

Nyhederne i Microsoft Dynamics CRM 4.0

Microsoft Dynamics CRM 4.0 er den fjerde aftapning af Microsoft Dynamics CRM, siden produktet oprindeligt blev lanceret.

Det er samtidig den version af programmet, der har undergået de mest synlige ændringer, idet Microsoft Dynamics CRM anvender samme brugergrænseflade som 2007 Microsoft Office system.

Men det er ikke kun på overfladen den nye version er forandret. Programmet kommer allerede fra starten med mulighed for en hosted løsning, der kan lejes og afregnes pr. bruger. Her hoster Microsoft's partnere programmet for jer, så I slipper for at tænke på at skulle installere og vedligeholde de bagvedliggende servere, tjenester, backup m.v.

Skulle en hosted løsning ikke være ideelt for din virksomhed, kan Microsoft Dynamics CRM naturligvis stadig fås som en selvstændig løsning, der kan installeres på jeres egen it-infrastruktur. Her kan vælges mellem tre forskellige udgaver: Workgroup, Professional og Enterprise, hvor Workgroup er den mindste og Enterprise den største udgave.

Vælger din virksomhed at køre Microsoft Dynamics CRM selv, vil I opleve, at installation og konfiguration er forbedret og forenklet væsentligt, ligesom opgraderingen fra tidligere versioner foregår meget mere gnidningsløst end tidligere. Det gælder også rapporterne, der samtidig opgraderes, så de kan benytte den nye Microsoft Dynamics CRM-forbindelse til Microsoft SQL Server Reporting Services.

Nogle af de mest synlige forbedringer i din daglige omgang med Microsoft Dynamics CRM er, at datastyringen er blevet nemmere og mere effektiv. Således er funktionaliteten i Guiden Importer data forbedret, så du ikke alene kan tilpasse importen bedre, men også kan foretage en vis dataforbedring og -rensning i forbindelse med importen. Også migrering af data fra andre CRM-systemer er forbedret.

Også tilpasningsmuligheder, anvendelsen og tilgængeligheden af arbejdsprocesser og programmeringsmulighederne er forbedret i Microsoft Dynamics CRM 4.0.

I dette kapitel ser vi nærmere på nogle af alle disse forbedringer, ligesom vi giver en introduktion til den nye, bånd-baserede brugergrænseflade i Microsoft Dynamics CRM 4.0.



Ny brugergrænseflade

Microsoft Dynamics CRM 4.0 anvender den nye, såkaldte bånd-baserede brugergrænseflade fra 2007 Microsoft Office System. Den er væsentlig mere intuitiv end den menu-baserede.

Den nye brugergrænseflade i Microsoft Dynamics CRM er centreret omkring et nyt element, der kaldes for "båndet". Det ligger øverst i programvinduet og består af en række faner med programfunktioner.

Hvor du tidligere brugte menuer, værktøjslinier og opgaveruder til at navigere rundt i programmets funktioner, er alle funktioner nu samlet i båndet i Microsoft Dynamics CRM 4.0.

Båndet i Microsoft Dynamics CRM

Opbygningen af båndet i Microsoft Dynamics CRM er ikke helt den samme, som du kender fra 2007 Microsoft Office system. Det skyldes, at der ikke er nær så mange funktioner i de enkelte vinduer i Microsoft Dynamics CRM, som der er i et af programmerne i Microsoft Office system. Derfor er båndet ikke opdelt i flere faner i Microsoft Dynamics CRM, men logikken i brugergrænsefladen er den samme.

CRM-knappen

Du møder først den nye brugergrænseflade for alvor, når du åbner et vindue, f.eks. **Kontaktpersoner**-vinduet. Selve båndet består af en rund knap øverst til venstre i browser-vinduet, der kaldes for CRM-knappen. Den åbner en menu i stil med **Start**-meuen. Herfra kan du oprette nye emner, gemme, gemme og lukke, samt gemme og oprette et nyt emne. Endelig kan du lukke det aktuelle vindue.

Funktionsknapperne på båndet

Til højre for CRM-knappen finder du en værktøjslinje-lignende række knapper til forskellige funktioner, der er relevante for indholdet af det pågældende vindue. Funktionerne er grupperet i logiske grupper ved hjælp af lodrette adskillelsesstreger.

Til højre for nogle af knapperne finder du en lille nedadpegende pil. Når du klikker på pileknappen åbnes en menu eller et galleri med forskellige valmuligheder for den funktion, der er knyttet til knappen.

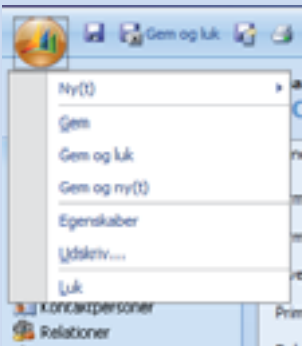
Resten fungerer, som du kender det

Resten af brugergrænsefladen ligner den, du måske allerede kender fra Microsoft Dynamics CRM 3.0. Således er emnevinduerne stadig opbygget med en navigationsrude til venstre, hvor du kan vælge mellem de forskellige informationstyper, samt en fanebaseret oplysningsfremviser til højre der viser posterne for den valgte informationstype.

Overblik

Ny, men også velkendt

Selvom brugergrænsefladen indeholder nye elementer, ligner emne-vinduerne næsten sig selv.



CRM-knappen

Når du klikker på **CRM**-knappen, åbnes menuen herover. Menu-punkterne varierer, alt efter hvilket vindue du har åbnet. Men generelt kan du oprette nye emner, gemme, gemme og lukke det aktuelle emne samt udskrive og åbne egenskaberne for nogle af emnerne.

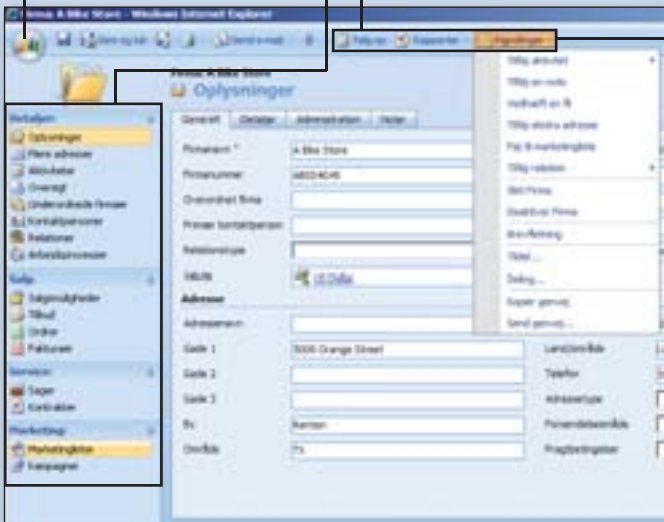
Navigationsruden

I hvert enkelt emnevindue finder du en navigationsrude til venstre. Her kan du vælge mellem de forskellige informationstyper, der findes for det pågældende emne. I **Firmaer**-vinduet kan du således finde forskellige detaljer om firmaet ved hjælp af genvejene i **Detaljer**-gruppen, se hvilke salgsmuligheder, tilbud, ordrer og fakturaer, der findes i systemet for det pågældende firma i **Salg**-gruppen, hvilke serviceydelser firmaet har modtaget i **Service**-gruppen samt hvilke marketingaktiviteter, firmaet har deltaget i i **Marketing**-gruppen.



Grupper

Båndet er opdelt i flere grupper ved hjælp af adskillelsesstreger. En gruppe samler beslægtede valgmuligheder på båndet.



Knapmenuer

Til højre for nogle af knapperne finder du en lille nedadpegende pil. Når du klikker på pileknappen åbnes en menu eller et galleri med forskellige valgmuligheder for den funktion, der er knyttet til knappen.

Oplysningsfremviser

Til højre i emne-vinduet finder du en fanebaseret oplysningsfremviser, der viser de informationer, du har valgt i Navigationsruden til venstre. Antallet af faner varierer, alt efter hvilken informationstype du har valgt. Her ses **Generelt**-fanen i et **Firma**-vindue.

Lettere at komme i gang

Installation og konfiguration af Microsoft Dynamics CRM har aldrig været nemmere.

Hvad enten jeres virksomhed skal i gang med Microsoft Dynamics CRM for første gang eller ønsker at opgradere fra en tidligere version, så har det aldrig været lettere at komme i gang. Både installation, konfiguration og import af eksisterende kundeinformationer og andre forretningsdata styres af brugervenlige guider, der sikrer overblik over processen, og at I får alle nøglefaktorer rigtigt på plads fra starten.

I gang for første gang

Ligesom med andre systemer i virksomheden er det vigtigt, at I får implementeret Microsoft Dynamics CRM, så den understøtter jeres virksomheds forretningsgange og arbejdsmåder mest optimalt.

Det kræver deltagelse af alle niveauer i virksomheden lige fra ledelsen og ned til den enkelte medarbejder "på gulvet". Det bedste resultat opnås ved at anvende en konsulent fra en af de mange Microsoft Dynamics-partnere, der har kompetencer inden for CRM. De kender processen indgående og kan trække på de erfaringer, de har med tidligere implementeringer af Microsoft Dynamics CRM i danske virksomheder.

Opgradering fra tidligere versioner

Anvender I allerede en tidligere version af Microsoft Dynamics CRM, er det grundlæggende implementationsarbejde gjort på forhånd, og det handler udelukkende om at opgradere servere og klienter.

Du skal imidlertid være opmærksom på, at du ikke kan opgradere direkte fra Microsoft Dynamics CRM-versioner, der er ældre end version 3.0. Anvender I en version før 3.0, skal I først opgradere til Microsoft Dynamics CRM 3.0. Derefter kan I opgradere til Microsoft Dynamics CRM 4.0.

Opgraderingen fra Microsoft Dynamics CRM 3.0 til Microsoft Dynamics CRM 4.0 er rimelig problemfri. Selve opdateringsprocessen sikrer en let opdatering af både servere og klienter, der bevarer de understøttede tilpasninger og understøtter lokale opgraderinger mellem versioner.

Automatisk opgradering af rapporter

Selve opgraderingen giver ingen eller meget kort nedetid og kræver ikke nogen form for systemvedligeholdelse. I forbindelse med opgraderingsprocessen opgraderes alle eksisterende rapporter i Microsoft Dynamics CRM 3.0, så de kan bruge den nye Microsoft Dynamics CRM-forbindelse til Microsoft SQL Server Reporting Services.

Når installationen er fuldført, vil de opgraderede Microsoft Dynamics CRM-rapporter være tilgængelige i de samme formularer og lister som i Microsoft Dynamics CRM 3.0.

Nye konfigurationsmuligheder

Microsoft Dynamics CRM 4.0 indeholder en række nye funktioner og muligheder for at konfigurere systemet. De vigtigste er muligheden for at understøtte flere forskellige organisationer på den samme installation af Microsoft Dynamics CRM Server, muligheden for at brugerne individuelt kan skifte sprog på brugergrænsefladen og kan håndtere flere forskellige valutaer i systemet. Endelig er muligheden for at oprette nye brugere flyttet fra administrationsdelen og ind i selve programmet.

Kør flere organisationer på samme server

Microsoft Dynamics CRM 4.0 Enterprise Edition understøtter flere afdelinger, organisationer eller virksomheder på en enkelt Microsoft Dynamics CRM Server. Dette kaldes multileje eller multitenant. Workgroup- og Professional-udgaverne understøtter kun en enkelt organisation.

Multileje betyder at Microsoft Dynamics CRM Server'en er uafhængig af de fysiske servere og henter alle sine indstillinger fra en central konfigurationsdatabase. Det betyder, at en samling af Microsoft Dynamics CRM-servere tilsammen kan betjene flere Microsoft Dynamics CRM-organisationer.

Det betyder, at f.eks. afdelingvise Microsoft Dynamics CRM-installationer kan slås sammen til et sæt centralt styrede Microsoft Dynamics CRM-servere med færre servere med deraf følgende nedsættelse af de totale omkostninger ved at drifte en Microsoft Dynamics CRM-løsning.

Frit valg af sprog til brugergrænseflade

Har I afdelinger i flere lande eller medarbejdere fra flere forskellige nationaliteter, kan I nyde godt af, at de enkelte medarbejdere frit kan vælge, hvilket sprog de ønsker, at brugergrænsefladen i Microsoft Dynamics CRM 4.0 skal anvende. Sprog-lokaliseringen gælder både selve brugergrænsefladen og hjælpen i både web- og Outlook-klienten.

For hvert sprog der skal understøttes af systemet, skal der installeres en såkaldt sprogpakke, der kan hentes fra Microsofts CRM-downloadsider.

Multivaluta

Samhandlen på tværs af landegrænser er stigende i vore dages forretningsliv, og derfor understøtter Microsoft Dynamics CRM 4.0 naturligvis brug af flere forskellige valutaer.

Før brugerne kan anvende denne mulighed, skal der først defineres en basisvaluta for virksomheden og de valutaer, der kan vælges mellem samt en omregningsssats mellem disse.

Derefter kan enhver CRM-bruger oprette salgsmuligheder, prisli-ster og eventuelt tilbud, ordrer og fakturaer i den valuta, der anvendes over for den enkelte kunde.



Nemmere at samle data

Med de nye værktøjer til import af data er det lettere end nogensinde at overflytte data fra andre forretningsprogrammer og adresse-databaser.

Noget af det vigtigste i et CRM-system er kvaliteten af de informationer om kunderne, det indeholder, og hvor detaljerede de er. For at sikre den bedst mulige kvalitet og for at give det bedste udgangspunkt for brugen af et nyt Microsoft Dynamics CRM-system er det vigtigt, at det er så nemt som muligt at importere informationer fra en hvilken som helst form for adresse-database samt jeres eksisterende kundeinformationer fra jeres økonomisystem og eventuelt tidligere CRM-løsning.

Til det formål indeholder Microsoft Dynamics CRM 4.0 hele to forskellige værktøjer, der gør det let at overflytte informationer fra andre programmer og andre informationskilder til Microsoft Dynamics CRM. Det drejer sig dels om Guiden Importer data, der gør det muligt at importere informationer fra regneark, elektroniske adressekartoteker og købte adresseoplysninger samt Datafiloverførselsstyring, der gør det let at flytte data fra et andet CRM- eller økonomisystem til Microsoft Dynamics CRM.

Guiden Importer data

Guiden Importer data gør det let at importere informationer fra regneark, købte adresselister og lignende. Du kan også bruge guiden til at opdatere eller forbedre jeres eksisterende informationer i Microsoft Dynamics CRM.

Guiden kan håndtere oplysninger i Excel-filer, fra Outlook og de mest gængse former for kommaseparerede tekstfiler (.csv og .txt). For at få de danske specialtegn æ, ø og å med er det dog vigtigt at anvende en .txt-fil, der er gemt som Unicode-tekst med komma som separator-tegn.

Databaseoverførselsstyring

Dataoverførselsstyring-værktøjet kan bruges til at flytte poster fra et andet CRM-system eller et økonomisystem til Microsoft Dynamics CRM. Værktøjet bruges typisk i overgangsfasen fra det gamle system til Microsoft Dynamics CRM, men kan også bruges senere.

Værktøjet bibeholder så vidt muligt alle relationer mellem de eksisterende data, så f.eks. relationen mellem firmaer og de kontaktpersoner der er knyttet til firmaet, bibeholdes ved overførslen. Du kan også vælge at oprette nye relationer eller ændre eksisterende i forbindelse med overførslen, ligesom du kan ændre feltbredder og opstille regler for, hvordan poster der ikke er knyttet til andre objekter i CRM-databasen, skal håndteres under overførslen.

Info

Registrering af dubletter

Microsoft Dynamics CRM 4.0 gør det lettere at forhindre, at der optræder dubletter i systemet. Ved hjælp af forskellige regler kan systemet automatisk udpege de poster, der er potentielle dubletter. Disse regler kan du selv oprette og forfine efter behov.

Gør det til en vane at køre Guiden med jævne mellemrum. Den finder alle de poster, den mener er dubletter og præsenterer dem i en liste, hvor det så er muligt at tage stilling til, hvad der skal ske med hver enkelt post.

Trin for trin

Guiden Importer data

Så let kan du importere kunde- og andre informationer til Microsoft Dynamics CRM 4.0

1 Åbn Import-mappen

Åbn Web-klienten af Microsoft Dynamics CRM 4.0, og klik på **Importer** i Navigationsruden til venstre i CRM-vinduet. Nu vises de tidligere importere, der er foretaget.

2 Opret en ny import

Klik på **Funktioner**-knappen i værktøjslinjen øverst i CRM-vinduet, og vælg **Importer data** i menuen. Nu startes Guiden Importer data, der benyttes til at importere informationer fra andre kilder med.

3 Vælg hvilken fil, der skal importeres

I guidens første trin skal du vælge, hvilken fil du vil importere informationerne fra. Klik på **Gennemse**-knappen, og klik dig frem til den placering, hvor den kommaseparerede fil er gemt.

4 Vælg posttype og feltkonvertering

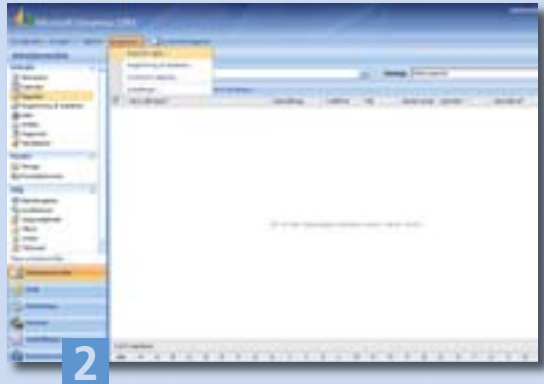
Klik på **Næste**-knappen. I guidens næste trin skal du angive, hvilken type poster, du vil oprette samt definere, hvilke felter i CRM-databasen felterne i den kommaseparerede fil skal indsættes i.

5 Må der importeres dubletter?

Klik på **Næste**-knappen. I guidens næstsidste trin skal du vælge, hvilken bruger der skal importere data til systemet, samt hvorvidt det tillades, at der oprettes dubletter af eksisterende poster.

6 Så er du klar til at importere

Klik på **Næste**-knappen en gang til. Nu vises en oversigt over de valg, du har foretaget i guiden. Navngiv importen, og bed systemet sende dig en e-mail, når importen er færdig. Klik på **Import**-knappen for at starte.



Nyheder i Outlook

Integrationen med Microsoft Office Outlook er en væsentlig årsag til Microsoft Dynamics CRM popularitet. Her er nogle af nyhederne til Outlook-klienten.

Outlook-klienten til Microsoft Dynamics CRM 4.0 understøtter Microsoft Office Outlook 2007. Det betyder, at CRM-funktionerne i Outlook-klienten er integreret i den nye bånd-baserede brugergrænseflade, der anvendes i f.eks. **Kontaktperson-**, **Opgave-** og **Aftale-**vinduerne i Microsoft Office Outlook 2007. Microsoft Dynamics CRM 4.0 kan også anvendes sammen med Microsoft Office Outlook 2003.

Båndet er en ny og mere intuitiv måde at organisere de kommandoer, der er tilgængelige og erstatter de gammelkendte menuer og værktøjslinjer. Båndet er opdelt i faner, der samler kommandoer, der anvendes til forskellige arbejds gange. Fanerne er igen opdelt i grupper, der samler beslægtede kommandoer. Hver kommando har sin egen knap. Nogle af knapperne har tilknyttet undermenuer, mens andre kommandoer præsenteres som gallerier, der viser en grafisk repræsentation af valgmuligheder, der findes, f.eks. de tilgængelige typografier.

Synkronisering af CRM-aktiviteter

Udover opgaver synkroniserer Microsoft Dynamics CRM 4.0 også telefonopkald, fax-afsendelser og breve. Denne funktion er som standard slået til efter en nyinstallation, men slået fra efter en opdatering.

Vil du se en opgave i Microsoft Dynamics CRM 4.0, der er oprettet i Microsoft Office Outlook 2007, åbner du først den nye opgave. I **Opgave-**vinduet klikker du på **Opgave-**fanen. Klik på **Spor i CRM-**knappen i **CRM-**gruppen, og vælg **Opgave**, **Opkald**, **Brev** eller **Fax**.

Vil du knytte aktiviteten til et bestemt firma i CRM-systemet, klikker du på **Angiv angående**, klikker på **Flere** og vælger firma-navnet i **Slå poster op-**dialogboksen. Klik på **OK-**knappen for at lukke **Slå poster op-**dialogboksen igen, og angiv de nødvendige oplysninger for aktiviteten i **Opgave-**vinduet.

Aktiviteten vises nu i de relevante mapper i Outlook, og hvis der er angivet påmindelser for aftaler eller opgaver, der er oprettet i Outlook-klienten, overholdes disse. Opgaven eller aftalen kan også tilgås fra **Aktiviteter-** og **Kø-**mapperne i Microsoft Dynamics CRM 4.0.

Offlinesynkronisering i baggrunden

Som i tidligere versioner af Microsoft Dynamics CRM skal du klikke på **Gå offline-**knappen på **CRM-**værktøjslinjen i Microsoft Office Outlook, når du ønsker at synkronisere alle informationer fra CRM-systemet, inden du tager computeren med dig.

Glemte du at gøre dette i Microsoft Dynamics CRM 3.0, havde du oftest ikke adgang til de senest opdaterede informationer længere, når du tog computeren med dig til f.eks. et møde eller på forretningsrejse.

I Microsoft Dynamics CRM 4.0 kan du slippe for den kedelige oplevelse, hvis du aktiverer den nye mulighed for at foretage offlinesynkronisering i baggrunden. Så synkroniseres CRM-databasen automatisk med jævne mellemrum, så du undgår, at du ikke har de nyeste informationer med om kunderne, hvis du glemmer at klikke på **Go Offline**-knappen, inden du afbryder forbindelsen til CRM-serveren.

Denne funktion er som standard slået fra, og af hensyn til serverbelastningen kan administratoren vælge at deaktivere muligheden for at foretage offlinesynkronisering i baggrunden.

For at slå funktionen til vælger du **CRM**-menuen | **Indstillinger** i Microsoft Office Outlook og klikker på **Synkronisering**-fanen. Her markerer du **Synkroniser lokalt for hver X minutter**-feltet og vælger, hvor tit offlinesynkronisering skal køres i baggrunden.

Autofuldførelse på opslagsfelter

Som noget nyt understøtter alle opslagsfelter (dem der er et lille forstørrelsesglasikon ud for) i CRM nu den form for autofuldførelse, du kender, når du er ved at skrive mailadressen i f.eks. **Til**-feltet i **Meddelelse**-vinduet i Microsoft Office Outlook. Så åbnes en lille genvejsmenu med de mailadresser, der ligner den, du er ved at skrive i **Til**-feltet.

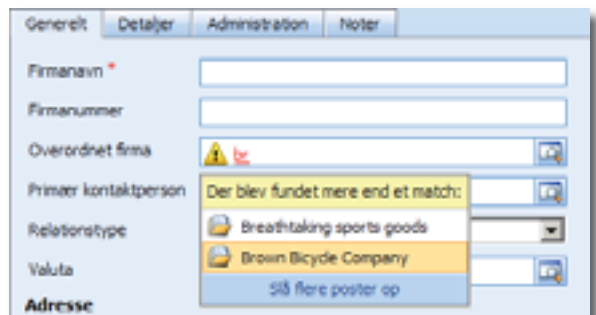
Det samme sker nu, når du begynder at skrive noget i et opslagsfelt i Microsoft Dynamics CRM 4.0. Så åbnes en lille genvejsmenu under feltet, hvor du kan vælge mellem de allerede eksisterende poster, der ligger tæt på det, du er ved at skrive i opslagsfeltet.

Det gør det væsentlig hurtigere at finde firmaer, kontaktpersoner og andre emner, der allerede er oprettet i CRM-systemet og kan spare dig for både tasteanslag og museklik.

Flere konverteringsmuligheder

I Microsoft Dynamics CRM 3.0 kunne du kun konvertere en aktivitet til en salgsmulighed. Det dækkede imidlertid kun en enkelt af de forskellige konverteringsmuligheder, der understøtter selve salgsprocessen i CRM-systemet.

Når du modtog en mail, som du ønskede at konvertere til en salgsmulighed, skulle du tidligere først oprette salgsmuligheden manuelt. I Microsoft Dynamics CRM 4.0 kan du konvertere mailen direkte til en salgsmulighed ved at markere mailen, klikke på **Konverter aktivitet**-knappen på **CRM**-værktøjslinjen og vælge **Til Salgsmulighed** i knapmenuen.



Skriv de første bogstaver i f.eks. et firmanavn, og tryk **Ctrl+Tab+K**, så gennemses CRM-databasen for firmaer, der starter med de bogstaver, du har skrevet, og resultatet vises som en genvejsmenu under opslagsfeltet.

Denne funktion er også en glimrende hjælp, når du skal undersøge, om et firma eller en kontaktperson allerede er oprettet i systemet.

Ny guide til rapporter

Guiden Rapport giver helt nye muligheder for at analysere og udskrive informationer fra Microsoft Dynamics CRM 4.0.

Info

Rapport-begrænsninger i Live CRM

Anvender du Microsoft Dynamics Live CRM eller en anden form for hosted CRM, vil du som udgangspunkt ikke kunne dele dine rapporter med andre brugere.

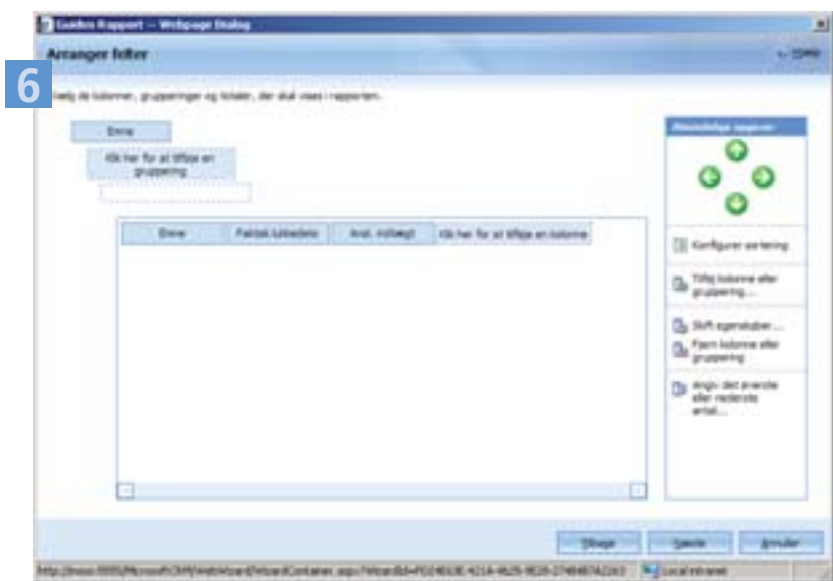
I Microsoft Dynamics CRM 3.0 havde du mulighed for at åbne og analysere de eksisterende informationer i CRM-systemet ved enten at anvende en af de eksisterende rapporter, ved at eksportere de ønskede informationer til Excel eller ved at bygge nye rapporter i Microsoft SQL Server Reporting Services.

I Microsoft Dynamics CRM 4.0 udvides disse tre muligheder med en ny, nemlig Guiden Rapport, der gør det muligt for brugere uden SQL-erfaring at opbygge nye eller tilpasse eksisterende rapporter direkte fra Microsoft Dynamics CRM 4.0.

Med den nye guide kan du gruppere og opsummere de udvalgte informationer i rapporten, præsentere informationerne som tabeller, grafer eller diagrammer samt udskrive dem uden først at skulle eksportere dem til Microsoft Office Excel.

Du kender sandsynligvis allerede de forespørgselsmuligheder, der anvendes til at udvælge de informationer, der skal med i rapporten. Det er nemlig de samme som dem, der anvendes i den avancerede søgefunktion, og ligesom du kan dele de avancerede søgninger, du opretter, med andre brugere, kan du dele de rapporter, du opretter med Guiden Rapport. Så kan dine kollegaer også få glæde af dit arbejde.

Når du har udvalgt, hvilke informationer der skal tages med i rapporten, klikker du på **Næste**-knappen. Nu skal du definere, hvordan rapporten skal opbygges, og hvilke felter den skal indeholde.



Trin for trin

Guiden Rapport

Med Guiden Rapport kan alle og enhver oprette rapporter og analysere informationerne i Microsoft Dynamics CRM 4.0.

1 Start en ny rapport
Under **Arbejdsområde** i navigationsruden i Microsoft Office Outlook klikker du på **Arbejde** og derefter på **Rapporter**. Klik på **Opret ny(t) rapport**-knappen.

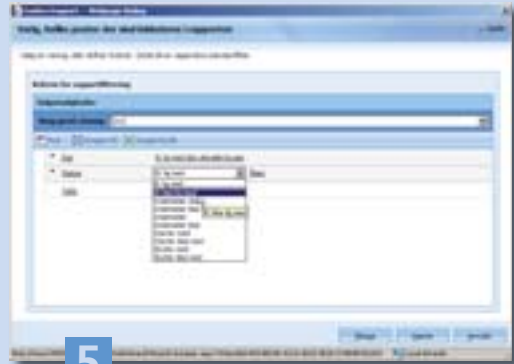
2 Start guiden
Nu åbnes **Rapport**-vinduet. Her klikker du på **Guiden Rapport**-knappen for at starte Guiden Rapport. Guiden hjælper dig med at specificere rapportens indhold og udseende.

3 Opret en ny eller tilpas?
I guidens førte trin kan du vælge mellem at oprette en ny rapport eller bruge en eksisterende som udgangspunkt. I dette eksempel vælger du at oprette en ny rapport.

4 Navngivning og beskrivelse
I guidens næste trin angiver du et navn og en beskrivelse af rapporten samt vælger, hvilke posttyper der skal anvendes i rapporten. Valgt af posttype bestemmer, hvilke felter du kan medtage i rapporten.

5 Angiv udvælgelseskriterier
Klik på **Næste**-knappen. Nu skal du angive udvælgelseskriterier for de poster, du ønsker at medtage i rapporten. Det foregår på samme måde, som den avancerede søgning.

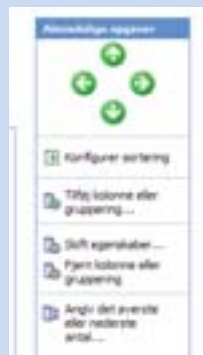
6 Definér rapportens udseende
Når du har udvalgt, hvilke informationer der skal tages med i rapporten, klikker du på **Næste**-knappen. Nu skal du definere, hvordan rapporten skal opbygges, og hvilke felter den skal indeholde.



5

7 Tilføj diagrammer
I guidens næste trin kan du vælge, hvorvidt du udelukkende vil anvende en tabelvisning i rapporten eller tilknytte et eller flere diagrammer til rapporten. Det sidste kræver, at du anvender et eller flere opsummeringsfelter i rapporten.

8 Så er du klar
Klik på **Næste**-knappen. Nu er du klar til at afslutte guiden. Klik på **Næste**-knappen igen for at generere rapporten og på **Afslut**-knappen, når rapporten er genereret. Nu er du tilbage i **Rapport**-vinduet, hvor du kan køre rapporten ved at klikke på **Kør rapport**-knappen eller lukke rapporten ved at klikke på **Gem og luk**-knappen.



Ved hjælp af værktøjerne til højre i guidens rapport-design-trin kan du flytte rundt på de enkelte felter, gruppere felterne i logiske enheder og vælge sorteringsrækkefølge m.v.

Forbedret tilpasning

Det er blevet endnu lettere at tilpasse Microsoft Dynamics CRM, så det passer bedre til netop jeres forretningsgange

De nye tilpasningsmuligheder koncentrerer sig primært om nye visningstyper og mulighed for at ændre de relationstyper, der som standard oprettes mellem de forskellige objekter i CRM-databasen. Endvidere tilbyder Microsoft Dynamics CRM 4.0 en forbedret import/eksport-funktion for tilpasninger, der gør det meget lettere at flytte tilpasninger fra en Microsoft Dynamics CRM-installation til en anden.

Forbedrede relationer

I Microsoft Dynamics CRM 3.0 havde du mulighed for at oprette bruger-tilpassede en-til-mange relationer mellem to brugerdefinerede objekter og mellem et brugerdefineret objekt og et systemobjekt i CRM-databasen. I Microsoft Dynamics CRM 4.0 udvides muligheden for at opbygge brugertilpassede relationer, så de også omfatter system-til-system, mange-til-mange og selvrefererende relationer.

Den nye mulighed for at oprette system-til-system relationer kan anvendes til at oprette relationer mellem to systemobjekter, der ellers ikke er direkte relaterede. F.eks. kan du oprette en relation mellem et produkt og et firma, der indikerer, at det pågældende produkt kun kan sælges til det firma, det relaterer til.

Muligheden for at oprette mange-til-mange relationer giver helt nye muligheder for at skabe relationer mellem forskellige objekttyper i CRM-databasen. Den eneste begrænsning er, at de objekter du vil oprette mange-til-mange relationer imellem, skal være egnet til det.

Selvrefererende relationer er en relation fra et objekt til sig selv. Det benyttes mest til at oprette hierarkier med, f.eks. en overordnet salgsmulighed der er kilde til flere ekstra salgsmuligheder. Denne form for referencer er tilladt, så længe de ikke er cykliske. Du kan således oprette en relation til en anden post af samme objekttype, men ikke til posten selv.

Import og eksport af tilpasninger

Muligheden for at importere eller eksportere tilpasninger i Microsoft Dynamics CRM 4.0 er ændret, så im- og eksport foregår nemmere og mere gnidningsløst, ligesom der er tilføjet en række nye funktioner.

Således er brugergrænsefladen for selve import/eksport-funktionen forbedret, så det er muligt at angive, hvilke tilpasningstyper der skal im- eller eksporteres. Endvidere er det muligt at importere tilpasninger, der er udviklet i et tilpasningsprog, i en løsning der kører på et andet tilpasningsprog.

Import/eksport-funktionen understøtter også im- og eksport af arbejdsprocesregler. De kunne tidligere kun im- og eksporteres ved hjælp af Workflow Import/Export-værktøjet, men er nu integreret i Import/eksport-funktionen, så du kun behøver anvende et værktøj til at im- og eksportere alle former for tilpasninger og konfigurationer.

Også metadata for objekter, systemindstillinger og sikkerhedsroller er inkluderet i Import/eksport-funktionen. I den forbindelse er sikkerhedsrollerne opdateret med nye rettighedstyper, der kan anvendes i forbindelse med Import/eksport-funktionen.

Derved er det muligt at transportere tilpasninger og konfigurationsindstillinger fra en Microsoft Dynamics CRM-implementation til en anden, f.eks. i de virksomheder eller koncerner hvor der køres med flere forskellige Microsoft Dynamics CRM-installationer.

Forbedrede visninger

Visningerne i Microsoft Dynamics CRM 4.0 er ændret på to punkter i forhold til Microsoft Dynamics CRM 3.0. For det første er begrebet private visninger fjernet og erstattet med muligheden for at gemme sine private visninger og derefter dele dem med andre. Dernæst er muligheden for at tilføje felter fra relaterede poster i f.eks. rapporter og visninger udvidet.

I Microsoft Dynamics CRM 3.0 var det kun muligt at få vist det primære felt fra relaterede objekter, men i Microsoft Dynamics CRM 4.0 kan du få vist et hvilket som helst eller flere felter fra relaterede poster. Rent praktisk kan det f.eks. benyttes til at få vist telefonnummeret på det firma, en given salgsmulighed omhandler. Det sparer dig for et opslag i CRM-databasen, hver gang du skal følge op på salgsmuligheden.

Du kan dog stadig kun anvende 1-til-mange relationer til den post, der relateres til. Når objekttypen er valgt for den relaterede post, vises de felter, du kan få vist i **Tilføj kolonne**-dialogboksen, så du kan få vist det ønskede felt i den visning, du er ved at tilpasse.



Muligheden for at importere eller eksportere tilpasninger i Microsoft Dynamics CRM 4.0 er ændret, så im- og eksport foregår direkte fra Indstillinger-sektionen i webklienten.

Det er naturligvis muligt at tilpasse CRM-systemet fuldstændigt til jeres virksomheds forretningsgange, ligesom finansår, salgsterritorier, ansatte og andre forretningsoplysninger kan tilpasses.



Arbejdsprocesser

Nu kan du oprette nye arbejdsprocesser direkte fra webklienten i Microsoft Dynamics CRM

Tidligere kunne arbejdsprocesser kun oprettes på CRM-serveren, hvilket begrænsede muligheden for at oprette nye arbejdsprocesser til ganske få brugerprofiler.

I Microsoft Dynamics CRM 4.0 kan alle brugere med de fornødne rettigheder oprette, redigere og overvåge arbejdsprocesser direkte fra webklienten til Microsoft Dynamics CRM. Det gør samtidig arbejdsprocesserne og de muligheder, de giver meget mere synlige for brugerne.

Generelt er arbejdsprocesserne forbedret, så de omfatter mange flere posttyper. Det er muligt at opdatere og slette hændelser, ligesom du kan vælge flere forskellige felter og opsætte parametre, der skal fungere som udløser for en given arbejdsproces. F.eks. kan en negativ saldo hos en kunde udløse en rykker-arbejdsproces.

Endelig er der indført faser. Det sikrer en logisk overordnet opbygning af arbejdsprocesserne. Hver fase kan omfatte flere trin eller referere til en underliggende arbejdsproces. Har du f.eks. opdelt salgsprocessen i fem faser, kan hver fase indeholde flere underliggende handlinger.

Arbejdsprocesser sikrer, at tingene gøres rigtigt

Arbejdsprocesser benyttes primært til at sikre, at alle emner der oprettes i systemet, behandles i overensstemmelse med den forretningsplan, jeres virksomhed har for det pågældende område. Det kan være alt fra godkendelsesprocedureren for et tilbud og en faktura til håndteringen af kundeemner.

Skal salgschefen f.eks. godkende alle de tilbud, sælgerne sender ud, kan I programmere en arbejdsproces, der automatisk sender en mail til salgschefen eller lægger salgstilbudene i en godkendelseskø, hver gang en af sælgerne har oprettet et nyt tilbud. På samme måde kan I programmere en arbejdsproces, der sikrer, at alle kundeemner kontaktes med jævne mellemrum, f.eks. hvis de ikke har været kontaktet i et halvt år.

Fire arbejdsprocesser

Grundlæggende findes der tre forskellige arbejdsprocesser: Automatisk, der starter uden at nogen behøver gøre noget for det, efter behov, der kan startes på et hvilket som helst tidspunkt af en bruger med de fornødne rettigheder samt underordnet, der er designet som en underliggende arbejdsproces i en overordnet arbejdsproces. Arbejdsprocesserne kan altså arrangeres hierarkisk og genbruges som underprocesser til andre arbejdsprocesser.

Har I f.eks. designet en arbejdsproces for afsendelse af breve, kan den genbruges som underproces til alle de arbejdsprocesser, hvor brevfor-sendelse anvendes, f.eks. udsendelse af tilbud og fakturaer.

Udover disse tre processer findes der en fjerde, nemlig skabeloner til arbejdsprocesser. De kan kun oprettes af en administrator og skaber den grundlæggende struktur for alle andre arbejdsprocesser af samme type. Brugere kan så oprette nye processer ud fra skabelonerne. Skabeloner er således ikke beregnet til at kunne afvikles som en arbejdsproces.

Arbejdsprocessens rettigheder

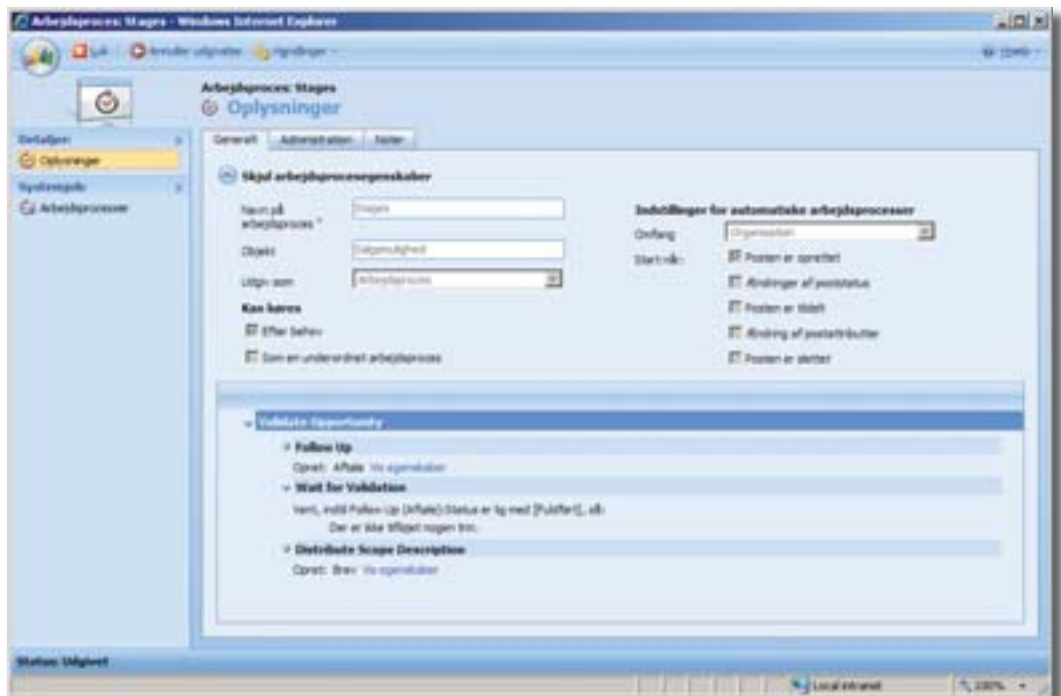
Arbejdsprocessens omfang angiver, hvilke poster arbejdsprocessen kan udføre handlinger for. Grundlæggende set har arbejdsprocessen de samme rettigheder, som den bruger, der starter dem. De nedarver også rettighederne fra den visning, ejeren vælger for omfanget, når vedkom-mende opretter arbejdsprocessen.

Overvåg arbejdsprocesserne

Ligesom de brugere der har rettigheder til det, kan oprette nye arbejds-processer, kan alle brugere med de fornødne rettigheder overvåge de arbejdsprocesser, der er relevante for dem.

For at overvåge en arbejdsproces skal du først åbne en post, der anvender arbejdsprocessen. Klik derefter på **Arbejdsprocesser** i Navigationsruden til højre. Så kan du få en oversigt over status for alle de arbejdsprocesser, der gælder for den pågældende post, ligesom du kan få vist systemjob for den pågældende post ved at klikke på **Indstillinger** i navigationsruden og markere **Systemjob**-feltet.

I Microsoft Dynamics CRM 4.0 kan alle brugere med de fornødne rettigheder oprette, redigere og overvåge arbejdsproces-ser direkte fra webklienten til Microsoft Dynamics CRM.



Hosted CRM

Med en hosted Microsoft Dynamics CRM-løsning lejer du adgang til programmet på brugerniveau.

Med en hosted Microsoft Dynamics CRM-løsning har jeres virksomhed mulighed for at leje eller købe Microsoft Dynamics CRM. Uanset om I køber eller lejer licensen, betaler I kun for selve brugen af systemet, og da serveren står hos en Microsoft Dynamics-partner, har I hverken udgifter til indkøb af hardware eller brug for at investere i en passende it-infrastruktur for at kunne afvikle systemet.

Denne løsning kaldes for Software plus Service, og her er det det firma, der hoster løsningen, der er ansvarlig for tilgængelighed, vedligeholdelse, gendannelse efter nedbrud, sikkerhedskopiering og alle de andre ting, du ville være nødt til at tænke på, hvis virksomheden selv skulle stå for driften.

Du får kort sagt alle fordelene, uden at skulle have bøvvl med hverken hardware, programlicenser eller udrulning af systemet i virksomheden.

Nem og prisbillig CRM opstart

Det er en både nem og prisgunstig måde at komme i gang med at anvende CRM i jeres virksomhed og skulle behovet senere opstå, har I mulighed for at konvertere jeres hostede Microsoft Dynamics CRM-løsning til en Microsoft Dynamics CRM-løsning, der kan afvikles på jeres egen it-infrastruktur. Ligeledes kan I vælge at konvertere en allerede eksisterende Microsoft Dynamics CRM eller anden CRM-løsning til en hosted Microsoft Dynamics CRM-løsning.

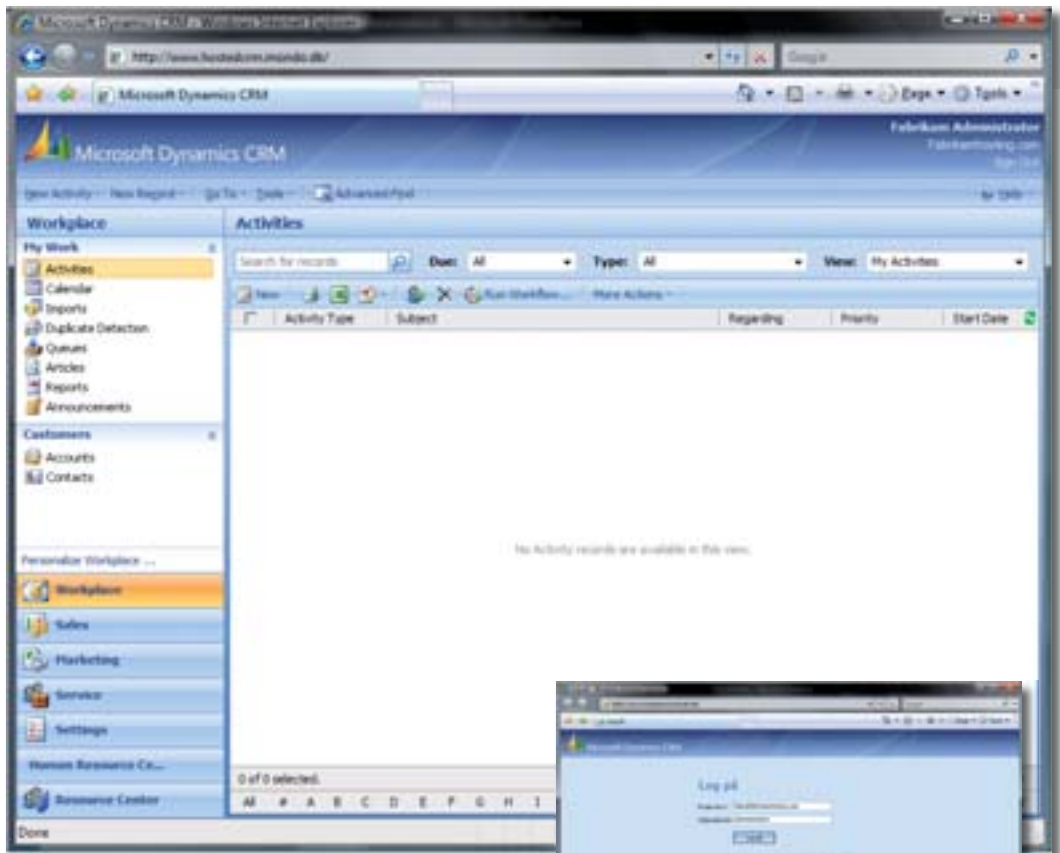
Du behøver således ikke spekulere på, om den Microsoft Dynamics CRM-løsning du starter ud med, er stor nok til virksomhedens samlede behov. Både den hostede og den interne løsning kan skaleres ubegrænset, og I kan skifte mellem de to driftformer efter behov og behag, uden at I mister vigtige informationer og kundedata eller har unødvendig nedetid på jeres system i forbindelse med et systemskifte.

Stort set ikke til at se forskel

Der er stort set ikke til at se forskel på en hosted version af Microsoft Dynamics CRM og en version af Microsoft Dynamics CRM, I afvikler lokalt på jeres egen it-infrastruktur.

Ligesom den løsning der afvikles i virksomheden, fås den hostede version i både en browser-baseret og





en Outlook-integreret version. I kan også anvende tilpasninger og arbejdsprocesser på samme måde, uanset om løsningen afvikles hjemme eller som en hosted service. Enkelte Microsoft Dynamics-partnere tilbyder også tilpasninger af jeres hostede løsning, og med en lang række partnere, der tilbyder hosted Microsoft Dynamics CRM, er der altid en i nærheden.



Det er næsten ikke til at se, at denne version af Dynamics CRM er hosted ude i byen. Kun adressefeltet i browser-vinduet afslører det.

Resume

Nyhederne i Dynamics CRM 4.0

Der er masser af nyheder i Microsoft Dynamics CRM 4.0. Nogle af de vigtigste nyheder er:

Ny brugergrænseflade

Microsoft Dynamics CRM 4.0 anvender den nye, såkaldte bånd-baserede brugergrænseflade fra 2007 Microsoft Office System. Den er væsentlig mere intuitiv end den menu-baserede. Ændringerne i resten af brugergrænsefladen er minimale, så det er let at skifte fra jeres tidligere version til den nye.

Lettere at komme igang

Hvad enten jeres virksomhed skal i gang med Microsoft Dynamics CRM for første gang eller ønsker at opgradere fra en tidligere version, så har det aldrig været lettere at komme i gang. Både installation, konfiguration og import af eksisterende kundeinformationer og andre forretningsdata styres af brugervenlige guider, der sikrer overblik over processen, og at I får alle nøgelfaktorer rigtigt på plads fra starten.

Nemmere at samle data

Til det formål indeholder Microsoft Dynamics CRM 4.0 hele to forskellige værktøjer, der gør det let at overflytte informationer fra andre programmer og andre informationskilder til Microsoft Dynamics CRM. Det drejer sig dels om Guiden Importer data, der gør det muligt at importere informationer fra regneark, elektroniske adressekartoteker og købte adresseoplysninger og dels Datafiloverførselsstyring, der gør det let at flytte data fra et andet CRM- eller økonomisystem til Microsoft Dynamics CRM.

Nyheder i Outlook

Integrationen med Microsoft Office Outlook er en væsentlig årsag til Microsoft Dynamics CRM's popularitet. Outlook-klienten til Microsoft Dynamics CRM 4.0 understøtter Microsoft Office Outlook 2007. Det betyder at CRM-funktionerne i Outlook-klienten er integreret i den nye bånd-baserede brugergrænseflade, der anvendes i f.eks. **Kontaktperson-**, **Opgave-** og **Aftale-**vinduerne i Microsoft Office Outlook 2007.

Ny guide til rapporter

Guiden Rapport giver helt nye muligheder for at analysere og udskrive informationer fra Microsoft Dynamics CRM 4.0. Med den nye guide kan du gruppere og opsummere de udvalgte informationer i rapporten, præsentere informationerne som tabeller, grafer eller diagrammer samt udskrive dem uden først at skulle eksportere dem til Microsoft Office Excel.

Forbedret tilpasning

Det er blevet endnu lettere at tilpasse Microsoft Dynamics CRM, så det passer bedre til netop jeres forretningsgang. De nye tilpasningsmuligheder koncentrerer sig primært om nye visningstyper og mulighed for at ændre de relationstyper, der som standard oprettes mellem de forskellige objekter i CRM-databasen. Endvidere tilbyder Microsoft Dynamics CRM 4.0 en forbedret import/eksport-funktion for tilpasninger, der gør det meget lettere at flytte tilpasninger fra en Microsoft Dynamics CRM-installation til en anden.

Arbejdsprocesser

Nu kan du oprette nye arbejdsprocesser direkte fra webklienten i Microsoft Dynamics CRM. I Microsoft Dynamics CRM 4.0 kan alle brugere med de fornødne rettigheder oprette, redigere og overvåge arbejdsprocesser direkte fra webklienten til Microsoft Dynamics CRM. Det gør samtidig arbejdsprocesserne og de muligheder, de giver meget mere synlige for brugerne.

Hosted CRM

Med en hosted Microsoft Dynamics CRM-løsning har jeres virksomhed mulighed for at få leveret Microsoft Dynamics CRM som en service, driftet hos en hosting partner der håndterer systemet, og I betaler I kun for selve brugen af systemet. Da serveren står hos en Microsoft Dynamics hosting partner, har I hverken udgifter til indkøb af systemet eller brug for at investere i den nødvendige it-infrastruktur for at kunne at afvikle systemet.