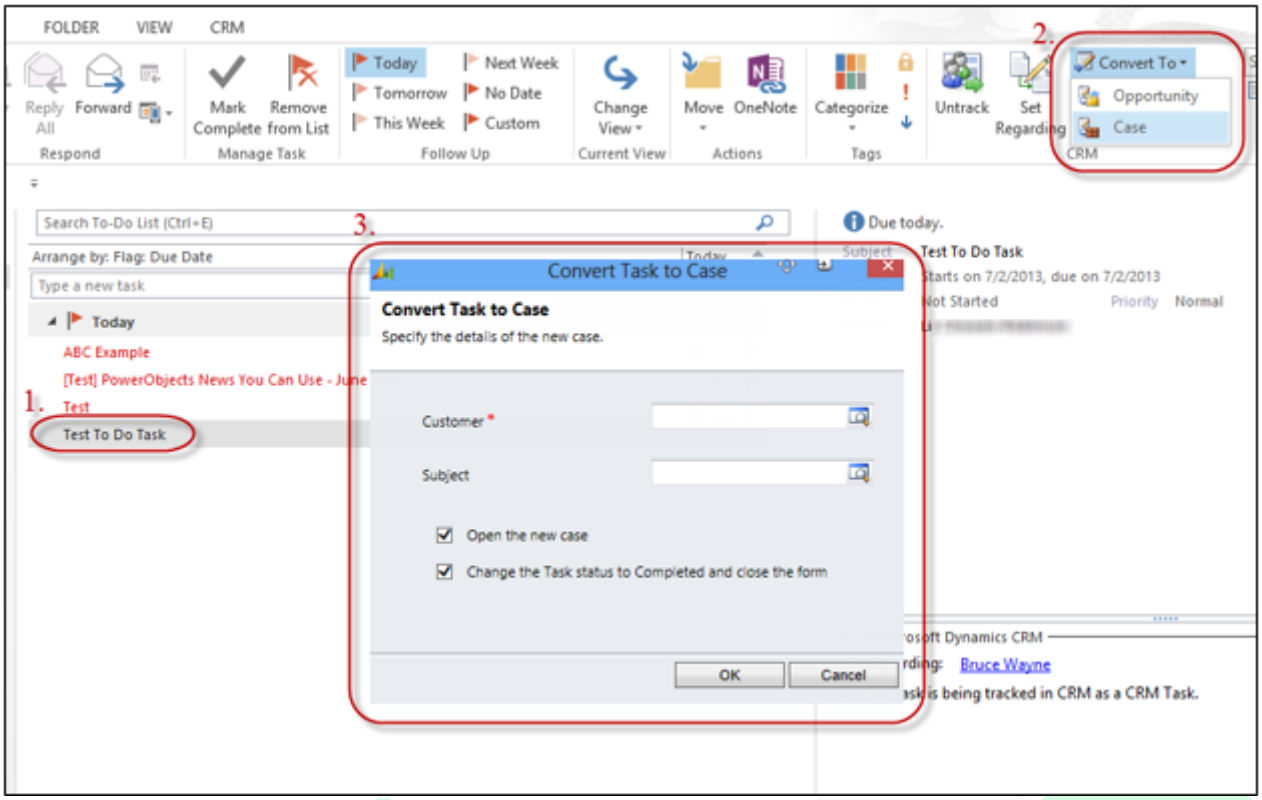
۱. کار پیگیری شده‌ای که می‌خواهید تبدیل کنید را انتخاب کنید.

۲. در ریبون بالا، بر روی Convert To کلیک کرده و سپس گزینه‌ی Case را انتخاب کنید. به این ترتیب پنجره‌ی جدیدی باز می‌شود.

۳. فیلدهای موردنیاز در پنجره‌ی Convert Task to Case را تکمیل کنید. هنگامی که آماده‌ی تبدیل شد، OK را بزنید. به این ترتیب یک رکورد پرونده‌ی جدید از این کار ایجاد خواهد شد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

افزودن ملزومات فروش

شما می‌توانید ملزومات فروش را از CRM به ایمیل‌هایی که برای Outlook ارسال می‌کنید، پیوست کنید.

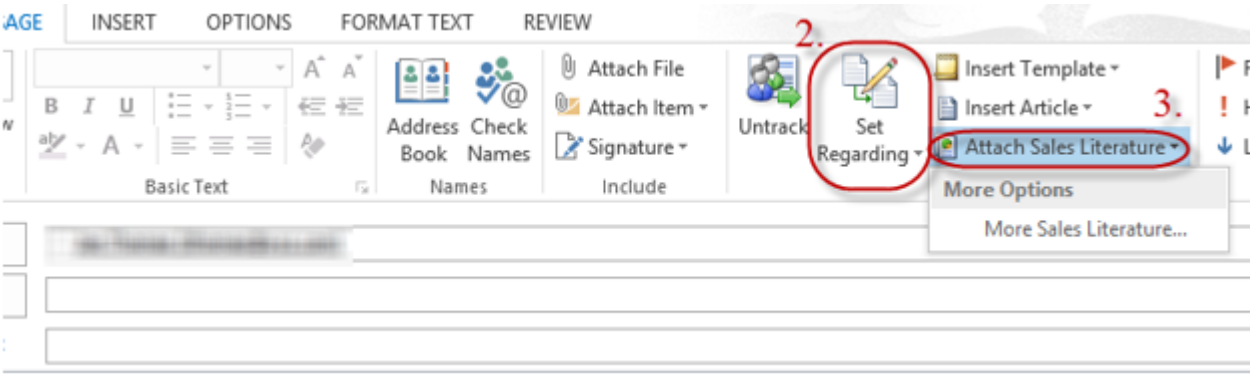
۱. یک ایمیل جدید را در Outlook باز کنید.

۲. با کلیک بر روی گزینه‌های Track یا Set Regarding، ایمیل جدید را در CRM پیگیری کنید. با این کار گزینه‌ی Attach Sales Literature دیگر به رنگ خاکستری باقی نمی‌ماند.

۳. گزینه‌ی Attach Sales Literature را انتخاب کنید. در صورت استفاده‌ی مکرر، رکوردهایی که اخیراً استفاده شده‌اند در پنجره‌ی کشویی ظاهر می‌شوند. برای جست‌وجوی پایگاه داده، بر روی More Sales Literature کلیک کنید و با این کار یک پنجره‌ی جست‌وجو باز می‌شود که می‌توانید سندی که می‌خواهید پیوست کنید را از آن‌جا انتخاب کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

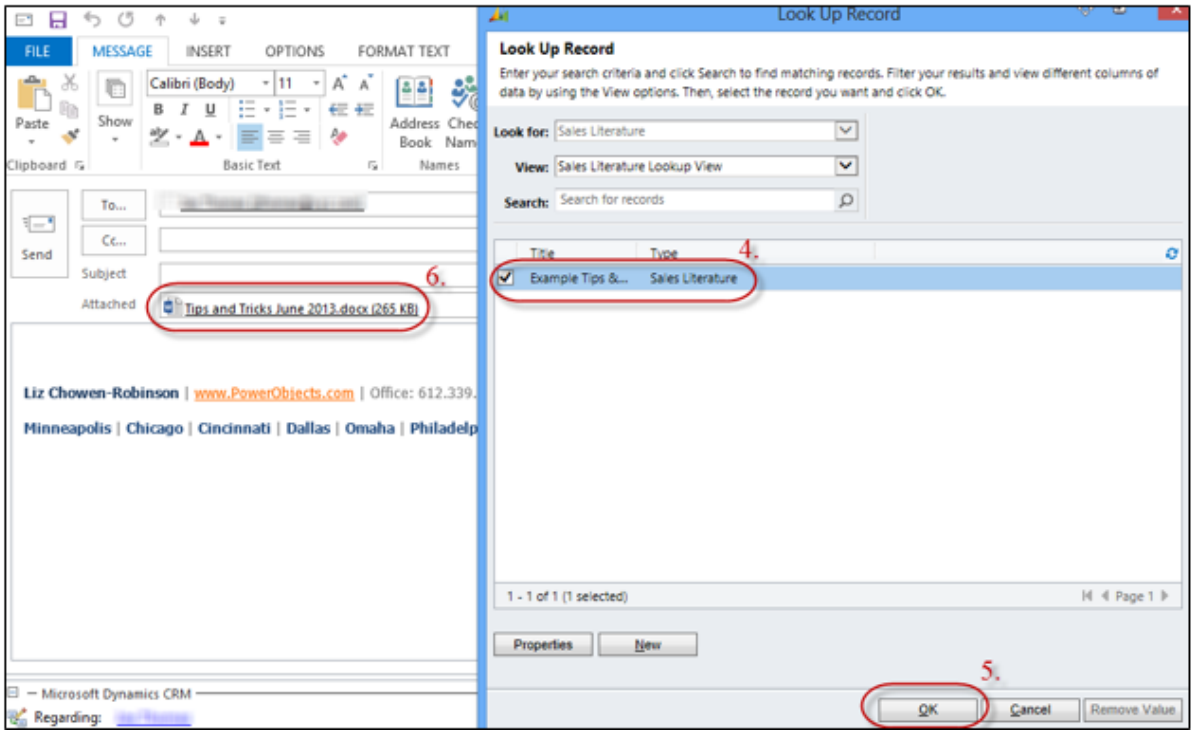
www.takbook.com



۴. در پنجره‌ی Look Up Record می‌توانید سندی که می‌خواهید پیوست کنید را انتخاب کنید.

۵. گزینه‌ی OK را بزنید. با این کار پنجره بسته می‌شود.

۶. در این مرحله می‌توانید ببینید که این سند به ایمیل پیوست شده است.



دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

حرکت و پیمایش در کلاینت Outlook

افزونه‌ی Outlook در به‌روزرسانی جولای ۲۰۱۷ در نسخه‌ی آنلاین منسوخ شده و در نسخه‌ی اصلی که در آینده منتشر خواهد شد، حذف می‌شود. اطلاعات موجود در این فصل در مرجع نسخه‌های قبلی CRM و نسخه‌ی on-premise ارائه شده است.

رابط و ظاهر کلاینت Outlook نسبت به استفاده از CRM از طریق مرورگر کمی متفاوت است. در این بخش با نکاتی در مورد پیمایش داینامیک ۳۶۵ برای کلاینت Outlook آشنا خواهید شد.

مناطق داینامیک ۳۶۵ برای Outlook

مناطق مختلفی از داینامیک ۳۶۵ در Outlook وجود دارد.

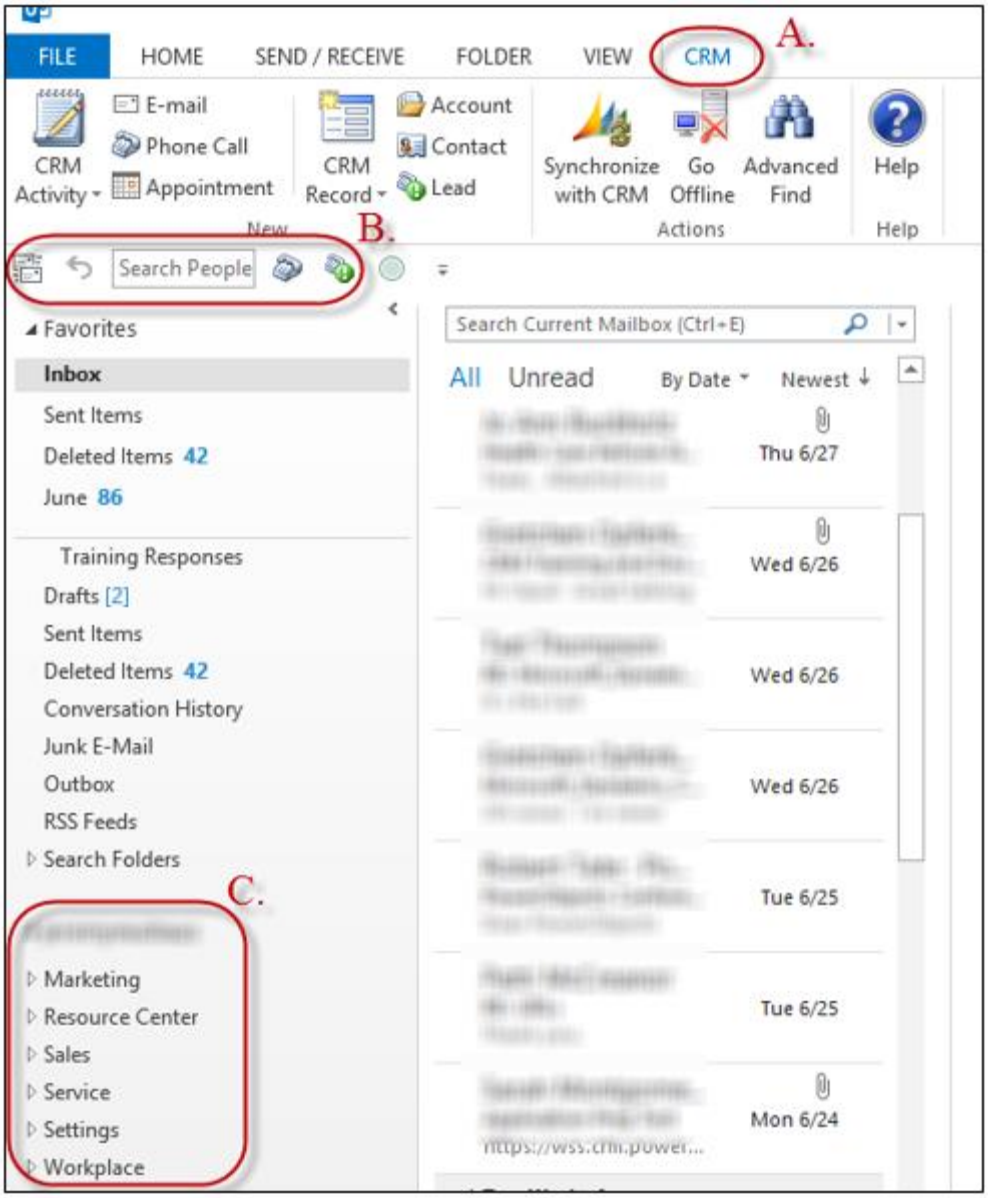
الف. در این‌جا یک تب CRM در بالای ریبون مشاهده خواهید کرد. این قسمت به شما این امکان را می‌دهد تا رکوردها را ایجاد کنید، آفلاین شوید و یا از ویژگی جست‌وجوی پیشرفته استفاده کنید.

ب. نوار دسترسی سریع دقیقاً بالای صندوق ورودی و موارد دلخواه شما قرار دارد. می‌توانید آن‌چه را که در این‌جا نشان داده شده اصلاح کرده و تغییر دهید. این کار به شما این امکان را می‌دهد تا به سرعت رکوردها را ایجاد کرده یا جست‌وجو کنید.

ج. مجموعه‌ای از پوشه‌های داینامیک ۳۶۵ وجود دارد که در زیر پوشه‌های قبلی Outlook شما اضافه می‌شوند. شما می‌توانید روی این پوشه‌ها کلیک کرده یا آن‌ها را گسترش دهید و این کار شما را به قسمت پایگاه داده‌ی داینامیک ۳۶۵ هدایت می‌کند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



برای بررسی لی‌اوت داینامیک ۳۶۵ برای Outlook، به بخش مشتریان CRM در Outlook بروید. سپس بخش‌های Workplace و Customers را گسترش داده و در آخر بر روی Accounts کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

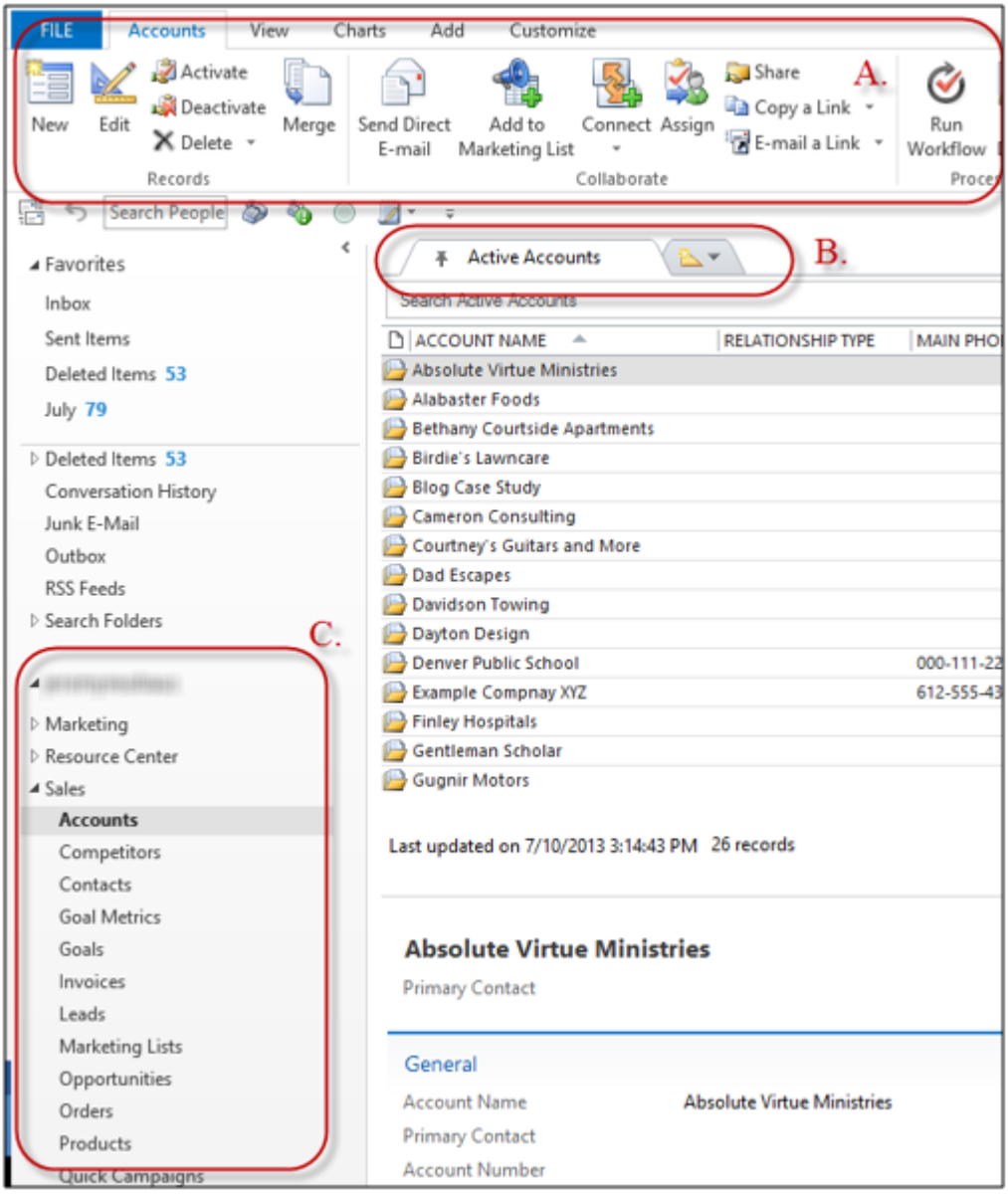
www.takbook.com

- Marketing
- Resource Center
- Sales
- Service
- Settings
- **Workplace**
  - Customers
    - Accounts
    - Contacts
  - My Work
    - Activities
    - Announcements
    - Articles
    - Dashboards
    - Duplicate Detection
    - Imports
    - Queues
    - Reports

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



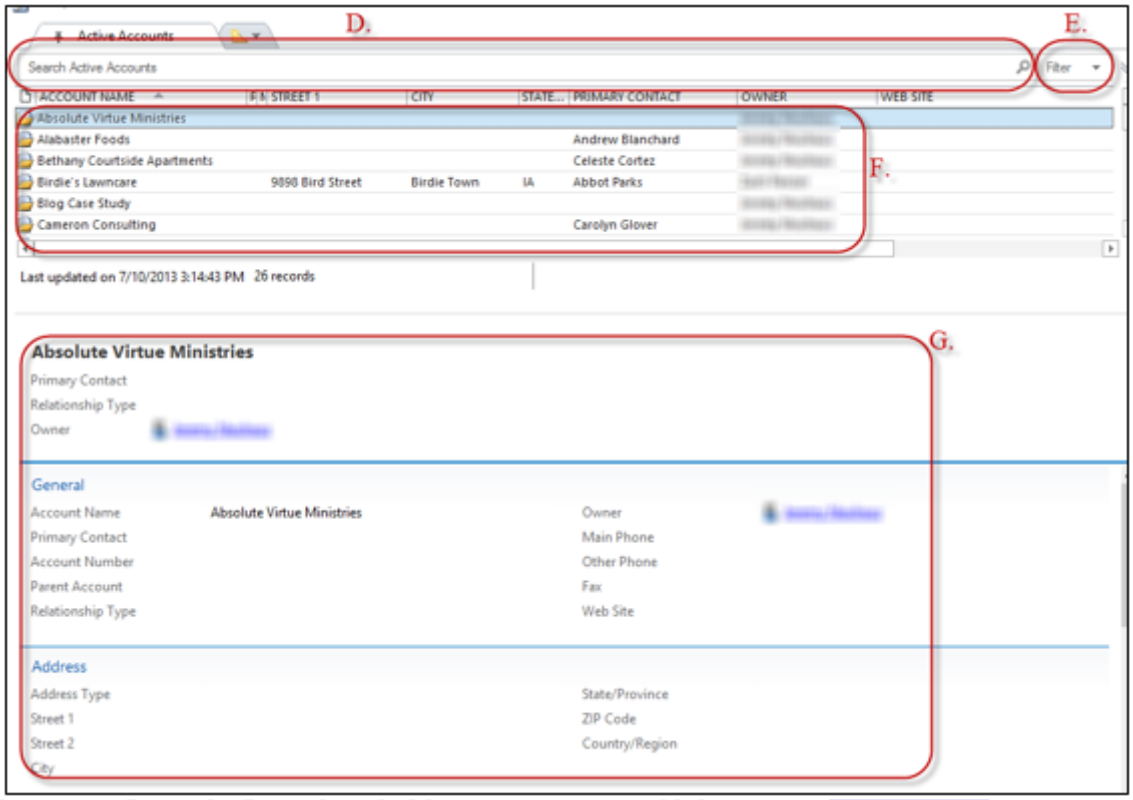
الف. ریبون: ریبون گزینه‌های مختلفی را بر اساس محیط و محتوا نمایش می‌دهد. ریبون در Outlook دقیقاً مانند ریبونی است که هنگام استفاده از نسخه‌ی مرورگر داینامیک ۳۶۵ در دسترس است. این کار به شما این امکان را می‌دهد تا کارهایی مانند ایجاد، غیرفعال کردن، بستن، اختصاص دادن، اشتراک، اجرا و مدیریت گزارش‌ها یا جست‌وجوهای پیشرفته را انجام دهید.

ب. تب‌های نما: نماها فیلترهایی هستند که بر روی داده‌هایی که می‌خواهید مشاهده کنید، قرار دارند. تبِ نما آن‌چه در قسمت لیست زیر نشان داده می‌شود را مشخص می‌کند. شما می‌توانید تب‌های نما را اضافه کرده و آن‌ها را پین کنید تا همیشه در دسترس باشند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

ج. پنجره‌ی پیمایش: در این قسمت شما می‌توانید به ماژول‌ها و انواع مختلف رکوردها دسترسی پیدا کنید.



د. جست‌وجوی سریع: شما می‌توانید عبارات جست‌وجو را در این‌جا وارد کنید تا بتوانید رکوردهای خاصی را در نمای فعال قرار دهید.

ه. فیلتر: شما می‌توانید معیارهای خاصی را برای اصلاح بهتر آن‌چه که در قسمت لیست مشاهده می‌کنید، وارد کنید.

و. لیست: لیست رکوردها را بر اساس نمایی که مشاهده می‌کنید و معیارهای جست‌وجو در جست‌وجوی سریع و فیلتر خود لیست کنید.

ی. نمای پانل خواندن ایمیل: جزئیات رکورد انتخاب شده در این قسمت نشان داده می‌شود. این کار یک روش سریع برای مشاهده‌ی محتوای رکوردی است که انتخاب کرده‌اید. این یک نمای فقط خواندنی است؛ بنابراین در صورت نیاز به ویرایش یک فیلد، باز هم باید رکورد را باز کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر باید قسمت Reading Pane را در این فصل مطالعه کنید.

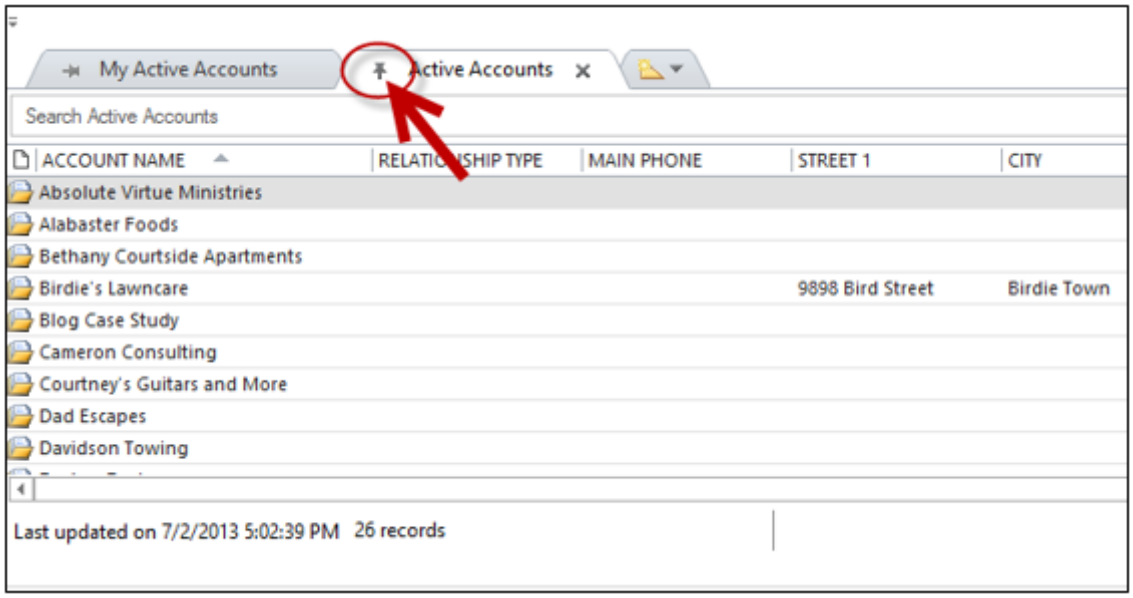
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

نماها

نماهای پین‌شده

از ویژگی Pin View برای دسترسی مداوم به نماهای مهم استفاده کنید. اگر View را پین کنید، دفعه‌ی بعد که از آن خارج شده و دوباره بازمی‌گردید، View به‌صورت خودکار باز می‌شود.



آیتم‌های اخیراً مشاهده شده

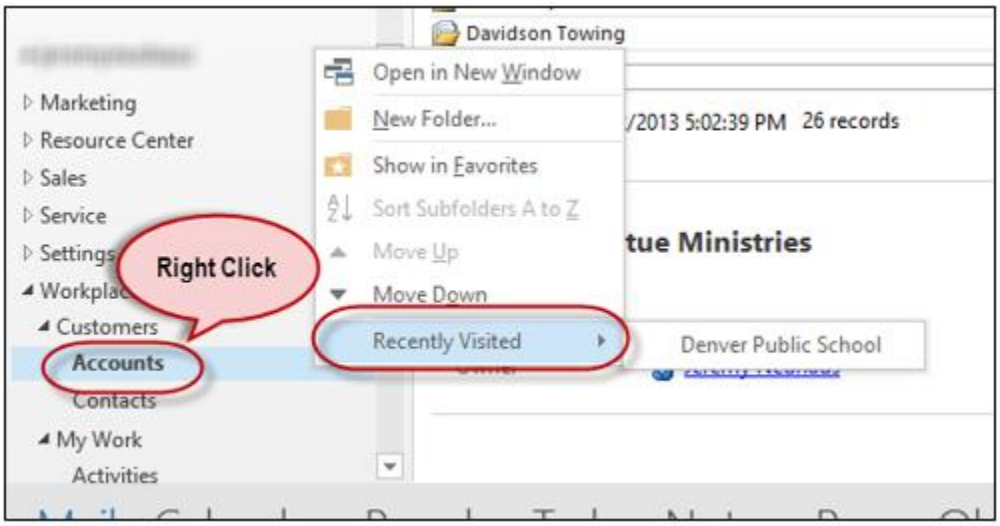
با استفاده از قابلیت اخیراً مشاهده شده می‌توانید به سرعت به رکوردهایی که اخیراً باز شده‌اند، بروید. این کار روش خوبی برای صرفه‌جویی در زمان و به حداقل رساندن تعداد کلیک‌ها است.

۱. در نوار ناوبری سمت چپ، بر روی نوع رکوردی که می‌خواهید مشاهده کنید، کلیک راست کنید. به‌عنوان مثال اگر می‌خواهید مشتریانی که اخیراً مشاهده کرده‌اید را ببینید باید بر روی گزینه‌ی Accounts کلیک راست کنید. به این ترتیب پنجره‌ی جدیدی باز می‌شود.

۲. در پایین لیست گزینه‌ها، بر روی گزینه‌ی Recently Visited کلیک کنید.

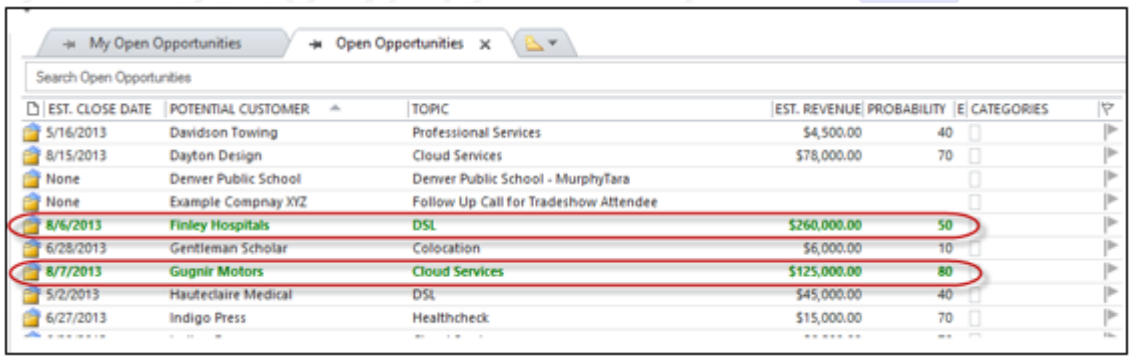
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



قالب‌بندی شرطی

قالب‌بندی شرطی فقط در کلاینت Outlook ۲۰۱۰ و ۲۰۱۳ قابل دسترس است. این ویژگی به شما این امکان را می‌دهد تا رکوردها را هایلایت کنید یا فونت رکوردها را بر اساس معیارهای مهم سازمان خود تغییر دهید. این نماها را می‌توان ذخیره کرد و با سایر کاربران به اشتراک گذاشت. مثال زیر نحوه‌ی ایجاد قالب‌بندی شرطی برای نمای فرصت‌های باز را نشان می‌دهد و افرادی که دارای درآمد تخمینی هستند را هایلایت می‌کند. برای دیدن نمونه‌ای از نتیجه‌ی نهایی، اسکرین شات زیر را مشاهده کنید.

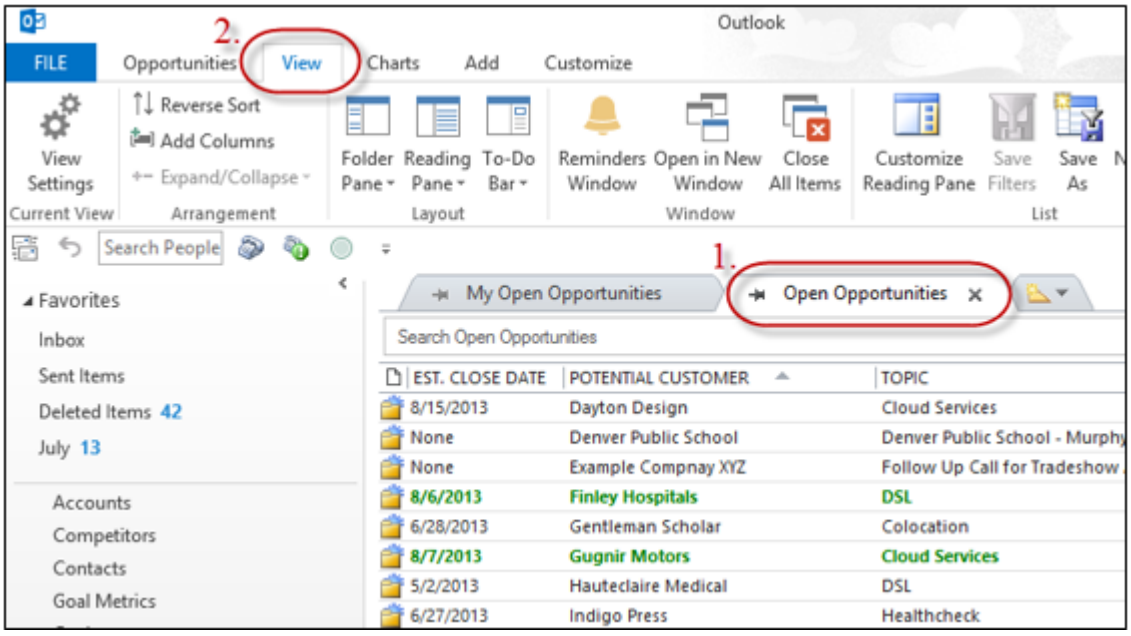


۱. با استفاده از نوار ناوبری سمت چپ، به قسمت فرصت‌ها بروید. نمای فرصت‌های open را باز کنید. این نما، تمام فرصت‌های باز را نشان می‌دهد.

۲. در بالای ریبون، بر روی تب View کلیک کنید.

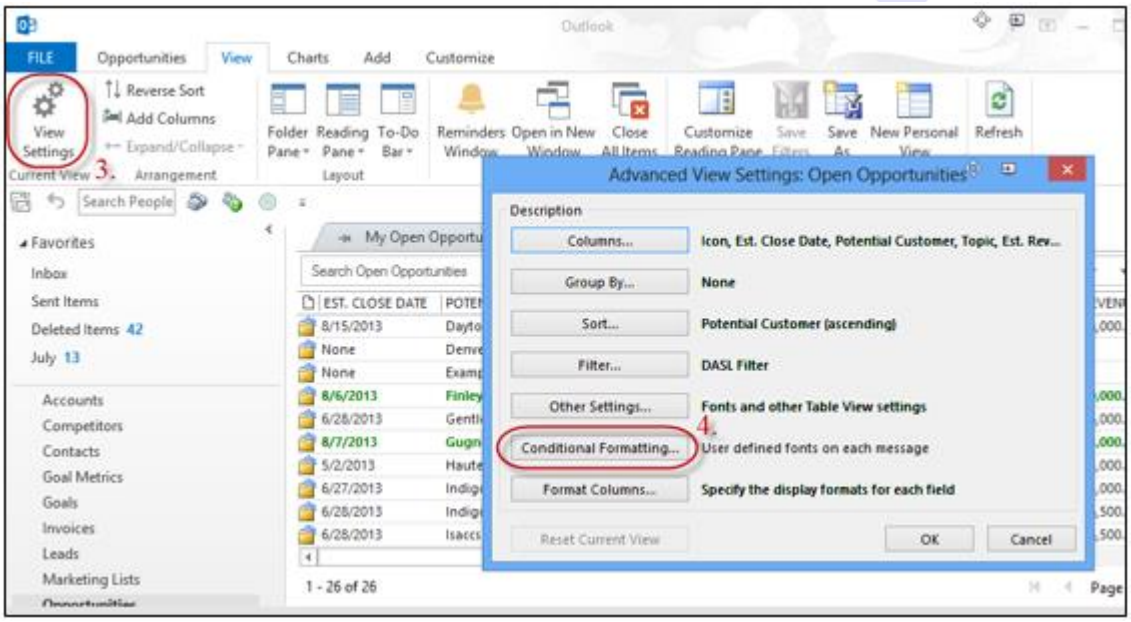
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



۳. در انتهای سمت چپ ریبون، در گروه Current View، بر روی گزینه‌ی View Settings کلیک کنید. با این کار پنجره‌ای به نام Advanced View Settings باز می‌شود.

۴. در کادر محاوره‌ای (Advanced View Settings dialog box)، بر روی گزینه‌ی Conditional Formatting کلیک کنید تا پنجره‌ی دیگری باز شود.



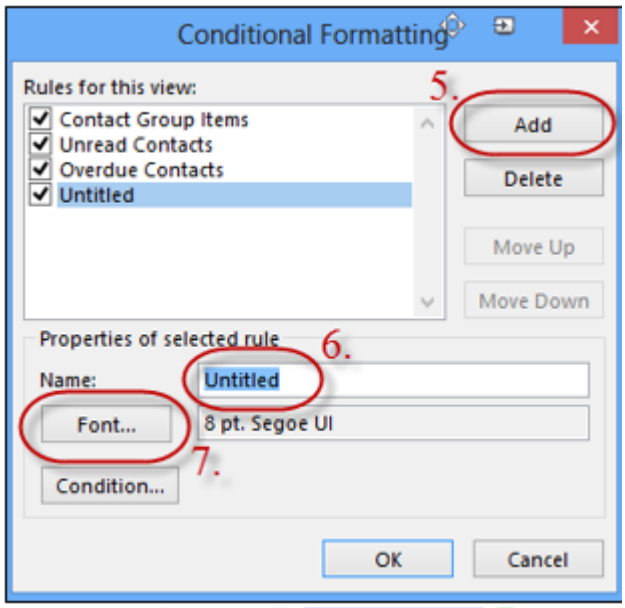
دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

۵. در کادر محاوره‌ای Conditional Formatting، بر روی گزینه‌ی Add کلیک کنید.

۶. در قسمت Name، یک نام برای قانون قالب‌بندی شرطی وارد کنید. نام پیشنهادی ما در این‌جا High Est. Rev است.

۷. برای پیکربندی و تنظیم قالب‌بندی، بر روی Font کلیک کنید.



پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

۸. در کادر محاوره‌ای Font می‌توانید نوع، استایل، اندازه و رنگ فونت را تغییر دهید. گزینه‌های مربوط به رکوردهای حذف شده یا مهم نیز موجود می‌باشند. برای این مثال ما به ترتیب زیر عمل کردیم:

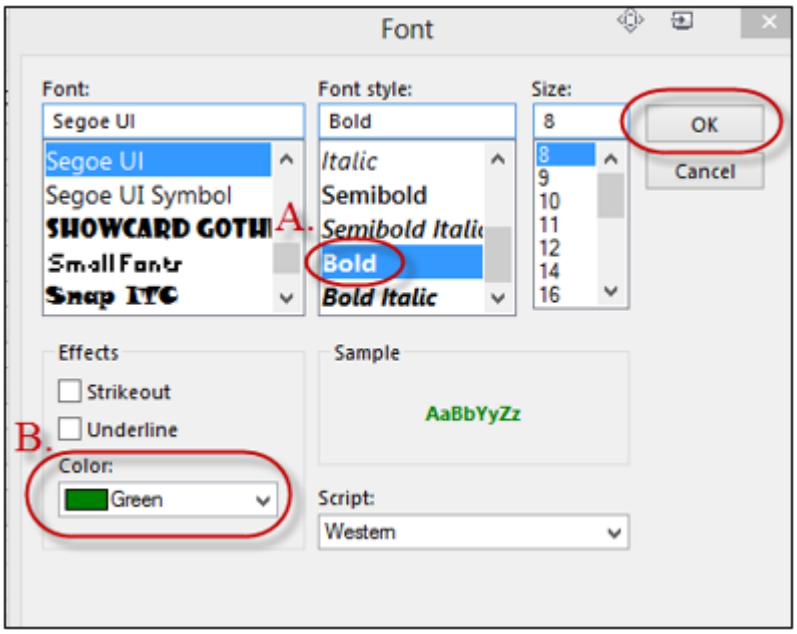
الف. استایل فونت را بُلد کنید.

ب. رنگ سبز را انتخاب کنید.

زمانی که فونت موردنظر خود را انتخاب کردید، OK را بزنید. پس از زدن OK، شما به کادر محاوره‌ای قالب‌بندی شرطی بازمی‌گردید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

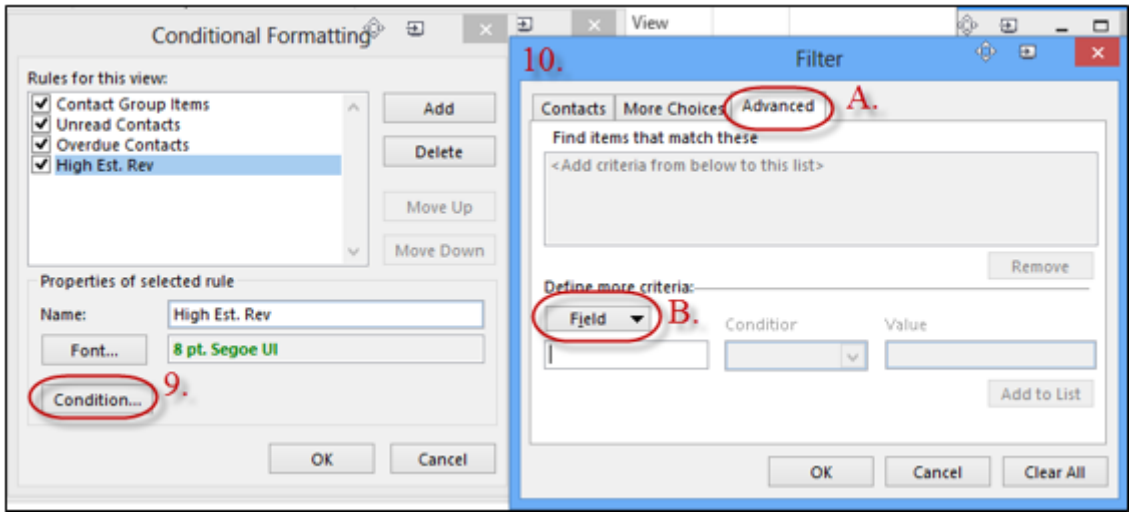


۹. برای پیکربندی قانونی که برای آن قالب‌بندی اعمال شده است، در کادر محاوره‌ای قالب‌بندی شرطی، بر روی گزینه‌ی Condition کلیک کنید. با این کار کادر Filter باز می‌شود.

۱۰. در کادر محاوره‌ای Filter:

الف. بر روی تب Advanced کلیک کنید.

ب. در صفحه‌ی Advanced بر روی گزینه‌ی Field کلیک کنید که با این کار گزینه‌های بیشتری باز می‌شوند.

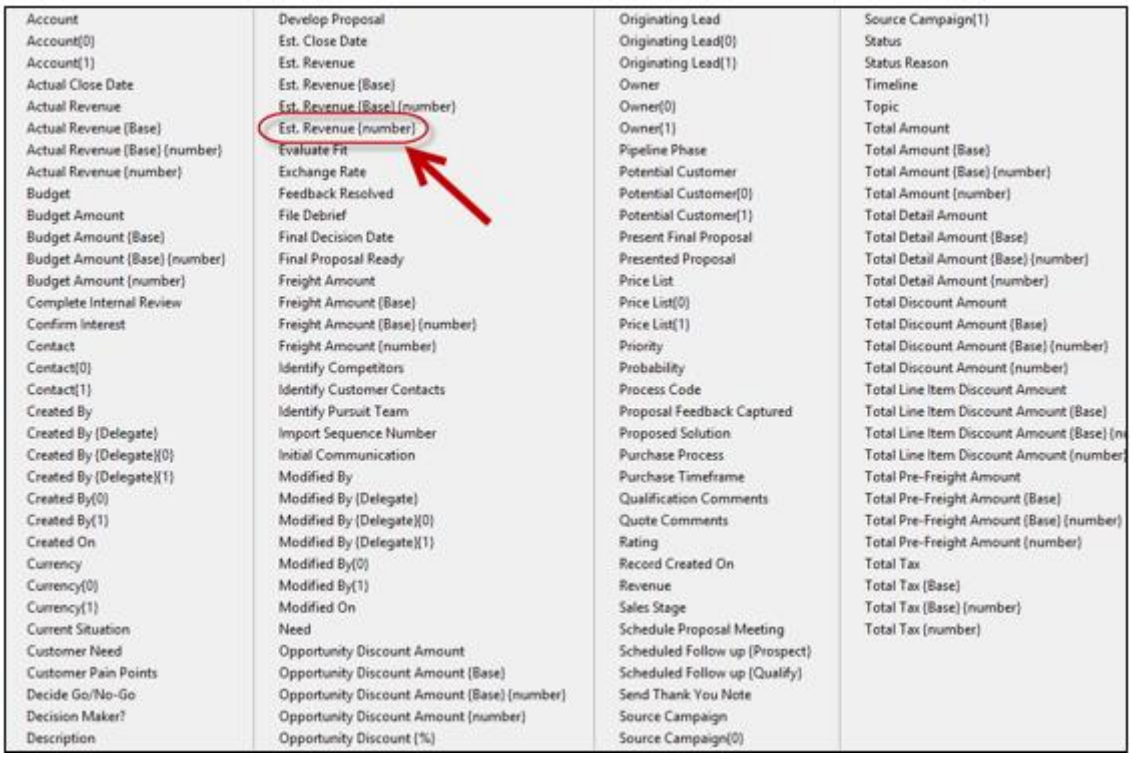


دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

ج. سپس بر روی فیلدهای تعریف شده توسط کاربر در پوشه کلیک کنید. با این کار پنجره‌ی دیگری باز می‌شود که از آن‌جا می‌توانید فیلدی که می‌خواهید برای قانون موردنظرتان استفاده کنید را انتخاب کنید.

د. در لیست، بر روی Est. Revenue {number} کلیک کنید. با کلیک بر روی این گزینه، شما مجدداً به کادر محاوره‌ای Filter باز می‌گردید.



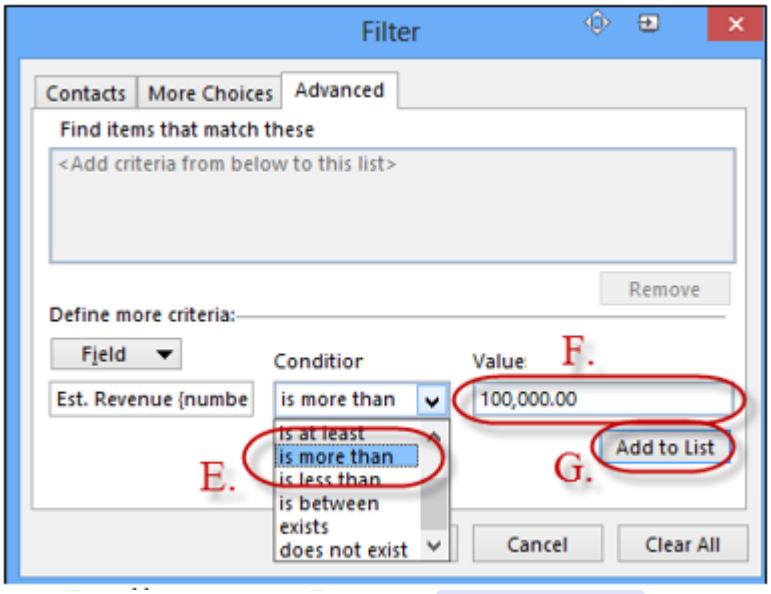
س. در لیست Condition، بر روی گزینه‌ی is more than کلیک کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

ن. در کادر Value، عدد ۱۰۰،۰۰۰,۰۰ را وارد کنید. با این کار همه چیز بُلد می‌شود و باعث می‌شود که فونت برای همه‌ی فرصت‌های باز با درآمد بیش از ۱۰۰،۰۰۰,۰۰ دلار به رنگ سبز دربیاید. به این ترتیب هر میزان درآمدی که برای کسب‌وکار شما مناسب باشد را می‌توانید وارد کنید.

ه. بر روی گزینه‌ی Add to List کلیک کنید. اکنون این قانون به معیارهای شما اضافه خواهد شد.



و. وقتی معیارهای موردنظر خود را تنظیم کردید، در کادر محاوره‌ای Filter، بر روی OK کلیک کنید. با این کار شما را به کادر قالب‌بندی شرطی بازمی‌گردید.

ی. در کادر محاوره‌ای قالب‌بندی شرطی، OK را بزنید. با این کار شما به کادر Advanced View Settings باز خواهید گشت. سپس دوباره OK را بزنید.

اضافه کردن ستون‌ها به نما

بدون رفتن به جست‌وجوی پیشرفته، می‌توان به راحتی ستون‌ها را به یک نما اضافه کرد.

۱. در تب‌های بالای ریبون، بر روی View کلیک کنید. با این کار گزینه‌هایی که در ریبون موجود هستند، تغییر می‌کنند.

۲. بر روی گزینه‌ی Add Columns کلیک کنید. با این کار پنجره‌ی جدیدی به نام Show Columns باز می‌شود.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

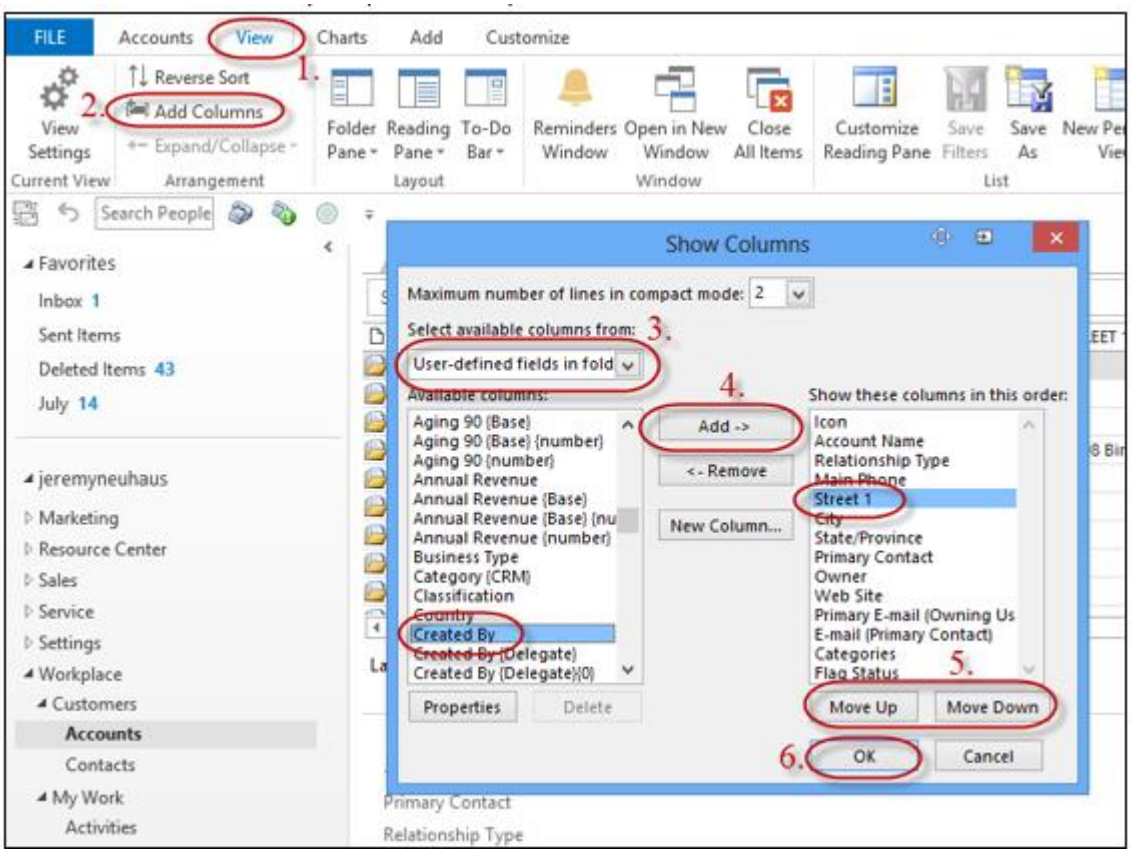
www.takbook.com

۳. در زیر فیلد Select available columns from، آن را به User-defined fields in folder option تغییر دهید.

۴. در این مرحله، فیلدی که می‌خواهید به‌عنوان ستون اضافه کنید را انتخاب کنید و بر روی گزینه‌ی Add -> در وسط کادر محاوره‌ای کلیک کنید.

۵. در سمت راستِ گزینه‌ی Add -> می‌توانید با انتخاب فیلدی که می‌خواهید منتقل کنید و با استفاده از گزینه‌های Move Up و Move Down، ترتیب ستون‌ها را تغییر دهید.

۶. وقتی ستون‌ها و ردیف‌های مناسب خود را تنظیم کردید، OK را بزنید. کاربران می‌توانند نما را ذخیره کنند تا بتوانند مقادیری که تازه اضافه شده را بعدها بازیابی کنند.



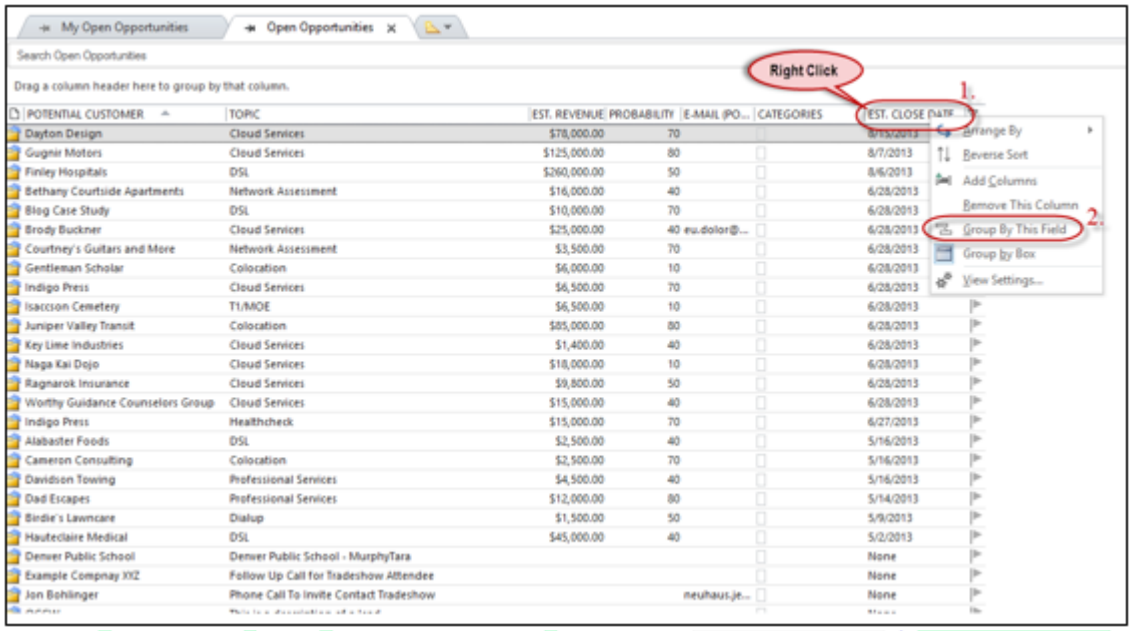
نماهای دسته‌بندی شده

با کلیک راست کردن بر روی سربرگ ستون می‌توانید بر اساس فیلد انتخاب شده دسته‌بندی شوید. این نما را می‌توان برای مرجع بعدی ذخیره کرد.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

برای دسته‌بندی یک فیلد، در آن نما بر روی عنوان ستون کلیک راست کنید. در لیستی که باز می‌شود، بر روی گزینه‌ی Group By This Field کلیک کنید. در این مثال شما باید فرصت‌های باز را بر اساس Est. Close Date دسته‌بندی کنید.



در زیر می‌توانید مشاهده کنید که رکوردها بر اساس Est. Close Date دسته‌بندی شده‌اند.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

My Open Opportunities | Open Opportunities

Search Open Opportunities

Est. Close Date

POTENTIAL CUSTOMER	TOPIC	EST. REVENUE	PROBABILITY	E-MAIL (PO...	CATE
Est. Close Date: Thursday, August 15, 2013 12:00 AM: 1 item(s)					
Dayton Design	Cloud Services	$78,000.00	70		
Est. Close Date: Wednesday, August 7, 2013 12:00 AM: 1 item(s)					
Gugnir Motors	Cloud Services	$125,000.00	80		
Est. Close Date: Tuesday, August 6, 2013 12:00 AM: 1 item(s)					
Finley Hospitals	DSL	$260,000.00	50		
Est. Close Date: Friday, June 28, 2013 12:00 AM: 12 item(s)					
Bethany Courtside Apartments	Network Assessment	$16,000.00	40		
Blog Case Study	DSL	$10,000.00	70		
Brody Buckner	Cloud Services	$25,000.00	40	eu.dolor@...	
Courtney's Guitars and More	Network Assessment	$3,500.00	70		
Gentleman Scholar	Colocation	$6,000.00	10		
Indigo Press	Cloud Services	$6,500.00	70		
Isaccson Cemetery	T1/MOE	$6,500.00	10		
Juniper Valley Transit	Colocation	$85,000.00	80		
Key Lime Industries	Cloud Services	$1,400.00	40		
Naga Kai Dojo	Cloud Services	$18,000.00	10		
Ragnarok Insurance	Cloud Services	$9,800.00	50		
Worthy Guidance Counselors Group	Cloud Services	$15,000.00	40		
Est. Close Date: Thursday, June 27, 2013 12:00 AM: 1 item(s)					
Indigo Press	Healthcheck	$15,000.00	70		
Est. Close Date: Thursday, May 16, 2013 12:00 AM: 3 item(s)					
Alabaster Foods	DSL	$2,500.00	40		

ریبون

ریبون به‌عنوان نوار ابزار بالا نیز شناخته می‌شود. این ریبون از تب‌ها، بخش‌ها و دکمه‌ها تشکیل شده است. این تب‌ها دکمه‌های موجود را تغییر می‌دهند. تب اولیه و پیش‌فرض همیشه نام موجودیتی است که مشاهده می‌کنید که در این مثال فرصت نامیده می‌شود. این دکمه‌ها به بخش‌هایی تقسیم بندی می‌شوند که در اولین تب رکوردها، اقدامات، همکاری‌ها، فرآیندها، داده و راهنما هستند. در این‌جاست که می‌توانید کارهایی مانند:

- ایجاد رکوردهای جدید
- بستن یا تکمیل رکوردها
- اختصاص
- اشتراک
- مدیریت گفت‌وگوها و گردش کار
- مدیریت گزارش‌ها
- ارسال به اکسل

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com

- جست‌وجوی پیشرفته
- یافتن راهنما

نمایِ پانل خواندن ایمیل

پانل خواندن ایمیل یا reading pane نمای فقط خواندنی رکوردی است که در داخل نما انتخاب کرده‌اید. این ویژگی اطلاعات مربوط به رکورد انتخاب شده در فرم اصلی موجودیت را نشان می‌دهد. پانل خواندن را می‌توان برای تمام رکوردها در CRM روشن کرد.

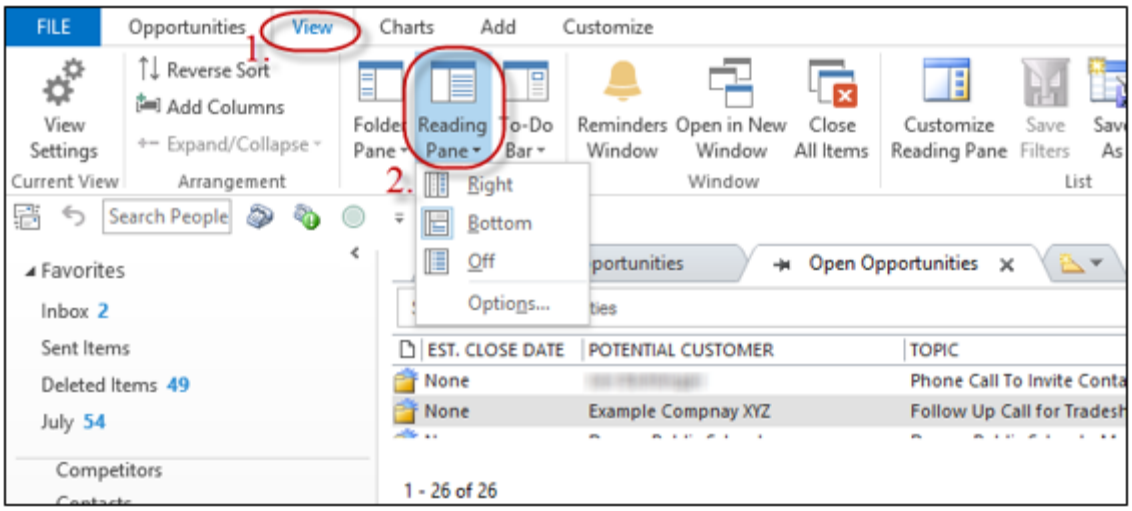
شما می‌توانید پانل خواندن را روشن یا خاموش کنید و همچنین می‌توانید مکان پانل را تغییر دهید.

۱. در ریبون، بر روی تب View کلیک کنید.

۲. بر روی گزینه‌ی Reading Pane کلیک کنید. در این‌جا می‌توانید این گزینه را روشن یا خاموش کنید یا مکان را تغییر دهید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



همچنین می‌توانید پانل خواندن را سفارشی کنید و بخش‌هایی که در پانل نشان داده می‌شوند را تغییر دهید. برای انجام این کار به ترتیب زیر عمل کنید:

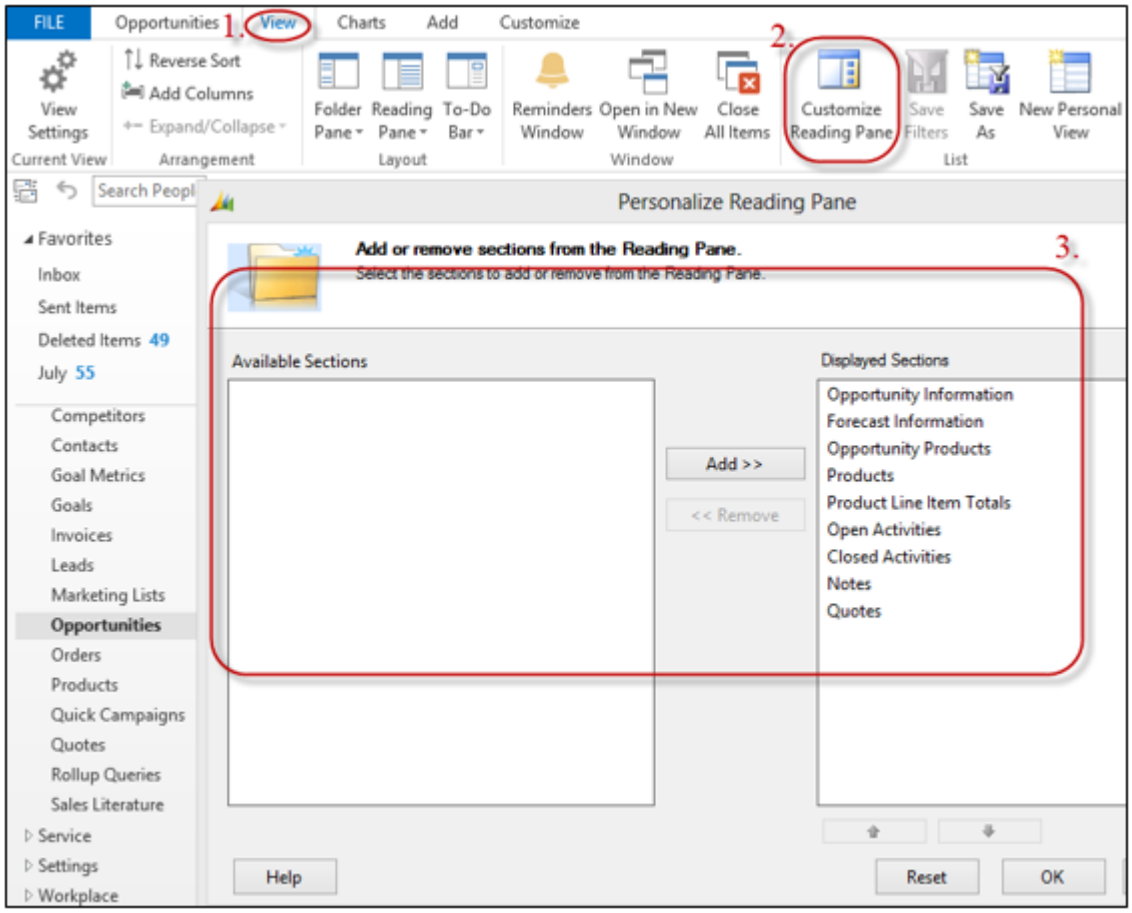
۱. در ریبون، بر روی تب View کلیک کنید.

۲. بر روی گزینه‌ی Customize Read Pane کلیک کنید. با این کار پنجره‌ی جدیدی باز می‌شود.

۳. در کادر محاوره‌ای Personalize Reading Pane می‌توانید بخش‌هایی از فرم موجودیت را اضافه و یا حذف کنید.

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064

www.takbook.com



ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار

دفتر تهران
فلکه دوم صادقیه، ابتدای فردوس، خیابان ولیعصر، خیابان اعتمادیان، پلاک27، طبقه چهارم، واحد14 021-19008064