



DYN-B201

# Dynamics CRM 云生产力 解决方案

王 健 微软中国  
林松涛 埃维诺



# Dynamics CRM概览

# 移动优先、云计算优先的时代 微软提供完整的商业云服务

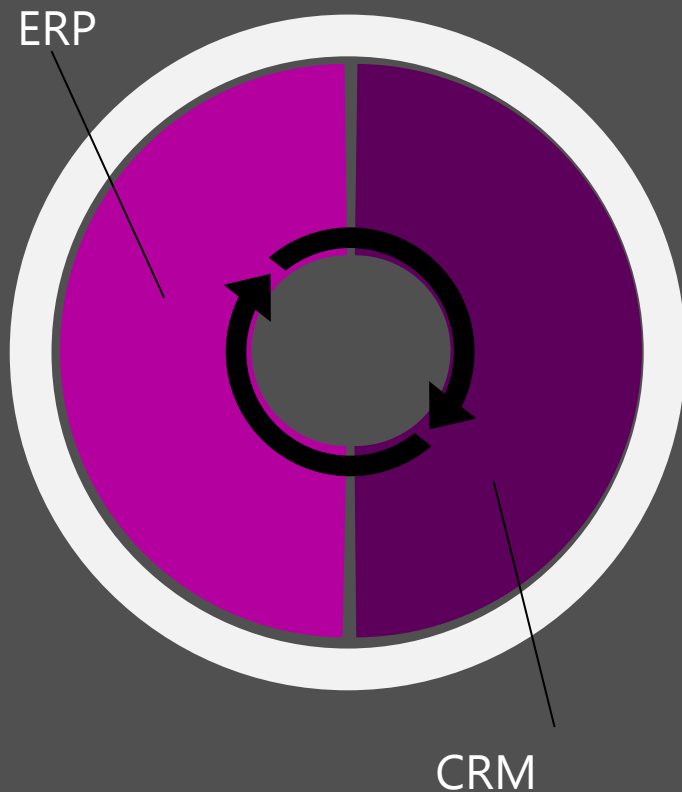


GLOBAL-CLASS


FLEXIBLE BY DESIGN

PEOPLE-FOCUSED

# 商业解决方案



- 销售
- 服务
- 市场
- 社交
- 平台(xRM)



# 利用Azure为Dynamics CRM 提供云端能力

# Dynamics CRM通过Azure认证

## Announced at WPC: Customers can now run Microsoft Dynamics CRM On-Premises on Azure

At the ongoing Worldwide Partner Conference, Microsoft announced a self-hosted option for customers by delivering certification for Dynamics CRM On-Premises running in a Microsoft Azure environment. Customers will be able to run Dynamics CRM on Microsoft Azure Infrastructure Services (IaaS) with Azure Premium Storage for production workloads. ...

[Read more »](#)

## Cloud Certification now available for Microsoft Dynamics CRM

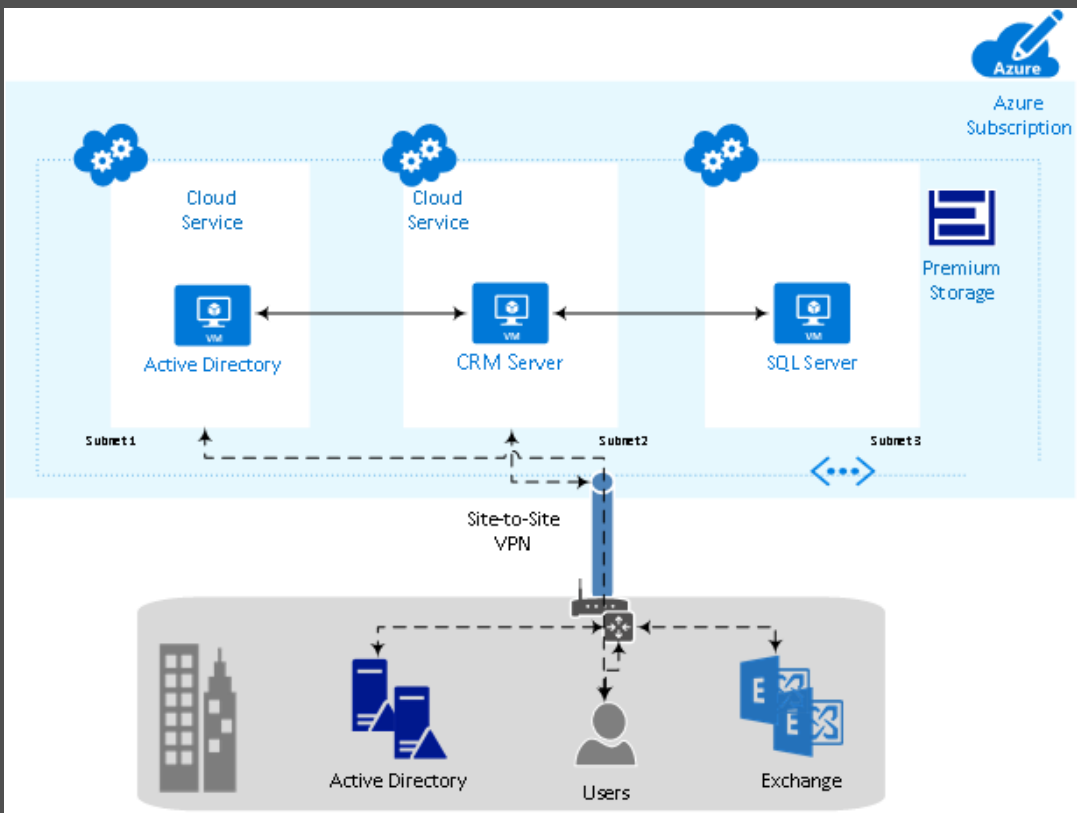


By Bob Stutz on 7/15/2015 11:00:00 AM

# CRM 部署在 Azure 云端的优势

- **快速部署**
  - 3分钟可以完成一台虚拟机部署
  - 1小时内，完成百台服务器，PB及存储和网络架构部署
  - 应用通过镜像可以完成应用的快速部署
- **降低成本**
  - 整体数据中心投入和维护成本降低**30-50%**（避免和客户谈单个**VM**成本）
  - 带宽免费
- **稳定性及安全性**
  - 提供高达**99.95%**（每年4小时的维护时间）的可靠运行保证
  - 多级安全保护机制
- **强大的可扩展性**
  - 支持**VM** 大小的平滑变化
  - 支持根据用户数量的动态伸缩： 如何支持 **500笔/s 3w笔/min**
  - 内置的均衡负载保障系统稳定运行

# 最小用户 30-100 人

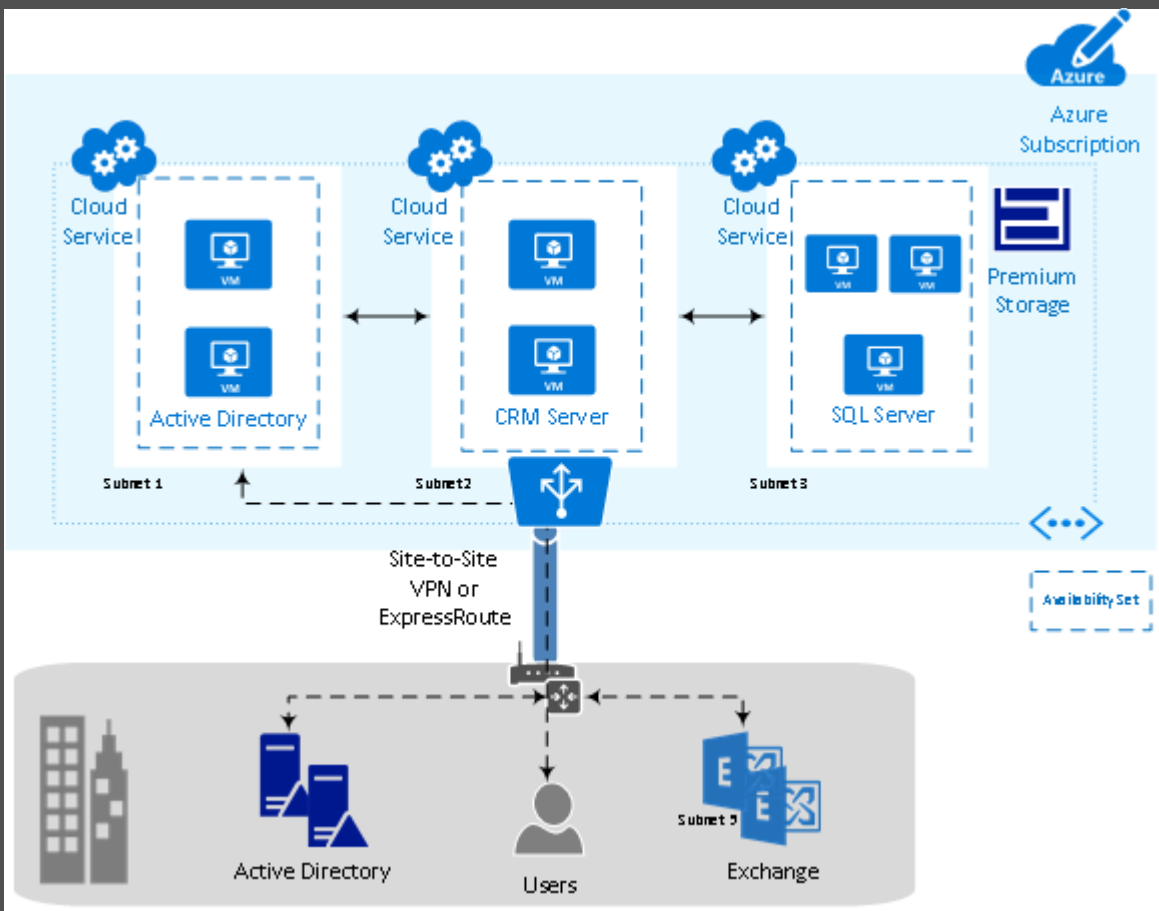


## 部署特点及分析:

- 三台虚拟机
- 3层架构，但每层都独立服务，无HA
- 单虚拟机，不提供SLA
- 适合于中小企业
- 适合于开发测试环境



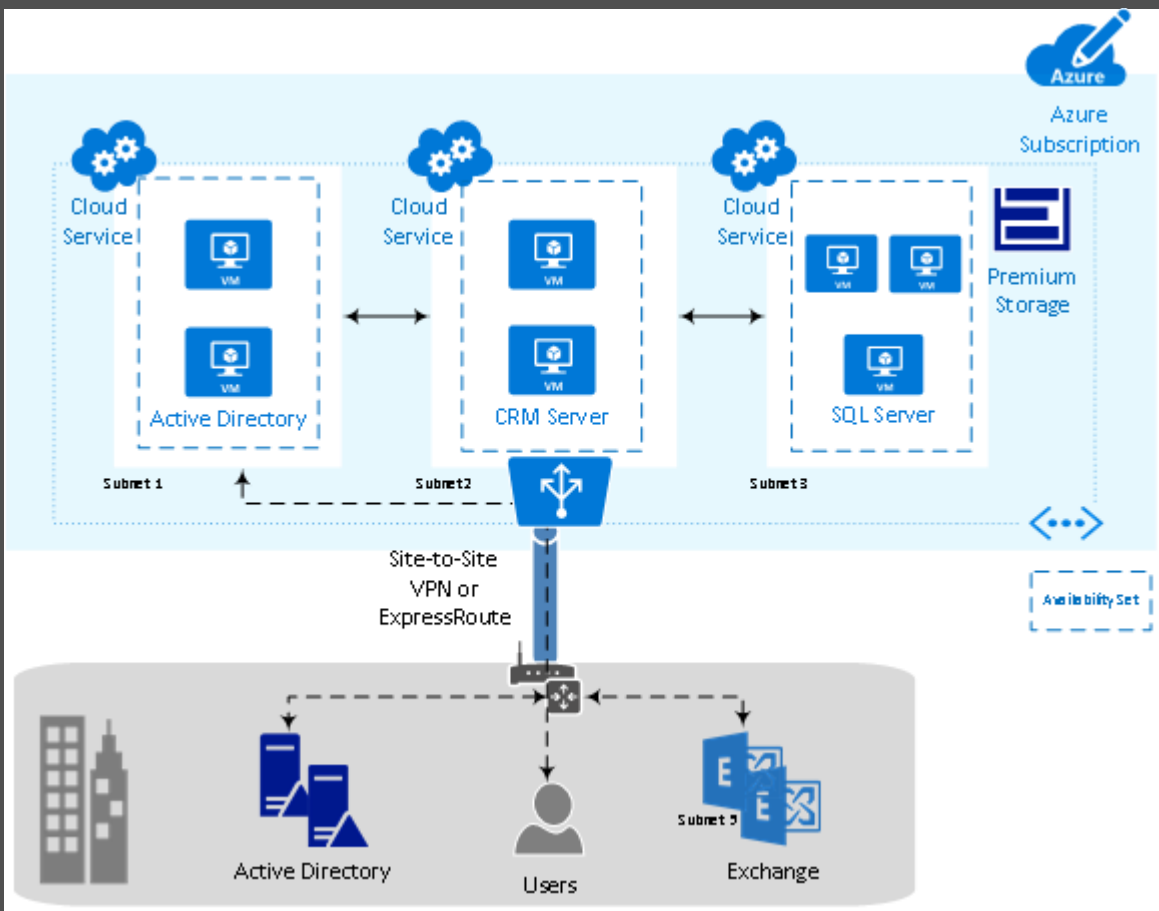
# 中等用户 100–500 人



## 部署特点及分析:

- 九台虚拟机
- 3层架构，每层都提供HA 服务，保证99.95% SLA
- 适合于中性企业
- 适合于生产环境

# 大型用户 500-1000 人



## 部署特点及分析:

- 九台虚拟机
- 3层架构，每层都提供HA 服务，保证99.95% SLA
- 适合于中性企业
- 适合于生产环境

# Dynamics CRM结合Azure与社交媒体集成

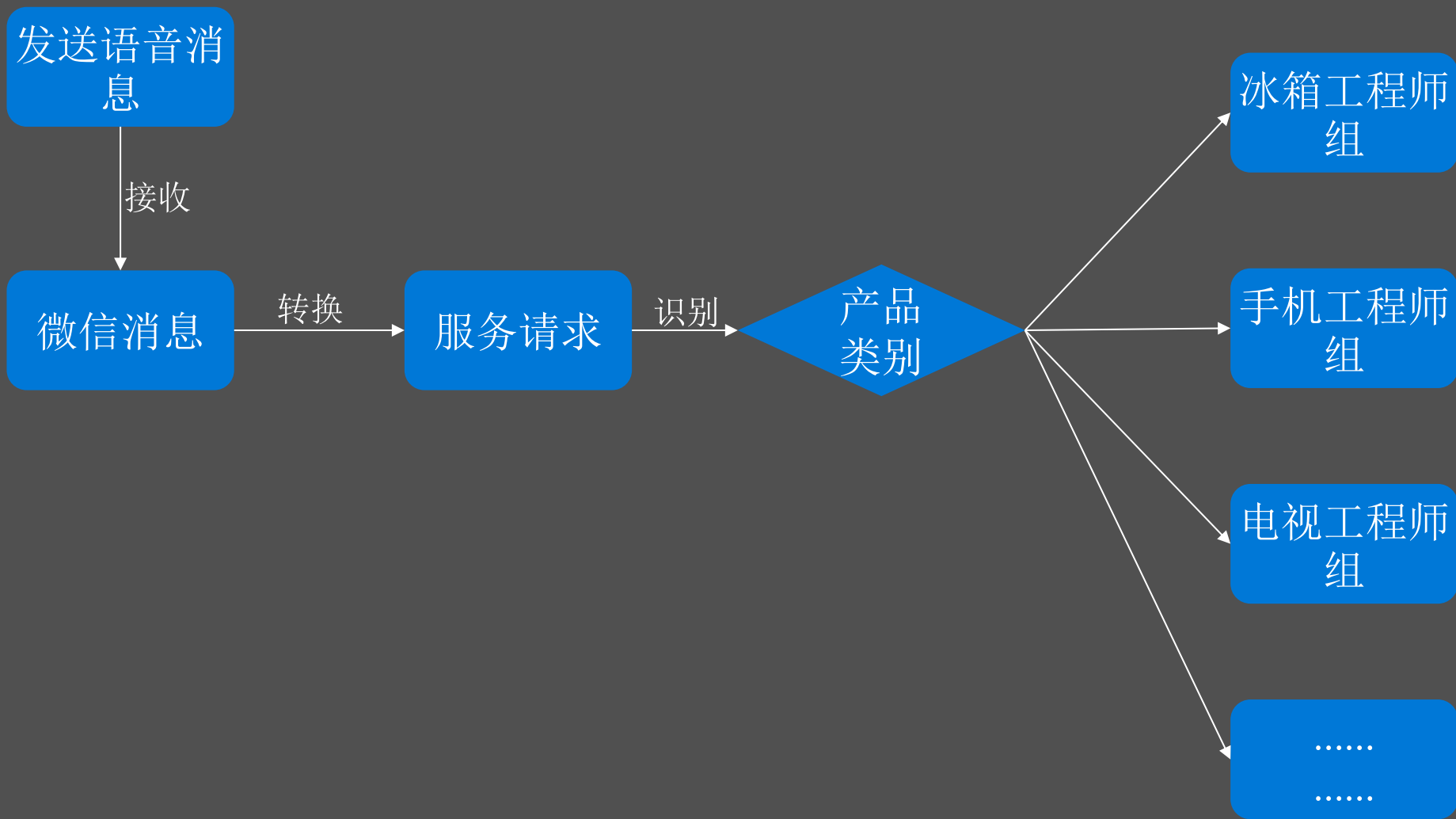
- 通过Azure进行连接
- 在Azure端解决大规模并发处理
- 利用扫码、摇一摇与后台CRM系统互动
- 结合Azure Machine Learning进行分析



# Dynamics CRM结合Azure与 微信集成

## Demo

# 流程（示意）





# Dynamics CRM 新特性介绍

# 层级结构

- 可以为一个自旋一对多关系创建层级结构
- 一个实体只能有一个层级结构定义
- 启用层级功能的实体
  - 由关联关系控制层级
  - 能够自引用：客户实体
  - 不能修改内置实体的层级定义
  - 其他内置实体无法使用层级关系
  - 自定义实体可以开启层级功能

The screenshot displays a CRM interface with a hierarchical account structure on the left and detailed views for two accounts on the right.

**Account Hierarchy:**

- ACCOUNT: Fabrikam, Inc. (sample)
  - Adventure Works (sample)
    - A. Datum Corporation (sample)
    - Alpine Ski House (sample)
      - Coho Winery (sample)
        - Fabrikam, Inc. (sample)** (highlighted)
      - Contoso Pharmaceuticals (sample)
    - Blue Yonder Airlines (sample)
    - City Power & Light (sample)

**Coho Winery (sample) Details:**

Primary Contact	Jim Glynn (sample)
Owner	First name Last name
Open Revenue	\$35,000.00
Open Activities	0

**Fabrikam, Inc. (sample) Details:**

Primary Contact	Maria Campbell (sam...
Owner	Alan Jackson
Open Revenue	\$10,000.00
Open Activities	0

架构

显示名称 \*

Contact Leader

字段要求 \*

可选

名称 \*

new\_contactleader

可搜索

是

字段安全性

☐ 启

☒ 禁用

是否启用字段安全性? [您需要了解的内容](#)

审核 \*

☐ 启

☒ 禁用

除非对实体启用审核, 否则将不会审核此字段。

说明

与联系人关联的联系人唯一标识符。

有关如何以编程方式与实体和字段交互的信息, 请参阅 [Microsoft Dynamics CRM SDK](#)

类型

数据类型 \*

查找

目标记录类型 \*

联系人

架构设置

new\_ContactHierarchy 个, 共 联系人 个

常规

架构

名称 \*

new\_ContactHierarchy

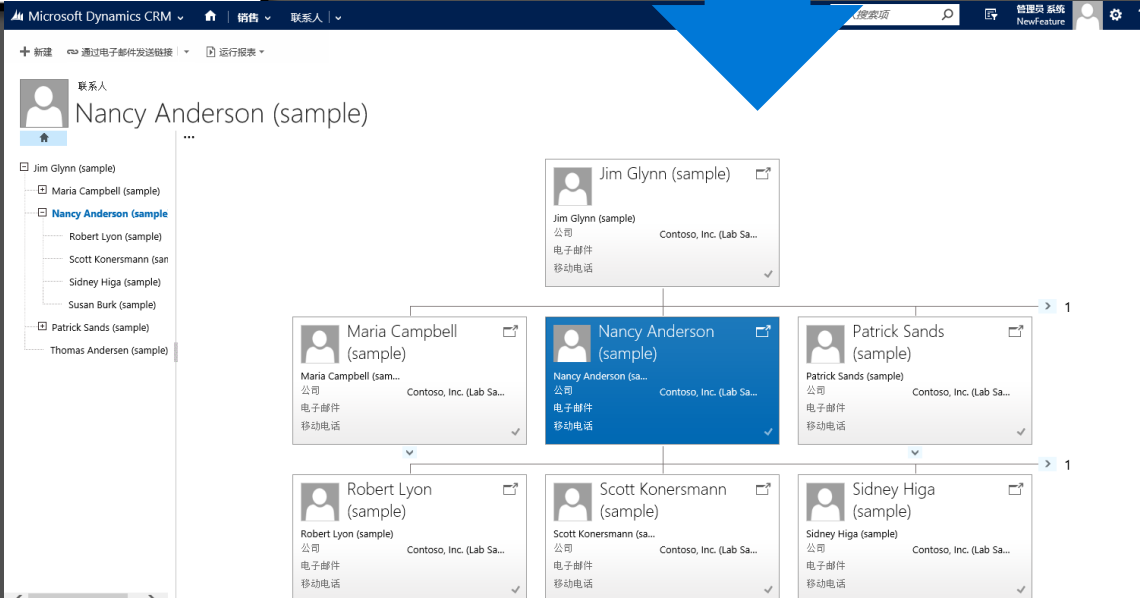
默认快速视图窗体 \*

Hierarchy Form

新建

分层关系

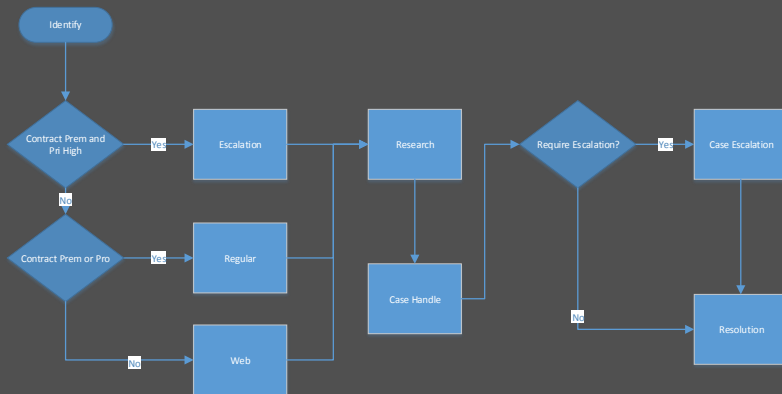
Contact Leader (new\_ContactLeader)





# 业务流程的条件分支

- 单实体
- 跨实体
- 分支合并
- 基于规则分支
  - 分支最多5重
  - 条件语句只能使用上一步骤中的字段
  - 不能混合使用AND/OR
  - 不能循环



Stage Name \*  
**Identify**

Entity *	Step Name	Value	Required
Case	Find Customer	Find Customer	<input checked="" type="checkbox"/>
	Entitlement	Entitlement	<input checked="" type="checkbox"/>
	Responsible Contact	Existing Contact?	<input checked="" type="checkbox"/>
	Subject	Subject	<input type="checkbox"/>
	Priority	Priority	<input checked="" type="checkbox"/>

+ Insert stage after branch   + Add branch

If **Priority** equals "High"  
and **Entitlement** contains "Premier"

+ Insert stage

Stage Name \*  
**Escalation Resource**

Entity *	Step Name	Value	Required
Case	Assign to Escalation Engineer	Owner	<input checked="" type="checkbox"/>

And/Or   Field   Operator   Type   Value

or   Confirm Interest   Equals   Value   ☒ Yes ☐ No

Relationship  
Select relationships

Left Voice Mail	Right Voice Mail
Activity Status	Activity Status

+ Insert stage   + Add branch

Stage Name \*  
**SLA Status**

Entity *	Step Name	Value	Required
Case	First Response By	First Response By	<input checked="" type="checkbox"/>
	First Response Sent	First Response Sent	<input checked="" type="checkbox"/>
	First Response SLA Status	First Response SLA Status	<input checked="" type="checkbox"/>

# 业务规则增强

- AND/OR逻辑操作符
- 默认值
- If/Else If/Else 条件判断
- 除了运行在客户端，也运行在服务器端
- if/else不能再嵌套其他If/Else
- 没有组合表达式
- 不能混合使用AND/OR

禁止循环引用

SAVE SAVE AS SAVE AND CLOSE ACTIVATE

Scope Entity

BUSINESS RULE: Opportunity

Set Discount Percentage

IF...THEN

CONDITION

If Total Detail Amount is greater than or equal to 50000  
and Total Detail Amount is less than or equal to 75000

+ Add condition

ACTION

Set Opportunity Discount (%) to 5

+ Add action

ELSE IF

CONDITION

If Total Detail Amount is greater than 75000

+ Add condition

ACTION

Set Opportunity Discount (%) to 10

+ Add action

ELSE

CONDITION

+ Add condition

ACTION

Set Opportunity Discount (%) to 0

+ Add action

# 汇总字段

- 只读
- 系统账户完成聚合
- 字段安全
- 排序和筛选
- 汇总计算是异步执行
- 手工触发执行
- 聚合并不更新记录

ROLLUP FIELD

ACCOUNT

Adventure Works (sample)

Annual Revenue \$60,000.00 | No. of Employees 4,300 | Owner\* Norman Fitts

Tab

Annual Revenue \$60,000.00

Total Annual Revenue \$420,000.00

If Status equals "Active"

+ Add condition

AGGREGATION

COUNT of Case

十进制

- SUM
- MIN
- MAX
- COUNT

整数

- SUM
- MIN
- MAX
- COUNT

货币

- SUM
- MIN
- MAX

日期

- MIN
- MAX

# 计算字段

## 数据类型

Edit = Field Creation

## 可视化编辑

条件运算符/逻辑运算符

智能感知

函数/操作符

## 只读

## 实时

值并没有存在DB中

在获取记录时实时获取

可以在其它计算字段中使用

## Set Actual Lead Revenue

### IF...THEN

#### CONDITION (OPTIONAL)

+ Add condition

#### ACTION

**Set Actual Lead Revenue** (currency)

= actualvalue - originatingleadid.estimatedamount

# 层级结构安全性

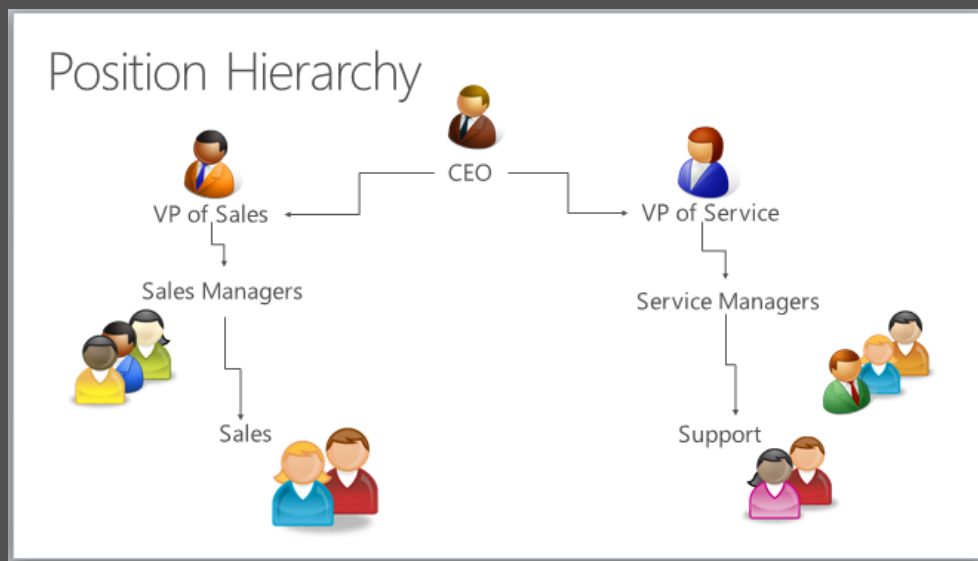
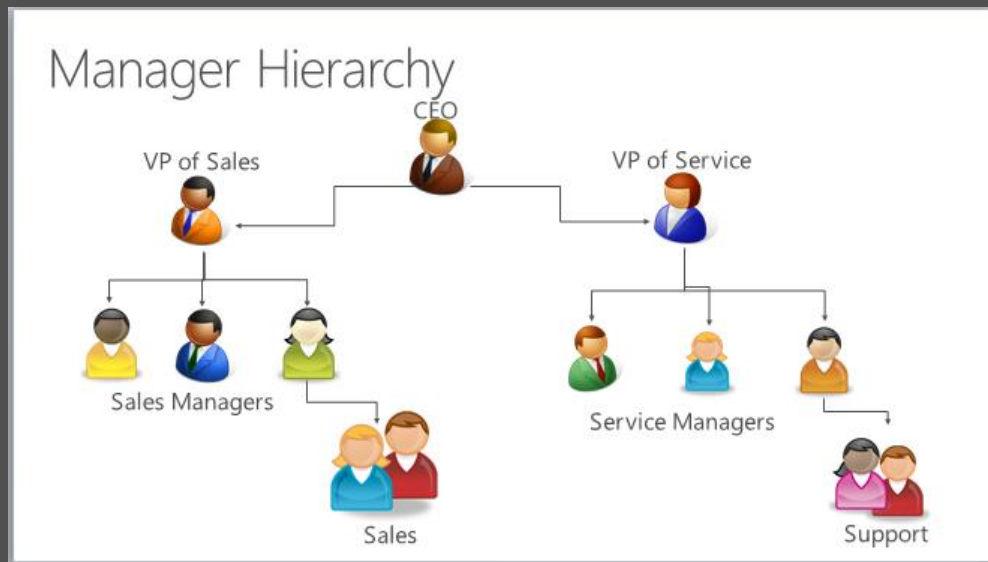
## 管理层级结构

基于经理字段

## 岗位层级结构

跨业务部门

- 不再基于业务部门层级进行安全方面约束
  - 基于岗位以及上级岗位的结构构成关联系统用户和岗位
  - 一个岗位可以对应多个系统用户
- 汇报结构
- 用户A不必是用户B的经理，就可以访问用户B的数据





# 基于Azure的Dynamics CRM 案例介绍

# Avanade概况



## 一个强大的组合:

- 站在两位巨人的肩膀: Accenture and Microsoft
- 埃森哲 80%，微软20%
- 聚焦：选择埃森哲作为咨询商，并选择微软技术平台的 顶尖客户的商业模式

洞察

1

工业和商业领域的洞察

企业级

2

全面的企业平台搭建/交付能力

方案

3

工业、商业、混合业的横向和纵向方案能力

资产

4

充足的专家储备，  
快速交付  
先进的科技架构

TCO

5

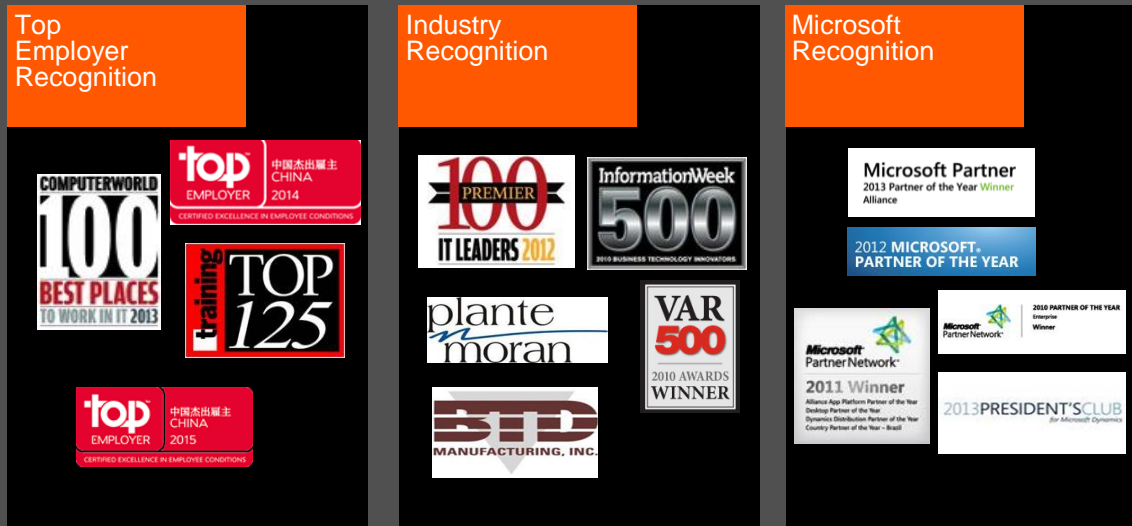
优越的性价比  
与企业共成长的商业模式

发展

6

致力于企业管理的先进性和新理念，持续不断的探索

# Avanade 的荣誉及认知



- Avanade 是全球性的组织，它是Microsoft全产品线全球连续5年，最顶级的交付团队
- Avanade 全球收入FY14 超过30亿美元
- 在中国连续2年获得最佳雇主荣誉



# 案例：某乳制品消费公司

## ——会员体系整合及优化，最大程度挖掘客户价值

### 项目概述

- 客户为国内最大的乳制品消费公司，客户期望通过数字化工具的应用，强化线上数字化营销手段(TBM)，完善线下渠道管理(WSP)，构建无缝消费者体验(O2O)，提升消费者洞察并将之转化为指引业务创新的核心竞争力，最大化无缝营销收益
- 埃维诺通过对该乳制品消费公司业务进行透彻分析，提供完整的业务解决方案，并为之搭建忠诚度管理的IT平台

### 埃维诺职责

- 设计和建立品牌会员体系的整体策略和框架
- 确立会员计划及运行策略
- 确立会员资格审核及注册管理方式
- 确立会员积分获取/通兑/失效相关管理制度
- 确立会员全生命周期管理策略
- 完成会员行为分析
- 完成会员平台运营组织架构设计
- 完成SiteCore 和Dynamics CRM的实施，以实现
  - 营销活动、会员信息、积分兑换等前台界面操作
  - 后台记录会员积分信息数据分析
- 完成O2O行为流程设计

### 项目价值

- 建立起闭环的忠诚度管理体系，从而大大提高该集团在业界复杂市场环境下的竞争力
- 通过数据分析结果及客户端、电子邮件等营销手段方式提升精确营销的效率
- 通过社交媒体和互动游戏活动等加强客户和消费者直接的实时互动
- 优化积分获取/积分通兑环节，为客户提供了更多样的增值服务
- 加强各类数据化触电的消费者体验和吸引力，以及O2O全流程的消费者体验

# 多品牌会员体系总框架

- 定义, 策略和定位
- 多品牌整合
- 会员计划的载体
- 会员资格和注册
- 会员的激励和权益
- 生命周期管理
- 信息数据管理
- 整体运作模式
- 评价机制
- IT系统支持





# 10月28日 DYN-H33 Dynamics CRM动手练习

欢迎大家参加

# 分会场课程视频观看及课件下载

大会结束后一个月内，敬请访问微软 Channel 9 官网观看更多课程视频及下载课件

<https://channel9.msdn.com/Events/Ignite/Microsoft-Ignite-China-2015>

或

<http://aka.ms/IgniteChina2015>



Channel 9

# 请您填写分会场课程反馈表

## 您的反馈将帮助我们改进

- 填写表格后，请离场时交给本会场的工作人员
- 谢谢！

您对本节课程的满意度： (每行只勾选一项，请注意：9分代表非常满意，分数越少，满意度则越小，1分代表非常不满意)									
本节课程整体满意度评价	9	8	7	6	5	4	3	2	1
您对讲师的专业水平是否满意？									
您对讲师的表达技巧与能力是否满意？									
您对 Demo 的解说及效果是否满意？ (如本节课没有 Demo 请留白)									
您对课程内容的安排是否满意？									
如您还有其他意见与建议：									



谢谢！

