

DYNAMICS 365

žijte svou budoucnost hned



Doba, kdy bylo pořízení podnikového informačního systému složitým a nákladným projektem, je dnes již minulostí. Všechny aplikace potřebné pro podnikání **lze nyní pořídit rychle a jednoduše formou pronájmu, a to za velmi příznivou cenu.** Investice do IT se tak již nikdy neprojeví v rozpočtu firem negativně (žádné pořizování vlastní infrastruktury, žádné udržovací provozní poplatky). Jde o využívání informačních systémů **formou softwaru jako služby** (tzv. SaaS – Software as a Service).

Společnost Microsoft se rozhodla jít ještě dál, spojit svět digitálních technologií a zpřístupnit softwarová řešení **pro každé odvětví a firmu, každého člena týmu a jeho práci, a to po celém světě.**

WEBCOM jako silný a spolehlivý partner Microsoft v oblasti poskytování podnikových informačních systémů tak nyní pomáhá rozvíjet byznys svých zákazníků díky inovativnímu cloudovému řešení Microsoft Dynamics 365.

CO JE Dynamics 365

Dynamics 365 je spojením ERP a CRM systémů s dalšími praktickými aplikacemi v online prostředí. Umožňuje také integraci s konkurenčními řešeními a snadný přechod do světa Microsoft. Lze tak provázat například Office 365, SharePoint, mobilní zařízení nebo podporované aplikace třetích stran. Svůj software můžete **jednoduše rozšiřovat a rozvíjet, kdykoliv potřebujete. Data jsou dostupná kdekoliv a z jakéhokoliv mobilního zařízení, i v lokalitách bez dostupnosti internetu.**

Dynamics 365 plně využívá **nejnovějších technologií.** Pracuje s **internetem věcí (IoT)** a je **jedním z prvních řešení, které má již od základu implementovaný systém umělé inteligence (AI).**

Dynamics 365 řeší oblasti **prodeje, marketingu, zákaznického servisu, poskytování servisních služeb v terénu, projektového řízení, výroby a financí.**

HLAVNÍ PŘÍNOSY Dynamics 365

Řešení Dynamics 365 pomáhá firmám měnit svět podnikání, usnadnit práci a získat náskok před konkurencí.

SPRÁVNÉ ROZHODOVÁNÍ – díky vylepšeným analytickým nástrojům a přehlednému reportingu.

RŮST ZISKU – díky optimalizaci obchodních procesů získáte více příležitostí a stihnete více zakázek.

VYŠŠÍ PRODUKTIVITA – díky automatizaci a zrychlení procesů.

SNADNÁ KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKY – díky propojení všech komunikačních kanálů.

ZLEPŠENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ – díky rychlému a kvalitnímu servisu, schopnostem predikce a proaktivity.

VYSOKÁ NÁVRATNOST INVESTIC DO IT – díky nízkým pořizovacím a provozním nákladům.

JEDNOTNÝ DATOVÝ MODEL – všechna data na jednom místě.

SALES

Aplikace Sales pro oblast obchodu navýší a zrychlí prodeje výrobků a služeb. Díky inteligentnímu řešení můžete své zákazníky lépe poznat, předvídat jejich potřeby a aktivně budovat obchodní vztahy vedoucí k maximalizaci klientské spokojenosti.

Poznání zákazníka – prediktivní analytické nástroje, automatizované procesy a propojení aplikace s Office 365 pomáhají sledovat komunikaci se zákazníkem od prvního kontaktu až po uzavření smlouvy a zákaznickou péči. 360° pohled na zákazníka zajistí dokonalé zvládnutí celého obchodního procesu.

Spolupráce a sdílení – s využitím aplikace OneNote pracuje obchodní tým společně. Spolupracuje a sdílí znalosti a zkušenosti, záznamy o schůzkách, událostech a další prodejní dokumenty.

Řízení vztahů se zákazníky – pomáhá určit a soustředit se na stěžejní obchodní případy a kontakty. Poskytuje porozumění struktuře, procesům a činnostem firmy, aktuální informace o její situaci. Obchodníci tak vždy vědí, jak a kdy se zákazníkům věnovat.

Výkonnost obchodu – dokonalé propojení informací a spolupráce podporuje zdravou soutěživost obchodního týmu. Jednoduché a přehledné zobrazení umožňuje snadné sledování výsledků a nastavení správných cílů

MARKETING

Oblíbená aplikace Adobe Marketing Cloud poskytuje komplexní marketingové aktivity pro oslovení a získání zákazníků a posílení jejich povědomí o značce, službách a produktech.

Ucelený pohled na zákazníka – přináší sjednocenou a správnou zákaznickou profilaci jako základ pro integrovanou, vícekanalovou marketingovou komunikaci.

Individuální přístup – zaměřený na člověka, nikoliv na masy. Umožňuje vytvářet kampaně, které jsou osobní, kontextové a obsahově bohaté, s cílem maximalizace loajality a celkové hodnoty zákazníků.

Effektivní běh kampaní – umožňuje koordinaci kampaní napříč všemi kanály a plošné měření návratnosti investic.

CUSTOMER SERVICE

Pomáhá získat věrnost zákazníků na celý život. Aplikace Customer Service umožňuje poskytovat prvotřídní služby vedoucí k loajalitě a retenci zákazníků. Zvyšuje celkový dojem a zákaznickou spokojenost přes podporu samoobslužných portálů, přímých služeb (peer-to-peer) a asistovaných služeb.

Konzistentní vícekanalová komunikace – jednotná platforma umožňuje poskytovat služby zákazníkům kdykoliv a prostřednictvím jakéhokoliv kanálu. Pracovníci mají informace vždy k dispozici, a proto je mohou zákazníkovi poskytnout aktuálně dle jeho potřeb, přání a očekávání.

Samoobslužný portál a peer-to-peer servis – díky samoobslužnému portálu v kombinaci s online komunitní komunikací a znalostní databází mohou zákazníci sami vyhledat a získat informace, které požadují. V případě potřeby pak mohou snadno přejít k asistované podpoře.

Jednoduché uživatelské rozhraní – pracovníci mohou zvládnout interakci služeb z počítače nebo mobilního zařízení. Na rozdíl od jiných help-desk aplikací nabízí Customer service jednotný přístup ke všem informacím. Snadno a rychle tak umožní poskytnout personalizované služby.

Znalostní báze – poskytuje prostor pro rychlé otázky a odpovědi napříč kanály. Pravidelně hodnotí a udržuje aktuální a relevantní odezvy. Umožňuje také hloubkové analýzy pro měření vlivu odpovědí.

Umělá inteligence a strojové učení – znamená predikci a proaktivitu v poskytování služeb zákazníkům pomocí analytických nástrojů. Přináší interaktivní přehledy a vizualizaci dat a umožňuje tak identifikovat trendy a předvídat příležitosti.



FIELD SERVICE

S touto aplikací je každý servisní požadavek strategickou výhodou firmy. Poskytuje vše, co je třeba k optimalizovanému plánování servisních zakázek a pravidelné údržby. Nástroj pro řízení servisních služeb pomáhá zdokonalit poskytování těchto služeb a objevit nové příležitosti pro zvýšení příjmů.

Optimalizované plánování – zahrnuje nástroje, které koordinují plánování schůzek na straně dispečerů i na straně servisních techniků. Pomocí automatizovaného plánování a plánovací vývěsky je snadné efektivně využít čas pracovníků v terénu a stihnout více zakázek za den.

Servisní smlouvy – funkcionalita pro usnadnění správy všech servisních dokumentů, včetně opakovaných dotazů a zakázek, již instalovaných produktů a jejich záruk, včetně sledování lokalit a umístění zařízení/produktu.

Řízení zásob – zahrnuje vše potřebné pro správu inventáře ve všech lokalitách, včetně dep či skladů. Stálá aktualizace dat zajistí, že máte vždy přesné informace v reálném čase pro sledování servisních zásob a včasné zajištění potřebného materiálu.

Produktivita v terénu – zvyšuje produktivitu techniků prostřednictvím dostupnosti dat z mobilních zařízení a to i v režimu offline. Informace o zákaznících a jejich produktech jsou k dispozici kdykoliv a kdekoliv.


Připojená zařízení – díky aplikaci Field service mohou pracovníci odhalit, řešit a vyřešit problémy na dálku. Technik je vyslán na servisní návštěvu jen v případě, kdy je to opravdu třeba. Tak mohou být ušetřeny zbytečné náklady a také lze odhalit problémy dříve, než skutečně vzniknou.

Komunikace se zákazníkem – zákazník je středem pozornosti při každé interakci. Pomocí zákaznického portálu má přehled o svých požadavcích, stavu jejich řešení, vidí interaktivní mapu s informacemi o pohybu technika. Aktualizované informace jsou mu poskytovány také formou textových zpráv a telefonních hovorů.

PROJECT SERVICE AUTOMATION

Project Service Automation je tím pravým řešením pro každého, kdo hledá silný nástroj pro efektivní vedení projektů. Řešení automatizace projektového řízení umožňuje firmám vytvářet hodnotné dlouhodobé vztahy se zákazníky, získat jejich důvěru a spokojenost, posiluje výkonnost týmu díky komplexnímu přehledu o vztazích se zákazníkem. Jedná se o inovativní řešení pro posílení firemní agility, udržení konkurenceschopnosti a růstu podnikání.

Project Service Automation přináší vyšší produktivitu díky sjednocení přidělování zdrojů a plánování zakázek. Podává podrobné informace o pracovnících, jejich přiřazení k zákazníkům/zakázkám, schvalování práce. Aktualizace stavu projektu jsou přehledně zobrazeny v počítači, webovém prohlížeči i v mobilních aplikacích. V kombinaci s Microsoft Flow lze všechny úkoly automatizovat tak, aby vše probíhalo hladce, kdykoliv a kdekoliv. Sledování času a práce na projektech je tak jednodušší. Kontrola, posouzení a schvalování nákladů a práce probíhá přehledně na jednom místě. Manažeři mohou vytvářet, schvalovat a rozesílat faktury prostřednictvím e-mailu i webu. Aplikace Project Service Automation pracuje s vašimi finančními systémy a je integrována se známým Microsoft Project, vše zůstává kompatibilní a jednoduché.





OPERATIONS

Kompletní ERP nástroje Dynamics 365 pro provozní řízení pomáhají firmám rozvíjet své činnosti rychlým tempem.

Výroba – díky chytrému využití tohoto řešení s oblastmi distribuce, zákaznického servisu, obchodu i marketingu lze inovovat produkty a rozvíjet procesy pro naplnění zvyšujících se očekávání. Kontinuita ERP systému pro provoz pomáhá zjednodušit řízení výroby, urychlit vývoj produktu a pružně nabízet alternativy dodání.

Maloobchod – všechny informace o produktu i o zákazníkovi jsou prodejčům k dispozici tak, aby mohli poskytnout okamžité a personalizované služby, ať již je to při osobním prodeji, nebo při virtuální či telefonické komunikaci. V oblasti maloobchodního prodeje přináší Dynamics 365 efektivní obchodování, rychlejší prodej zboží a pozitivní zkušenosti zákazníků.

Nyní lze navíc Dynamics 365 Operations (AX) propojit s terminály v místě prodeje (Point of Sales – POS). Dynamics 365 tak přináší nové a vylepšené funkcionality na straně zákazníků i personálu od objednávek přes platební transakce až po řízení zásob. Jakmile například zákazník vybírá zboží, na mobilních zařízeních lze prohlížet, ukládat a sdílet informace napříč všemi kanály. Lze vidět aktuální dostupnost zboží na jednotlivých prodejnách. Jakmile je zboží zapláceno, transakce se okamžitě promítne do všech souvisejících zobrazení v systému (skladové zásoby, tržby, účetnictví).

Finance – Dynamics 365 Operations poskytuje přehledné reporty přinášející relevantní informace potřebné pro strategické řízení firmy a sledování klíčových oddělení.

IT – Dynamics 365 Operations umožňuje získat informace v reálném čase na téměř jakémkoliv zařízení, a to kdykoliv. Dynamics 365 běží v cloudu, takže se snadno integruje s různými i staršími systémy po celém světě. To přináší firmám schopnost rychlé transformace, hospodárné pokrytí IT potřeb a možnost růst vlastním tempem.

Nákup – Dynamics 365 Operations pokrývá všechny kroky pro řízení nákupu od identifikace potřeb výrobků, materiálu a služeb až po jejich pořízení (dodací listy, fakturace, skladová evidence). Nákupní procesy mohou být konfigurovány dle specifických potřeb a požadavků firmy.

Řízení dodavatelského řetězce – Dynamics 365 Operations řeší v Supply chain managementu například oblasti účetnictví, nákladového managementu, plánování nákupu materiálu a zdrojů, technické dokumentace a informací o produktech, řízení vstupní kontroly, přepravních služeb a skladování.


Human Resources – Dynamics 365 v oblasti řízení lidských zdrojů zjednodušuje mnoho rutinních operací. Automatizuje procesy pro nábor a motivaci zaměstnanců, správu benefitů, školení, hodnocení výkonu i řízení změn.

Další rozšíření – Dynamics 365 Operations můžete přizpůsobit pomocí rozšíření aplikací, přidání funkcí do stávajících kódů (např. nastavení obchodní logiky, správy událostí, vytváření nových plugins).

FINANCIALS

Představuje přehled o celé firmě na jednom místě. Dynamics 365 Financials představuje řešení pro kompletní řízení obchodu a financí pro všechny malé a středně velké organizace. Pokrývá procesy objednávek, prodeje, fakturace a reportingu.

Propojuje podnikání tak, že dokáže konsolidovat více systémů do jediného. Úzce spolupracuje s Office 365 a šetří tak čas zaměstnanců. Umožňuje činit lepší rozhodnutí díky přehledným analýzám a reportingu. Běží v cloudu, což znamená, že řešení pořídíte rychle a využíváte okamžitě.



Sadu podnikových aplikací Dynamics 365 tvoří části Sales, Marketing, Field Service, Customer Service, Project Service Automation, Financials, Operations. Vše je v plné integraci s Office 365, Cortana, Business Intelligence a Internet of Things, včetně podporovaných aplikací třetích stran. Dynamics 365 běží na společném datovém modelu a je postaven na platformě Azure.

POWERAPPS

PowerApps umožňuje **generovat, vytvářet a upravovat vlastní aplikace** pro mobilní zařízení, která pracují se všemi daty Dynamics 365. Své aplikace můžete sdílet s ostatními a stejně tak využívat aplikace sdílené jinými uživateli. Aplikace lze vytvářet nad různými datovými zdroji pomocí Microsoft Common Data Model, SharePoint list, nebo také nad SQL Server database a Salesforce.

FULL MOBILE OFFLINE

Jedná se o praktickou funkcionalitu, která umožňuje dostupnost dat i v režimu offline. Vaše data na přenosných zařízeních se zobrazí a můžete s nimi pracovat i při nedostupnosti internetového připojení. Můžete tak **být produktivní, i když zrovna nejste online.**

VOICE OF CUSTOMER

Voice of Customer ještě více **podporuje obousměrnou komunikaci se zákazníkem.** Získáváte cennou zpětnou vazbu a můžete snadno a včas odhalit přání i stížnosti, provádět cílené marketingové kampaně a posílat ty správné nabídky, vedoucí ke zvýšení prodeje.

PORTAL

Součástí Dynamics 365 je **jeden připravený a integrovaný portál v ceně předplatného** ve výchozím nastavení. Portál je vybaven šablonami pro zákaznický servis, podporu, zapojení komunity i zaměstnanců a rovněž pro B2B a partnerské portály. Stačí si vybrat šablonu bez dalších měsíčních nákladů.

HYBRID DEPLOYMENT

Umožňuje **kombinovat řešení cloudu a řešení ve vlastní infrastruktuře (On-premise).** Část dat můžete mít uloženou v bezpečném prostředí Microsoft Azure a část na svých serverech.

FULL KNOWLEDGE MANAGEMENT

Řízení znalostí pomáhá včas vyřešit dotazy zákazníků, nabízet jim správné informace a posilovat kvalitu zákaznických služeb. **Dynamics 365 pracuje se znalostní databází, sdílením zkušeností všech uživatelů, podobností dotazů a v případě potřeby vám poskytuje nápovědu.** To vše je podpořeno proaktivní pomocí strojového učení prostřednictvím Cortana Intelligence.

STORAGE & INSTANCES

Microsoft poskytuje **velkorysý úložný prostor za příznivé ceny.** Kapacita datového úložiště je určována předplatným. **Čím více máte uživatelů, tím větší prostor dostanete zdarma.** Dle aktuálního množství uložených dat můžete velikost úložného prostoru spravovat a v případě potřeby navýšit.