2013 사용자 가이드

Microsoft Dynamics CRM 2013

태블릿 용 Microsoft Dynamics CRM

휴대폰 용 Microsoft Dynamics CRM for phones

Microsoft Office Outlook 용
Microsoft Dynamics CRM 2013

Microsoft Dynamics CRM

Contents

새로운 기능

시작하기

고객 관련 작업

서비스 케이스

서비스 팀 관리

캠페인 작업

보고서 작업

CRM 관리

데이터 관리

모바일 앱 설치

본 가이드는 CRM Online 2013 을 도입할 때 도움이 필요한 사용자들 중 인쇄된 가이드를 선호하는 사용자들을 위해 제작되었습니다. 비디오, 레퍼런스 카드, eBook, 최신 정보는 고객 센터 www.CRMcustomercenter.com 에서 확인할 수 있습니다.

Contents

본 가이드에 대하여 1
사용자 가이드 시작 1
새로운 기능 1
Microsoft Dynamics CRM 2013 에서 달라진 것은? 1
태블릿과 스마트폰을 위한 새로운 CRM 어플리케이션 3
휴대폰용 CRM: 설치와 운용 3
태블릿용 CRM 소개 22
태블릿용 CRM: 설치와 운용 23
시작하기 44
최우선 작업 44
연락처 가져오기 44
거래처, 잠재 고객 또는 다른 데이터 불러오기 48
빠른 생성—새로운 연락처(혹은 다른 데이터) 입력하기 51
활동으로 노트, 작업, 전화 통화, 전자 메일 내역 추적하기 52
중복 데이터 확인하기 53
온라인 지원 리소스 56
Outlook 용 CRM 57
Microsoft Outlook 용 CRM 설치하기 57
Outlook 연락처 추가하기 (Outlook 용 CRM 사용자) 58
Outlook 에서 CRM 작업하기 60
Outlook 에서 Microsoft Dynamics CRM 데이터 동기화 63
오프라인에서 Outlook 용 CRM 사용하기 64
영업 68
고객 관련 업무 68
연락처 생성 및 편집 68
거래처 생성 및 편집 70
연락처 또는 거래처를 활성화 및 비활성화 72
잠재 고객 생성 및 편집 74
영업 기회 생성 및 편집 76
제품 생성 및 편집 78
목표 생성 및 편집 80
견적 생성 및 편집 81
롤업 쿼리 생성 및 편집 83
경쟁 업체 레코드 생성 및 편집 84
주문 생성 및 편집 85
상세하게 찾기 생성, 편집 및 저장 87
협업 및 의사소통 88
활동 피드로 최신 고객 동향 파악하기 88
활동 피드에 사진 넣기 90
Yammer 를 통한 협업 및 의사소통 90
고객에게 대량 메일 보내기 91

Skype 혹은 Lync 로 전화하기 92
차트 92
차트 생성 및 편집 92
차트 드릴다운 95
서비스 96
서비스 케이스 96
서비스 케이스 생성 및 편집 96
큐 생성 및 편집 98
계약 생성 및 편집 99
서비스 생성 및 편집 102
문제를 확인하지 않은 상태로 서비스 활동 생성 103
동료에게 서비스 케이스 할당 104
고객과 서비스 케이스 세부 사항 추적 105
Microsoft Dynamics CRM 으로 고객 서비스 지원 106
서비스 케이스 해결 프로세스 107
유사한 서비스 케이스에서 해결책 검색 109
큐에 서비스 케이스 추가하기 110
큐를 이용해 할당된 활동과 서비스 케이스를 확인 110
서비스 케이스의 해결 및 취소 111
참조 자료 문서 활용하기 112
서비스 캘린더 탐색하기 114
서비스 활동 일정 생성 116
서비스 활동 생성 전에 활동 가능 시간 검색 117
전화, 작업, 전자 메일, 약속을 레코드에 추가 118
종료된 활동의 커뮤니케이션 기록 보기 120
큐를 설정하여 활동과 서비스 케이스 관리 121
다이얼로그 121
고객 서비스를 시작하기 위한 중요 단계 122
약속 생성 및 편집 123
서비스와 서비스 일정에 대한 기초 사항 125
인라인 조회 126
서비스 팀 관리 127
차트 생성 127
계약을 사용하여 고객 지원 약관 정의 128
리소스의 근무 시간 설정 129
서비스와 리소스에 필요한 생산 능력 설정 131
휴가 설정 및 편집 133
고객 서비스를 위한 서비스 프로세스 플로우 배치 135
선택 규칙 생성 및 편집 135
마케팅 136
캠페인 시작하기 136
마케팅 기능을 사용하기 위한 주요 단계 136
마케팅 목록에 적합한 목표 고객 설정하기 137

마케팅 목록 생성 및 구성원 추가. 137
퀵 캠페인으로 고객에게 접근 141
캠페인 vs. 퀵 캠페인: 차이점 알아보기 141
캠페인 계획 수립하기 143
캠페인 템플릿 생성 및 수정 143
캠페인 생성 및 수정 145
캠페인에 마케팅 목록, 영업 홍보 자료, 제품을 추가 146
퀵 캠페인 생성 147
캠페인 반응 추적 149
계획 및 캠페인 활동으로 마케팅 활동을 추적 및 관리 150
캠페인에 캠페인 또는 활동 계획 추가하기 151
CRM 관리 153
CRM 관리 시작하기 153
Microsoft Dynamics CRM 에 사용자 추가 153
대시보드 관리 153
사용자 정의 양식을 새로운 스타일과 레이아웃으로 병합하기 154
팀 템플릿 154
최우선 작업 155
제품 업데이트 설치 155
사용자 또는 팀에 레코드 할당 157
활동 피드 관리 158
시스템 관리 및 모니터링 158
언어 설정 159
팀 생성 및 편집 160
팀 탬플릿 생성 및 팀 템플릿을 엔터티 양식에 추가 162
저장 공간 추가 164
솔루션 가져오기 165
Microsoft Dynamics CRM 을 Yammer 에 연결 168
개발자 리소스 열람 및 다운로드 170
Skype 또는 Lync 연동으로 전화 걸기 171
대시보드 구성 요소 관리 173
Microsoft Dynamics CRM 관리하기 174
Microsoft Dynamics CRM 문제 해결하기 174
Bing 지도 사용 또는 해제 174
사용자 프로필 보기 175
구독 및 로그인 176
CRM 구독 상태 관리 176
구독에 사용자 라이센스 추가 178
저장 공간 감축 178
라이센스 추가 마법사 및 저장 공간 추가 마법사 오류 179
모바일 어플리케이션 179
태블릿 및 휴대폰에 CRM 설정(관리자용) 179
태블릿 및 휴대폰용 CRM 관련 사항 179

태블릿용 CRM 추적 기능 활성화 181
휴대폰용 CRM 사용자 정의 191
전자 메일 서버쪽 동기화 192
서버쪽 동기화를 통한 전자 메일 처리 192
전자 메일 라우터에서 서버쪽 동기화로 마이그레이션 설정 193
전자 메일 서버쪽 동기화 195
전자 메일 서버 프로필 생성과 사서함 추가 195
전달 사서함 추가 또는 사서함 편집 203
전자 메일 처리 오류 모니터링 207
시스템 보안 209
필드 보안을 추가 또는 제거 209
사용자에게 보안 역할 할당 210
필드 보안 프로필 생성 210
보안 역할 이해하기 211
데이터 암호화 212
문서 관리 212
사이트 레코드 생성 및 편집 212
문서 위치 레코드 생성 또는 편집 214
신규 위치 생성 및 추가 216
Microsoft Dynamics CRM 에서 SharePoint 문서 관리하기 217
비즈니스 프로세스 220
직원들에게 프로세스에 의한 일상 업무 처리 안내하기 220
사용 준비 비즈니스 프로세스 추가 220
새 비즈니스 프로세스 생성 222
비즈니스 프로세스 활성화 224
비즈니스 프로세스에 보안 역할 할당 225
비즈니스 규칙 226
설정 관련 토픽 226
엔터티 문서 관리 활성화 226
양식에 필드 추가 227
엔터티 공용 보기 생성 및 편집 229
엔터티 간 N-N 관계 생성 및 편집 231
새 엔터티 생성 233
엔터티 기본 양식 추가 및 편집 238
관리 속성 편집 및 보기 240
이미지 웹 리소스 추가 및 편집 241
탐색 관련 엔터티에 대한 추가 및 편집 242
솔루션 구성 요소 추가 244
보안 역할을 양식에 할당 246
엔터티 필드 추가 및 편집 247
보기 추가 및 편집 251
엔터티 정보 확인 및 편집 252
기본 솔루션 정보 255

기본 솔루션 양식 구성 및 생성 - 기본 솔루션 256
기본 솔루션 구성 요소 확인 및 편집 257
솔루션 내보내기 260
사용자화된 엔터티 및 번역을 위한 필드 텍스트 내보내기 261
엔터티 아이콘 설정 변경 262
번역된 엔터티 및 필드 텍스트 가져오기 264
이벤트 스크립트 테스트 265
웹 리소스 추가 및 편집 266
양식 필드 속성 편집 268
솔루션 게시자 편집 271
회계 연도 설정 272
휴가 설정 273
리소스 그룹 생성 및 편집 275
계약 템플릿 생성 및 편집 276
시스템 차트 생성 및 편집 277
서비스의 리소스 제한 279
감사 기록을 삭제하여 데이터베이스 공간 확보 280
시스템 상태와 알림 보기 281
읽기 창에 표시되는 섹션 선택 282
속성 대화 상자 283
하위 속성 283
옵션 설정이란? 283
사용자 본인의 레코드와 리소스의 근무 시간 설정 284
시스템 설정 탭 284
시스템 설정 대화 상자 – Outlook 탭 284
시스템 설정 대화 상자 – 일반 탭 286
시스템 설정 대화 상자 – 마케팅 탭 289
시스템 설정 대화 상자 – 형식 탭 290
시스템 설정 대화 상자 – 보고 탭 291
시스템 설정 대화 상자 – 감사 탭 292
시스템 설정 대화 상자 – 목표 탭 294
시스템 설정 대화 상자 – 사용자 지정 탭 295
시스템 설정 대화 상자 – 전자 메일 탭 296
시스템 설정 대화 상자 - 일정 탭 299
국가별 옵션 사용자 지정 – 시스템 설정 300
국가별 옵션 사용자 지정 – 개인 옵션 301
데이터 관리 및 중복 검색 302
샘플 데이터 추가/제거 302
대량 레코드 삭제 303
데이터 변경 내역 감사 303
중복 검색 켜기 및 끄기 303
중복 검색 규칙 설정 306
중복 검색을 위해 시스템 작업 실행 308

데이터 가져오기 마법사 309
데이터 가져오기 파일 업로드 309
파일 업로드 요약 검토 309
데이터 맵 선택 310
맵 레코드 종류 312
필드 매핑 312
매핑 요약 검토 313
설정 검토 및 데이터 가져오기 313
엔터티 필드 매핑 314
솔루션 315
관리형 솔루션 생성 315
솔루션 생성, 편집 및 삭제 317
솔루션 게시자 추가 및 편집 317
보고서 317
보고서 작업 317
보고서 실행 317
보고서 마법사로 보고서 생성, 편집 및 복사 318
보고서 추가 321
보고서 기본 필터 편집 322
데이터 정리 및 데이터 레이아웃 설정 324
다른 사용자 또는 팀과 보고서 공유 326
보고서 사용자 결정 327
보고서 다운로드 328
보고서 사용자 정의 및 조직 329
데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결 331
관련 보고서 332
서비스 케이스 요약 테이블 332
연락 중단 서비스 케이스 332
최상위 참조 자료 문서 333
캠페인 활동 상태 333
캠페인 비교 334
캠페인 성과 334
활동 335
경쟁 업체 비교 분석 335
연락처별 제품 336
송장 336
송장 상태 337
잠재 고객 확보 경로 효율성 337
연락 중단 잠재 고객 337
주문 338
목표 달성률 338
견적 339
영업 기록 339

서비스 활동량 340
거래처 분포 340
거래처 개요 341
거래처별 제품 341
거래처 요약 342
연락 중단 거래처 343
영업 파이프라인 343
사용자 요약 344
내게 필요한 옵션 344
장애가 있는 사용자를 위한 내게 필요한 옵션 344
키보드 단축키 345

본 가이드에 대하여

본 가이드북은 Dynamics CRM 2013 버전의 도움말과 각 조직 및 개인의 맞춤형 CRM 구성을 원하는 분들을 위하여 제작되었습니다. 관련 비디오, 참조 자료, eBooks 및 업데이트 된 최신 정보는 www.CRMcustomercenter.com 에서 확인할 수 있습니다.

사용자 가이드 시작

새로운 기능

Microsoft Dynamics CRM 2013 에서 달라진 것은?

Microsoft Dynamics CRM 2013 을 사용해 주셔서 감사합니다!

스마트폰을 위한 새로운 CRM 어플리케이션 – Windows Phone, iPhone, Android

새로운 모바일 어플리케이션을 통해, 이제 고객의 정보를 스마트폰에서 확인할 수 있습니다.

Windows Marketplace, Apple store, Google play 에서 CRM 어플리케이션을 다운로드하거나, CRM 관리자에게 모바일 어플리케이션 사용 정책을 확인하십시오.

호환 OS:

- Windows 8.x
- Apple iPhone iOS 6.x
- Android 4.x

주요 기능:

- 모바일 화면을 통해 CRM 정보를 빠르게 확인할 수 있습니다.
- 연락처 정보, 작업, 노트와 관련 영업 정보를 추가하고 편집할 수 있습니다.
- 활동 피드를 열람하고 Bing map 에서 주소 정보를 확인할 수 있습니다. (Windows Phone 전용)
- 인터넷에 연결되어 있지 않더라도, 최근 기록을 확인할 수 있습니다. (Windows Phone 에서만 가능)
- 이 모든 기능은 무료로 제공됩니다.

추가 정보: 휴대폰용 CRM 앱: 설치와 운용

태블릿을 위한 새로운 CRM 어플리케이션 – 윈도우 8 기반 태블릿, iPad

태블릿 버전 Microsoft Dynamics CRM 을 통해 언제 어디서나 업무 생산성을 유지하십시오. 이동 중에도 윈도우 8 태블릿 혹은 iPad 를 이용해 새로운 약속, 노트, 작업, 거래처, 잠재 고객과 같은 중요한 고객 정보를 업데이트할 수 있습니다.

Windows Marketplace, Apple store 에서 태블릿용 CRM 어플리케이션을 다운로드하거나, CRM 관리자에게 모바일 어플리케이션 사용 정책을 확인하십시오.

호환 기종:

- Windows 8 (서피스 프로 혹은 서피스 RT)
- iPad 4 세대
- iPad 3 세대

주요 기능:

- 사용하기 쉬운 대시보드를 통해 활동, 거래처, 잠재 고객, 영업 기회를 확인할 수 있습니다.
- 고객 정보들을 몇 번의 터치로 확인할 수 있습니다.
- 핵심 성과 지표(KPI)를 시각화된 차트를 통해 확인할 수 있습니다.
- Skype 를 연락처와 연동하여 사용할 수 있습니다.
- 중요 데이터 목록을 개인화하여 열람할 수 있습니다.
- 자주 사용하는 항목을 대시보드에 고정할 수 있습니다.
- 이 모든 기능들은 무료로 제공됩니다.

추가 정보: 태블릿용 CRM: 설치와 운용

업계 Best Practice 가 반영된 새로운 비즈니스 프로세스가 제공됩니다.

Microsoft Dynamics Marketplace 에서 동일한 산업군에 속한 기업들의 비즈니스 프로세스 솔루션을 참고하여 사업 기획에 들어가는 시간과 자원 낭비를 줄일 수 있습니다.

추가 정보: 다운로드 가능한 비즈니스 프로세스 솔루션(차후 링크)

Commented [A1]: 하이퍼링크

Microsoft Dynamics CRM 2013 에는 기본 비즈니스 프로세스가 탑재되어 있으며, 이를 그대로 사용하거나 귀사의 환경에 맞게 편집하여 사용할 수 있습니다.

추가 정보: 사용 준비 비즈니스 프로세스 추가

소셜 인사이트 기능 소개

InsideView 의 소셜 인사이트 기능 덕분에, Microsoft Dynamics CRM 거래처 정보는 데이터, 통찰력, 연결의 세 가지 기본 정보의 지속적인 업데이트를 통해 역동적으로 변화합니다.

InsideView 에는 독자적인 삼각 측량법과 30,000 개가 넘는 소스에 의해 확인된 기술이 적용되어 있습니다. 또한, 연관성을 가진 천만 개의 회사들과 개인들에 대한 정확한 정보는 더욱 많은 잠재 고객을 발굴할 수 있도록 도와 주며, 추가로 획득한 정보를 유지할 수 있도록 합니다.

소셜 인사이트 기능은 Microsoft Dynamics CRM Online Professional 계정을 사용하는 고객들에게 무료로 제공되고 있습니다 (미국 내 CRM Online 버전에 한함)

더욱 깊고 강력한 고객 관계를 구축하십시오. 소셜 인사이트는 실시간 인사이트를 제공해 고객의 업무를 더욱 효과적으로, 효율적으로 만들어 줍니다. 그리고 이 모든 것은 Microsoft Dynamics CRM 에서 한 눈에 확인할 수 있습니다. *소셜 인사이트 알아보기(외부)*

쉽게 새로운 사용자 인터페이스를 탐색하십시오

새로운 사용자 인터페이스는 연속 작업들을 빠르고 쉽게 처리할 수 있게 도와 줍니다.

- **탐색 창이 필요 없습니다.** 웹 어플리케이션을 탐색하기 위해, 페이지 상단의 네비게이션 바를 이용할 수 있습니다. 네비게이션 바는 사용자가 무슨 작업을 수행 중인지 확인할 수 있는 영역을 포함하고 있습니다.

  추가 정보: eBook: CRM 에서 작업 시작하기(외부)
- **데이터 입력이 간편해졌습니다.** 페이지 상단 네비게이션 바에 명령 바로 가기를 생성하십시오. 생성된 명령 바로 가기를 클릭하고, 필드에 쉽게 새로운 데이터를 입력하십시오.

  추가 정보: 빠른 생성—새 연락처 입력(또는 다른 데이터)

  제품을 영업 기회, 견적, 주문에 빠르게 추가할 수 있습니다. 작업 중인 창에서 가격, 수량, 할인 항목 등을 업데이트 할 수 있습니다. 추가적으로 이해관계자나 관련된 정보 및 역할을 찾아보고 추가할 수 있습니다.

  추가 정보: 영업 기회 생성 및 편집
- **클릭(터치)으로 고객과 연결됩니다**. Lync 와 Skype 를 이용해 고객들과 클릭 한 번으로 통화가 가능합니다. 전자 메일 주소를 누르면 메일을 전송할 수 있습니다. 또한, Bing Map 을 통해 고객의 주소까지 확인할 수 있습니다.

  추가 정보 : Skype 와 Lync 로 전화하기

Microsoft Dynamics CRM 은 터치를 지원하는 모니터에서 완벽하게 동작합니다.

더 보기

태블릿용 CRM : 설치와 운용

휴대폰용 CRM : 설치와 운용

태블릿과 스마트폰을 위한 새로운 CRM 어플리케이션

휴대폰용 CRM: 설치와 운용

휴대폰용 CRM 은 장소와 시간을 불문하고 업무 생산성을 유지할 수 있게 돕는 필수적인 비즈니스 도구입니다. 이동 중에 고객 정보를 갱신하십시오. 모든 일정을 관리, 노트, 작업, 거래처, 잠재 고객, 영업 기회를 생생하게 업데이트하고 확인할 수 있습니다.

휴대폰용 CRM 어플리케이션의 기능:

- 스마트폰의 화면에 최적화된 사이즈로 CRM 데이터를 열람할 수 있습니다.

- 연락처, 작업, 노트를 관련 영업 데이터에 추가하고 편집할 수 있습니다.
- 활동 피드를 열람하고 Bing map 에서 주소 정보를 확인할 수 있습니다. (Windows Phone 전용)
- 인터넷에 연결되어 있지 않더라도, 최근 기록을 확인할 수 있습니다. (Windows Phone 전용)

이 모든 기능을 무료로 사용할 수 있습니다.

메모

휴대폰용 CRM 어플리케이션을 설치하지 않아도 모바일 웹 브라우저를 통해 데이터를 확인할 수 있습니다. 하지만, 모바일 웹 브라우저에서는 모든 기능을 사용할 수 없기 때문에 이용을 권장하지 않습니다.
휴대폰용 CRM 어플리케이션은 태블릿에서 사용할 수 없습니다.

휴대폰용 CRM 을 사용하기 위해서는...

만약 귀사가 Microsoft Dynamics CRM 온라인을 사용한다면, Microsoft Dynamics CRM Online 2013 버전이 필요합니다. 혹은, 귀사가 온-프레미스 버전의 Microsoft Dynamics CRM 을 사용하고 있다면 Microsoft Dynamics CRM 2013 버전이 필요합니다. 이전 버전의 온-프레미스 Microsoft Dynamics CRM 을 사용중인 단체들은 최신 버전으로 업그레이드가 필요합니다.

인터넷 혹은 인트라넷을 연결 한 후, 모바일 어플리케이션 용 CRM 을 설치하십시오. 그 후 "휴대폰용 CRM 어플리케이션 설치 중 (Installing the CRM for phones app)"이라는 문구를 볼 수 있습니다.

휴대폰용 CRM 에 대한 호환성 목록

휴대폰용 CRM 에 사용 가능한 브라우저는 다음과 같습니다.

브라우저	버전	휴대폰용 CRM	모바일 브라우저 용 CRM
Windows Phone - Internet Explorer Mobile	7.x		X
	8.x	X	X
Safari on iPhone iOS	5.x		X
	6.x	X	X
	7.x	X	X
Android	2.3		X
	3.3		X
	4.x	X	X
Blackberry	6.x		X

브라우저	버전	휴대폰용 CRM	모바일 브라우저 용 CRM
	7.x		X
	10.x		X

접속 권한

Microsoft Dynamics CRM 2013 은 휴대폰용 CRM 을 위한 새로운 접속 권한 요구 방식을 탑재하고 있습니다. 기존의 Microsoft Dynamics CRM 은 *Mobile Express,* 즉 **모바일로 가기** 라는 기능을 이용해 접속 권한을 확인했지만, 새로운 버전에서는 **휴대폰용 CRM** 이라는 이름으로 변경되었습니다.

기본 권한 체계는 다음과 같습니다.

- CEO 비즈니스 관리자 비즈니스 관리자
- 영업사원
- 영업 관리자
- 영업 부사장
- 시스템 관리자
- 시스템 사용자 지정자

기본 권한 체계는 기존의 Microsoft Dynamics CRM 2011 에서 업그레이드 하는 고객들과 같이 새로운 Microsoft Dynamics CRM 온라인 혹은 Microsoft Dynamics CRM 2013(온-프레미스) 설치하는 고객들에게도 적용됩니다. 비즈니스의 필요에 따라 기본 보안 역할 혹은 이 권한을 추가하거나 삭제 할 수 있습니다.

지원 언어

휴대폰용 CRM 에서는 다음과 같은 언어들을 지원합니다.

모드	언어
휴대폰용 CRM 브라우저	Microsoft Dynamics CRM 이 지원하는 언어를 모두 지원
휴대폰용 CRM 어플리케이션 – Windows Phone	1. 중국어(간체) 2. 중국어(번체) 3. 체코어 4. 덴마크어 5. 네덜란드어 6. 영어 7. 핀란드어 8. 프랑스어 9. 독일어 10. 그리스어

모드	언어
	11. 헝가리어 12. 이탈리아어 13. 일본어 14. 한국어 15. 노르웨이어 16. 폴란드어 17. 포르투갈어(브라질) 18. 포르투갈어(포르투갈) 19. 러시아어 20. 스페인어 21. 스웨덴어
휴대폰용 CRM 어플리케이션 – iPhone	1. 중국어(간체) 2. 중국어(번체 3. 영어 4. 프랑스어 5. 독일어 6. 이탈리아어 7. 일본어 8. 포르투갈어(포르투갈) 9. 스페인어
휴대폰용 CRM 어플리케이션 – Android	1. 중국어(간체) 2. 중국어(번체) 3. 영어 4. 프랑스어 5. 독일어 6. 이탈리아어 7. 일본어 8. 포르투갈어(포르투갈) 9. 스페인어

어플리케이션을 처음 구동할 때, 자동으로 사용자 디바이스의 기본 언어를 인식하고 동기화합니다. 사용자가 휴대폰용 CRM 어플리케이션이 지원하지 않는 언어를 사용하고 있을 때는 영어로 설정됩니다.

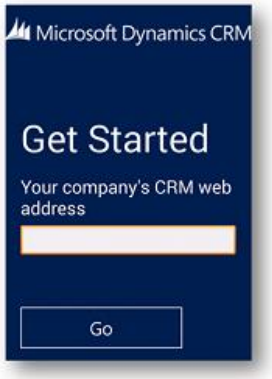
어플리케이션이 사용하고 있는 Microsoft Dynamics CRM 조직의 인증을 받으면, 이 어플리케이션은 개인 옵션에 따라 어플리케이션 상의 페이지 언어를 보여줄 것입니다. 만약 선택한 언어가 제공되지 않을 경우, 어플리케이션은 자동적으로 CRM 조직의 기본 언어로 돌아갑니다. 만약 조직의 기본 언어가 제공되지 않으면 영문으로 언어가 제공 됩니다.

휴대폰용 CRM 어플리케이션 설치하기

귀사의 시스템 관리자가 휴대폰용 CRM 설치와 운용을 통해 당신의 휴대폰에 휴대폰용 CRM 을 설치하였는지 확인하십시오. 만약 설치되었다면, 다음과 같은 방법을 통해 바로 휴대폰용 CRM 을 사용할 수 있습니다.

- **Windows Phone 8 사용자**
  - Windows Phone 스토어 접속 후 **Microsoft Dynamics CRM 설치**
- **Apple iPhone 사용자**
  - Apple 앱 스토어 접속 후 **Microsoft Dynamics CRM 설치**
- **Android phone 사용자**
  - Google Play 스토어 접속 후 **Microsoft Dynamics CRM 설치**

어플리케이션의 시작 페이지에 귀사의 Microsoft Dynamics CRM 웹 주소 입력란이 나타납니다.

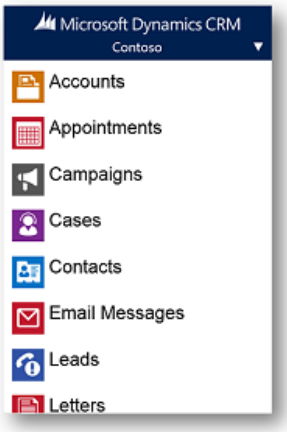


Microsoft Dynamics CRM 에 로그인하십시오.

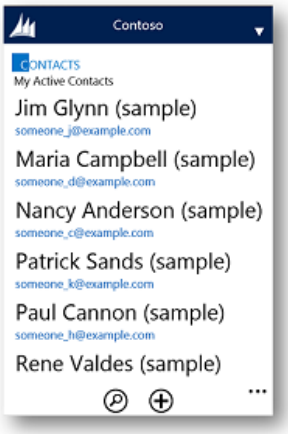
휴대폰용 CRM 사용하기

탐색 및 검색

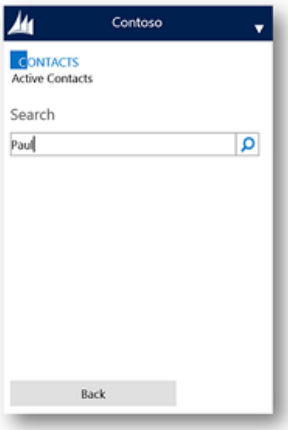
휴대폰용 CRM 의 첫 구동 시, 거래처, 연락처, 잠재 고객과 같은 레코드 유형이 나타납니다.



레코드 유형을 탭 하여 레코드 목록을 확인합니다.

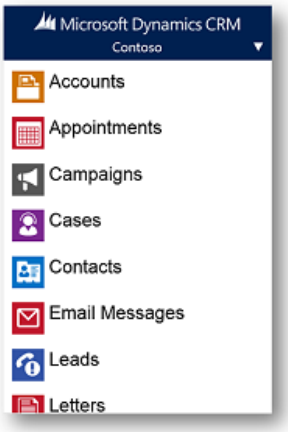


레코드를 검색하기 위해 찾기 아이콘을 탭 하여 검색할 내용을 입력합니다.



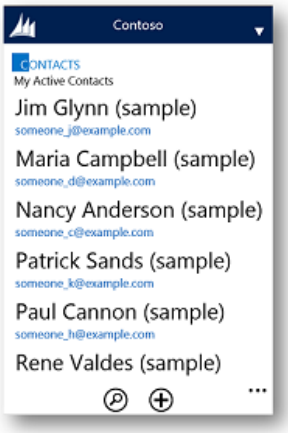
검색 버튼을 탭 합니다.

Microsoft Dynamics CRM 로고를 탭 하여 레코드 유형 목록으로 돌아갑니다.



보기 유형

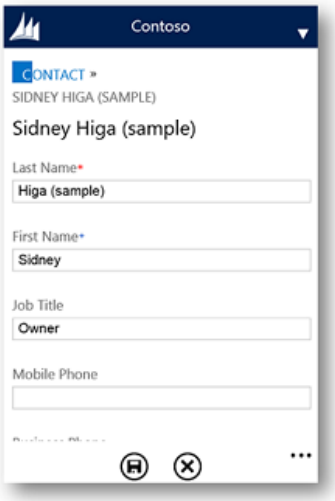
휴대폰용 CRM 은 선택된 보기의 처음 두 줄을 보여 줍니다. 현재 보기를 변경하려면 보기 이름을 탭 하십시오. 예를 들어, 활성 연락처를 탭 하면 활성 연락처에서 내 활성 연락처로 변경할 수 있습니다.



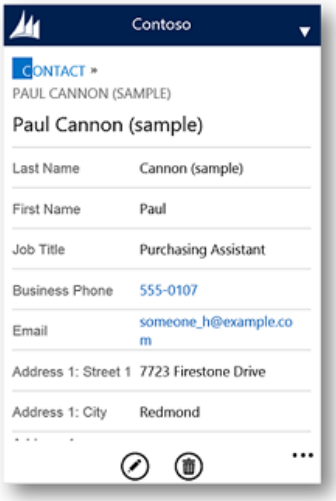
기본적으로 최근에 검색한 10 개의 레코드가 나타납니다. 이전 레코드를 검색하려면, 스크롤을 아래로 내리십시오.

양식

사용자의 휴대폰 디스플레이 해상도에 최적화된 양식을 제공합니다.

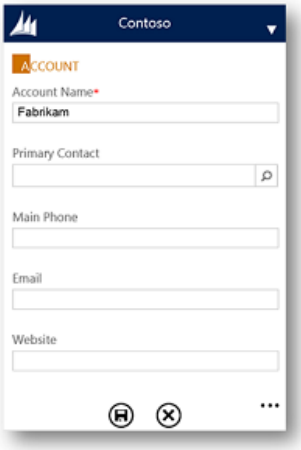


데이터를 포함하고 있는 필드만 나타납니다.

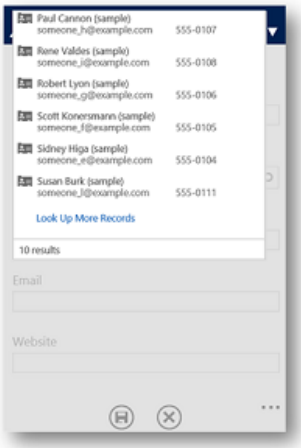


조회 필드

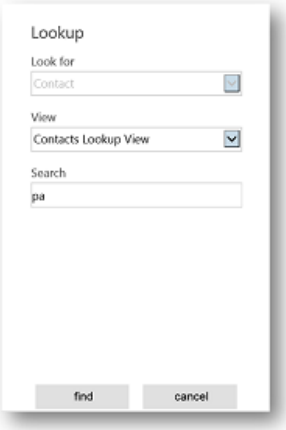
조회 필드를 이용하여 레코드를 검색합니다.
찾기 아이콘을 탭 합니다.



더 많은 레코드 조회하기를 탭 합니다.

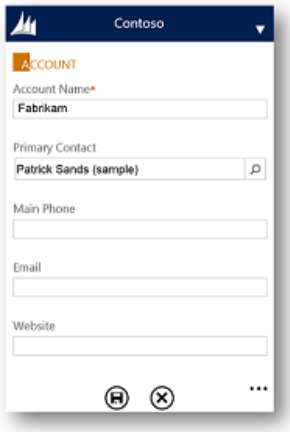


검색할 단어를 입력하고 **찾기**를 탭 합니다.



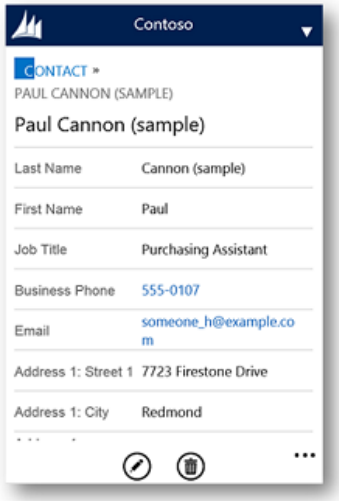
레코드를 선택하고 **마침**을 탭 합니다.

레코드가 입력되었습니다.



전화 걸기 및 이메일 전송하기

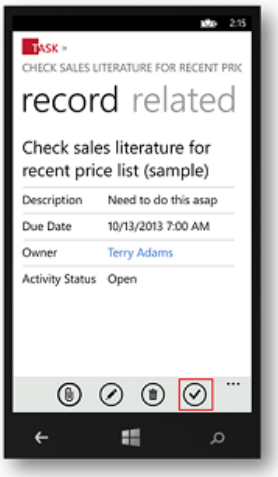
전화를 걸거나 전자 메일 어플리케이션을 시작하려면 전화 번호 필드나 전자 메일 필드를 탭합니다.



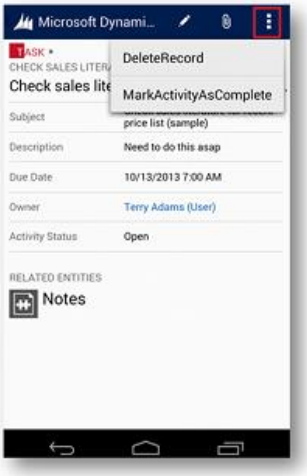
전화 번호를 누르면 통화가 시작됩니다.

활동 종료

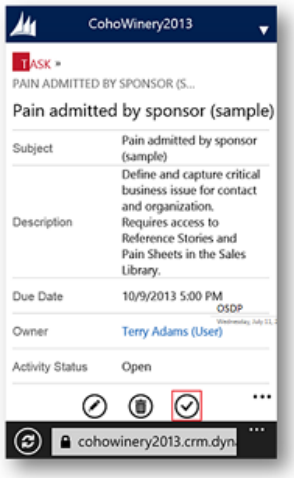
활동이 종료되면, 종료로 표시합니다.
Windows Phone 에서는 체크 아이콘을 탭 합니다.



iPhone 혹은 Android 에서는 **추가 명령**을 탭 한 후 **동작 완료 마크**를 탭 합니다.



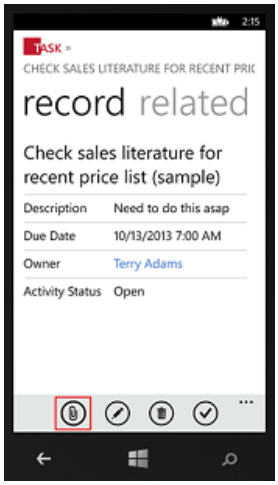
휴대폰의 모바일 웹 브라우저에서 체크 아이콘을 탭 합니다.



첨부 파일 추가하기

문서나 이미지와 같은 첨부 파일을 레코드로 추가할 수 있습니다.

첨부 파일 아이콘을 탭 하십시오.



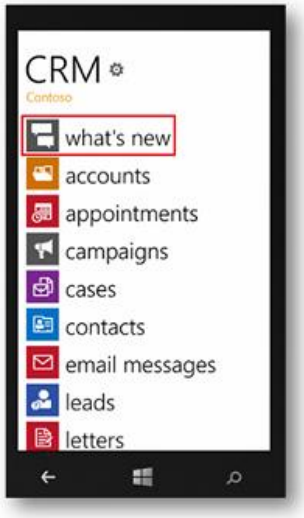
Windows Phone 어플리케이션 기능

Windows Phone 용 CRM 어플리케이션의 기능은 다음과 같습니다.

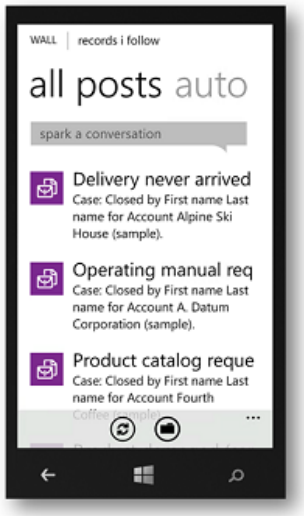
활동 피드

Microsoft Dynamics CRM 에 새로운 활동이 갱신된다면 휴대폰용 CRM 에서 이를 확인할 수 있습니다.

새로운 것 을 탭 하십시오.

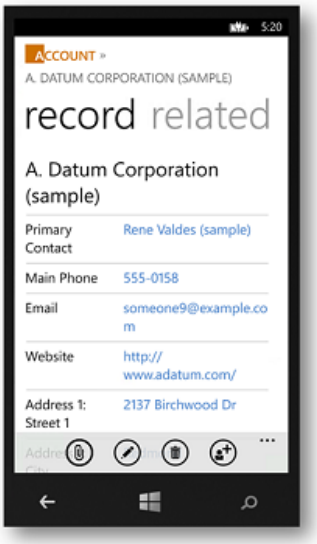


포스트를 확인합니다.



레코드 파노라마

추가 정보를 확인하기 위해 스크롤을 좌우로 스와이프하십시오.
관련된 엔터티(레코드 유형)을 확인하려면 스와이프 합니다.



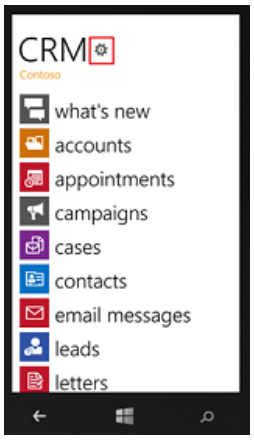
활동 피드 담벼락을 보려면 스와이프 합니다.

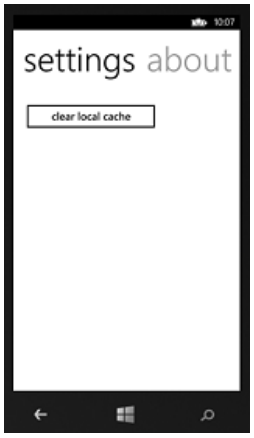
오프라인

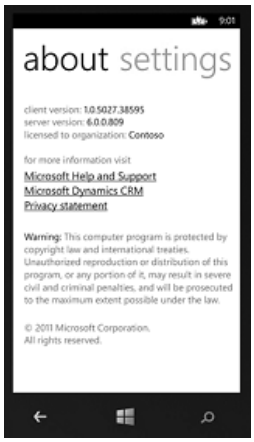
네트워크에 연결되어 있지 않아도 최근 본 기록을 열람할 수 있지만, 수정은 불가능합니다.

로컬 캐시 비우기

Windows Phone 에서, 만약 사용자 지정 혹은 조직 설정을 변경하였을 경우 캐시를 비워 강제로 바뀐 내용을 적용시킬 수 있습니다. 톱니바퀴 아이콘을 탭 하고 **로컬 캐시 비우기**를 탭 하십시오. 이후, 톱니바퀴 아이콘을 탭 하여 버전 정보를 확인하십시오.


CRM
Contoso
what's new
accounts
appointments
campaigns
cases
contacts
email messages
leads
letters


settings about
clear local cache



더 보기 더 보기

태블릿과 휴대폰용 CRM 관련 사항

휴대폰용 CRM 설치

모바일 양식 작성과 수정(외부)

태블릿용 CRM 소개

태블릿용 Microsoft Dynamics CRM 을 통해 언제 어디서나 업무 생산성을 유지하십시오. Windows 8 디바이스 혹은 iPad 를 이용해 이동 중에 고객 정보를 갱신할 수 있습니다. 모든 일정, 노트, 작업, 거래처, 잠재 고객, 영업 기회를 생생하게 업데이트하고 확인하십시오.

호환 기종:

- Windows 8 (서피스 프로 및 서피스 RT)
- iPad (4 세대)
- iPad (3 세대)

주요 기능

- 사용하기 쉬운 대시보드를 통해 활동, 거래처, 잠재 고객, 영업 기회를 확인할 수 있습니다.
- 고객 정보들을 몇 번의 터치로 확인할 수 있습니다.
- 핵심 성과 지표(KPI)를 시각화된 차트를 통해 확인할 수 있습니다.
- Skype 를 연락처와 연동하여 사용할 수 있습니다.
- 중요 데이터 목록을 개인화하여 열람할 수 있습니다.
- 자주 사용하는 항목을 대시보드에 고정할 수 있습니다.
- 이 모든 기능들은 무료로 제공됩니다.

Windows Marketplace, Apple store 에서 태블릿용 CRM 어플리케이션을 다운로드하거나, CRM 관리자에게 모바일 어플리케이션 사용 정책을 확인하십시오.

더 보기

태블릿용 CRM: 설치와 운용

태블릿용 CRM: 설치와 운용

Microsoft Dynamics CRM Online 계정 dmfh 태블릿 용 Microsoft Dynamics CRM 어플리케이션을 이용하십시오. Windows 8 태블릿 혹은 iPad 에서 사용 가능하며, 이동 중에도 레코드 조회, 수정, 추가 작업을 수행하는 한편 동료들과 연락을 주고 받을 수 있습니다.

태블릿 용 Microsoft Dynamics CRM 을 사용하기 위해 필요한 것

하드웨어

하드웨어 최소 요구사항	
프로세서(CPU)	ARM
메모리	1 GB
시스템 해상도	1366x768 (720p) 1920x1080 (1080p) 기타 해상도는 운영체제의 스케일링 기능을 통해 지원합니다.

운영 체제

운영 체제	지원 여부
Windows	
Windows 8 RT	예
Windows 8	예
Windows 7	아니오
iOS	
iOS 7	예

운영 체제	지원 여부
iOS 6	예
iOS 5 and below	아니오

지원 디바이스

디바이스	지원 여부
Windows 8	
Surface RT	예
Surface Pro	예
Windows 8 RT (other manufacturers)	하드웨어 요구 사항을 확인하십시오 .
Windows 8 (other manufacturers)	하드웨어 요구 사항을 확인하십시오 .
iOS	
iPad (4th Gen)	예
iPad (3rd Gen)	예
iPad 2 (2nd Gen)	아니오
iPad (1st Gen)	아니오
iPad Mini	아니오
iPhone (any version)	아니오
iPod (any version)	아니오
MacBook (any version)	아니오

중요
태블릿용 Microsoft Dynamics CRM 은 휴대폰 및 Android 태블릿을 비롯한 디바이스와 호환되지 않습니다.

배포

태블릿 용 Microsoft Dynamics CRM 은 Microsoft Dynamics CRM Online 버전과 Microsoft Dynamics CRM 온-프레미스 버전과 연동될 수 있습니다. Microsoft Dynamics CRM Online 버전과 연동하기 위해서는 Microsoft Dynamics CRM Online 2013 으로 업데이트해야 합니다. 또한, Microsoft Dynamics CRM 온-프레미스 버전은 사용자들의 태블릿이 시스템에 접속할 수 있도록 인터넷 인증 배포(IFD) 방식으로 진행되어야 합니다.

접속 권한 요구

태블릿 용 Microsoft Dynamics CRM 은 **태블릿용 CRM 사용하기** 라는 새로운 보안 인증 방식을 사용하고 있습니다.
기존의 Microsoft Dynamics CRM 은 **모바일로 가기** 라는 기능을 이용해 접속 권한을 확인했지만, 태블릿과 스마트폰 간의 혼동을 피하기 위해 새로운 버전에서는 **휴대폰용 CRM** 이라는 이름으로 변경되었습니다.

기본 권한 체계는 다음과 같습니다.

- CEO 비즈니스 관리자 비즈니스 관리자
- 영업 사원
- 영업 관리자
- 영업 부사장
- 시스템 관리자
- 시스템 사용자 지정자

기본 권한 체계는 기존의 Microsoft Dynamics CRM 2011 에서 업그레이드 하는 고객들과 같이 새로운 Microsoft Dynamics CRM 온라인 혹은 Microsoft Dynamics CRM 2013(온-프레미스) 설치하는 고객들에게도 적용됩니다. 비즈니스의 필요에 따라 기본 보안 역할 혹은 이 권한을 추가하거나 삭제 할 수 있습니다.

지원 언어

태블릿용 CRM 은 다음의 언어를 지원합니다.

- 영어 - 1033
- 프랑스어 - 1036
- 독일어 - 1031
- 이탈리아어 - 1040
- 스페인어 - 3082
- 포르투갈어(포르투갈) - 2070

어플리케이션을 처음 구동할 때, 어플리케이션이 자동으로 사용자 디바이스의 기본 언어를 인식하고 동기화합니다. 사용자가 휴대폰용 CRM 어플리케이션이 지원하지 않는 언어를 사용하고 있을 때는 영어로 설정됩니다. 어플리케이션이 Microsoft Dynamics CRM 조직에 인증을 받으면, 이 어플리케이션은 개인 옵션에 따라 어플리케이션 상의 페이지 언어를 보여줄 것입니다. 만약 선택한 언어가 제공되지 않을 경우, 어플리케이션은 자동적으로 CRM 조직의 기본 언어로 돌아갑니다. 만약 조직의 기본언어가 제공되지 않을 시, 영문으로 언어가 제공 됩니다.

태블릿용 CRM 설치하기

귀사의 관리자들이 태블릿용 CRM 설치와 운용을 통해 당신의 태블릿에 태블릿용 CRM 을 설치하였는지 확인하십시오. 절차가 진행되었다면, 다음과 같은 방법을 통해 바로 태블릿용 CRM 을 사용할 수 있습니다.

Windows 8 사용자

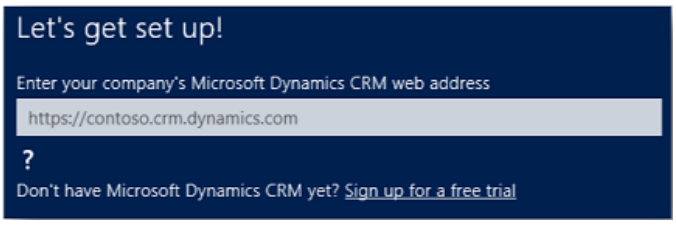
Windows 8 app store 로 이동하여 Microsoft Dynamics CRM 을 설치하십시오.

Apple iPad 사용자

Apple App store 로 이동하여 Microsoft Dynamics CRM 을 설치하십시오.

Windows 8 시작 화면에 위치한 태블릿용 CRM 어플리케이션

어플리케이션 첫 구동 시, 귀사의 Microsoft Dynamics CRM Online 주소 입력란이 있는 시작 페이지가 출력됩니다. 주소 입력 후, 화면 오른 쪽 아래의 화살표 버튼을 클릭하십시오.



Microsoft Dynamics CRM 에 로그인하십시오.

메모

Microsoft Dynamics CRM Online 사용자

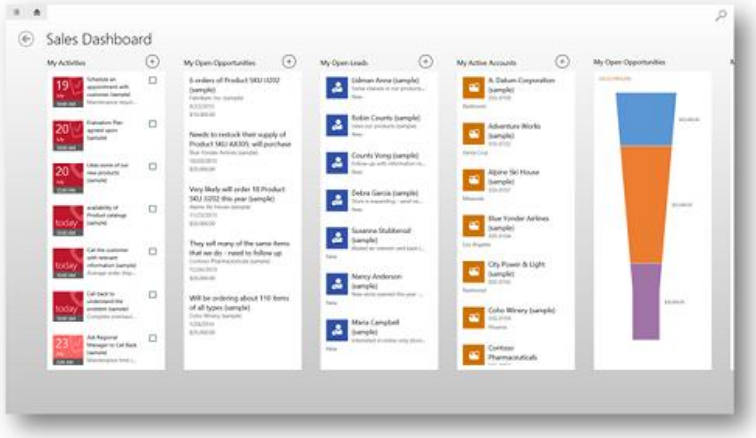
화살표 버튼을 눌러 주소를 입력할 때, 태블릿용 CRM 은 자동으로 "-d"를 주소에 추가합니다. 예를 들어, 귀사의 주소가 **https://contoso.crm.dynamics.com**, 라면, 태블릿용 CRM 은 이를 **https://contoso--d.crm.dynamics.com** 으로 변환합니다.

로그인을 재 시도하면, 사용자는 "-d" 가 주소에 추가된 것을 볼 수 있습니다. 로그인을 위해 "-d"를 삭제하거나, 주소를 변경하십시오.

태블릿용 CRM 사용하기

영업 대시보드

태블릿용 CRM 의 홈 페이지는 뷰와 차트의 혼합형으로 구성되어 있습니다. 뷰, 차트, 주문은 영업 대시보드라고 불리는 홈 페이지에 나타나며, 이는 태블릿용 CRM 을 위해 만들어진 새로운 시스템 대시보드입니다.



기본 대시보드는 기본적으로 현장 영업 사원을 위해 디자인되었으나, 시스템 관리자는 다른 시스템 대시보드를 수정하듯 웹 어플리케이션을 통해 대시보드를 개인화할 수 있습니다.

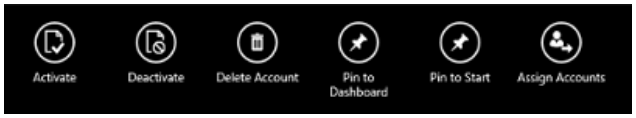
영업 대시보드는 다음과 같은 콘텐츠를 담고 있습니다.:

- 고정된 타일 섹션
- 내 활동(목록)
- 내 시작된 영업 기회(목록)
- 내 시작된 잠재 고객(목록)
- 내 활동 거래처(목록)
- 내 시작된 영업 기회 – 영업 파이프라인(차트)
- 내 최근 끝난 영업 기회 회계 연도 – 최상위 고객(차트)

대시보드에 고정한 타일 섹션은 웹 어플리케이션에는 나타나지 않으며, 태블릿용 CRM 에서만 등장합니다.

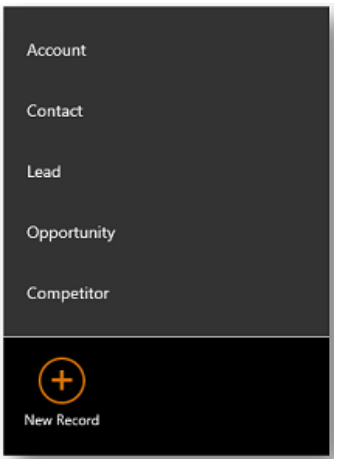
명령 바

기본 설정에서, 웹 어플리케이션에서 사용할 수 있는 몇몇 설정들은 태블릿용 CRM 어플리케이션에서는 보이지 않습니다. 웹 어플리케이션과 동일하게 태블릿용 CRM 어플리케이션의 명령 바에는 최근 자주 사용했던 명령이나 상황에 맞는 명령들이 나타납니다. Windows 8 디바이스에서 명령 바를 호출하려면 화면 아래에서 위로 스와이프하거나, 화면을 길게 누르십시오.



새 레코드

새 레코드를 만들려면, 영업 대시보드에서 명령 바를 호출한 후 나타나는 **새 레코드**를 탭 하십시오. 여기에 태블릿용 CRM 이 생성할 수 있는 모든 레코드 타입과 빠른 생성 유형이 나타납니다.



중요
해당 목록에는 빠른 생성 양식을 가진 엔터티만 나타납니다.

새로 고침

어느 페이지에서나, 명령 바를 호출한 후 **새로 고침**을 탭 하면 최신 데이터로 갱신합니다.

수동 동기화

수동으로 태블릿용 CRM 의 데이터를 동기화하려면, 어플리케이션을 종료 후 다시 실행하고 최근 사용자 설정을 선택합니다. 온라인 상태였을 때 열람했던 최근 데이터는 오프라인 상태에서도 캐시에 저장되지만, 거래처와 연락처를 비롯한 레코드 데이터는 동기화 되지 않습니다. 또한, Outlook 용 CRM 처럼 특정 데이터만 골라 동기화하는 것은 불가능합니다.

브라우저에서 열기

브라우저에서 열기 명령을 이용하여 현재 사용 중인 화면을 웹 어플리케이션에서 확인할 수 있습니다. 이 기능을 사용하기 위해서는 웹 어플리케이션 로그인 절차가 필요합니다.

간단 목록

레코드 목록은 영업 대시보드에서 간단 목록으로 나타납니다. 간단 목록은 기본 레코드 보기 형식과는 다른 형태로 나타나며, 여기 몇 가지 자주 쓰이는 기능들을 소개합니다:

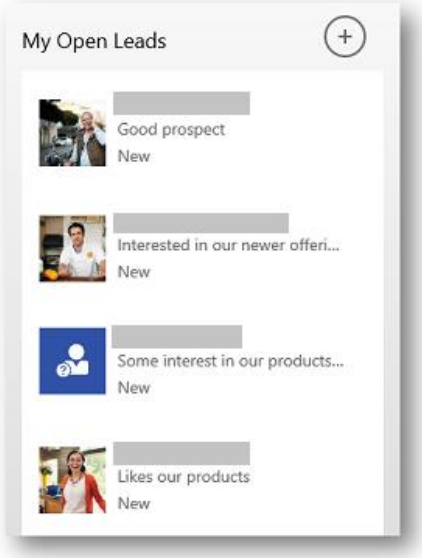
- 현재 창에서 모든 목록을 보기 위해 목록의 머리말을 탭 합니다.
- 항목의 양식을 열기 위해 항목 목록을 탭 합니다.
- 항목을 길게 탭 하여 명령 바에 나타나게 합니다.
- 뷰 이름 오른쪽에 위치한 새로운 항목 버튼(+)을 탭 하여 새로운 항목을 추가합니다.

다음을 참고하십시오:

- 새로운 항목 버튼(+)은 태블릿용 CRM 에 읽기/쓰기 가능한 엔터티 유형의 뷰 이름의 오른쪽에 나타납니다.
- 간단 목록은 웹 어플리케이션의 **개인 옵션** 안에 있는 **페이지 당 레코드**에 상관 없이 10 개의 레코드를 검색하며, 스크롤을 통해 추가 레코드를 확인할 수 있습니다.

나타나는 필드

기본 설정에서, 레코드 보기는 데이터가 포함된 모든 열을 표시합니다. 간편 목록은 그 중 선택한 범주의 데이터만을 표시하며, 이미지가 첨부된 엔터티의 경우 이미지 역시 표시됩니다.

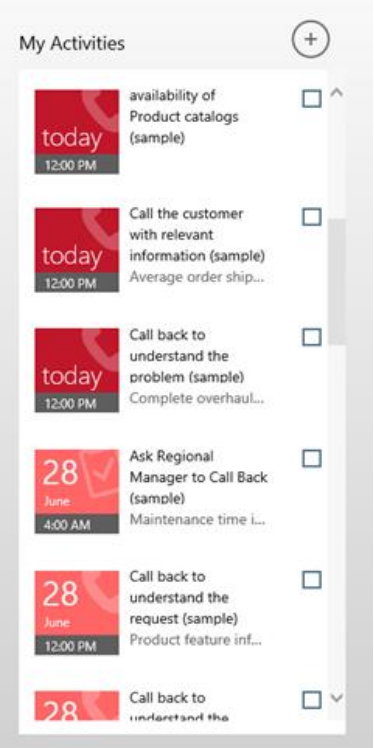


활동, 이해 관계자, 영업 조직 목록과 같은 특수한 목록 유형들에 대한 정보는 다음 섹션에서 확인하실 수 있습니다.

활동 목록

활동에 대한 간편 목록에서는 다른 목록에서 수행할 수 없는 몇 가지 특별한 기능들을 사용할 수 있습니다. 전화 걸기, 작업과 같은 기본 활동은 다른 활동과 구별될 수 있도록 특별한 아이콘을 제공합니다. 아이콘 옆에는 활동의 첫 번째 필드가 3 줄로 요약되어 나타나며, 다음 필드에는 첫 필드와 **활동 종료일**, **활동 유형**을 제외한 정보가 나타납니다. 활동이 종료되면, 체크박스에 표시하는 것으로 종료된 활동으로 표시할 수 있습니다.

활동 목록에 어둡게 나타나는 활동은 오늘이 마감일이거나 마감일이 지났음을 의미하며, 아직 여유가 있는 활동들은 밝은 색으로 표시됩니다. 마감일을 설정한 활동들은 날짜와 마감일이 함께 표시됩니다.

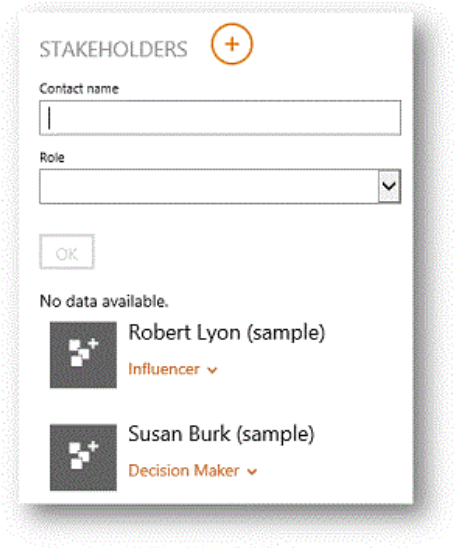


다음의 절차를 확인하십시오:

- HTML 을 포함하고 있는 전자 메일에 대한 상세 정보 필드는 나타나지 않을 수 있습니다.
- 새 항목(+) 버튼을 누르면 플라이아웃이 가능하며, 활동의 종료를 선택할 수 있습니다. 이 플라이아웃은 읽기/쓰기가 가능한 활동들을 포함합니다.

이해관계자와 영업 조직 목록

영업 기회 내 이해 관계자와 영업 팀 목록은 첫 번째 필드와 역할을 보여줍니다. 이 두 엔터티 목록에서 인라인 생성과 편집이 가능합니다. 이 목록에서 (+)를 누르면, 존재하는 목록 항목들은 아래로 내려가고 조회 및 드롭-다운 목록이 나타납니다. 이제 조회에서 목록에 추가할 엔터티를 선택 할 수 있으며, 롭-다운 목록에서 역할을 할당 할 수 있습니다.



인라인 경험도 변경 가능합니다. 역할명 옆의 화살표를 클릭하면 드롭-다운 목록은 편집 모드로 변경되어 역할을 바꿀 수 있게 됩니다.

보기 유형 선택하기

뷰를 전환하기 위해서는 위해서는 레코드 목록을 열고, 클릭하여 이름 목록을 봅니다. **보기 유형 선택하기** 버튼이 위치한 명령 바가 나타나면, 다른 뷰를 선택하기 위해 **보기 유형 선택하기**를 클릭하십시오. Microsoft Dynamics CRM 없이는 보기 유형을 만들 수 없으며, 개인 보기 유형 은 시스템 보기 전에 나열됩니다

목록

목록은 웹 어플리케이션과 비슷한 형태로 나타나며 엔터티 보기 유형은 사용자 정의 가능합니다. *추가 정보: 보기 추가 및 편집*

만약 하나의 목록이 스크린에 전부 표시되지 않는다면, 스크롤을 오른쪽 왼쪽으로 넘기면서 확인하거나 스크롤 바를 이용하십시오. 기본적으로 25 개 이상의 레코드가 보여지며 아래로 내려 추가적인 레코드를 확인할 수 있습니다. 또한, 상태 표시 창은 수집된 데이터를 보여 주기 위해 나타날 수 있습니다.

열 간격 조정

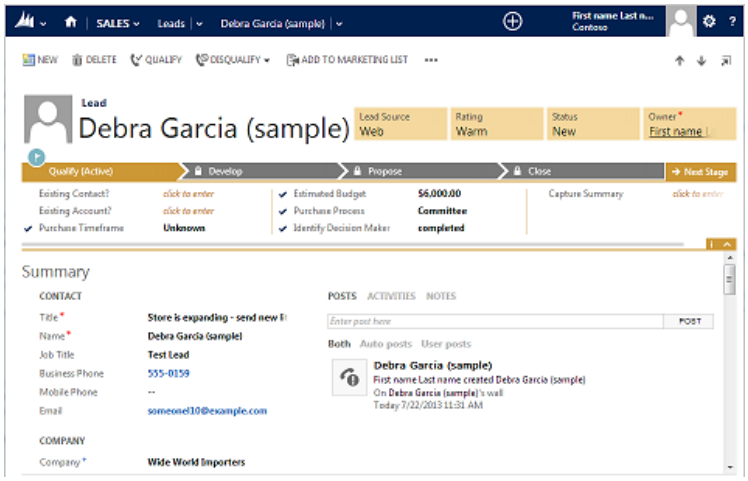
보기 유형의 열 간격을 설정할 수 있습니다. 명령 바에 위치한 **열 간격 조정** 버튼을 클릭하고 원하는 크기만큼 열을 드래그해 크기를 조정합니다. 뷰 열 크기 재조정은 디바이스 종류에 따라 고정됩니다.

정렬

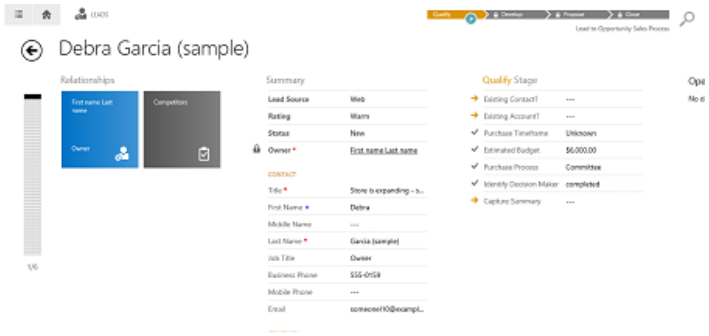
열 머리글을 클릭했을 때, 보기 유형은 그 열의 오름차순으로 나열됩니다. 열을 한번 더 클릭하면 내림차순으로 정렬할 수 있습니다. 보기 유형의 열 크기 정렬은 디바이스 종류에 따라 고정되어 있습니다.

양식

태블릿용 CRM 은 웹 어플리케이션과 동일한 양식 필드를 제공합니다.



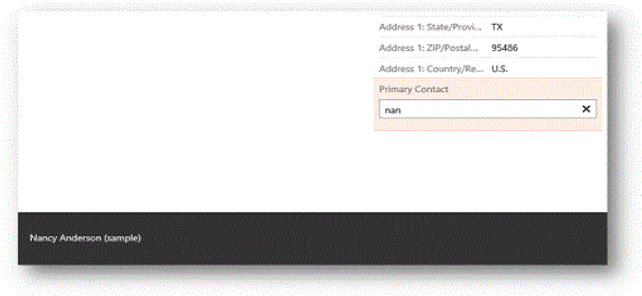
웹 어플리케이션의 영업 잠재 고객 보기 화면



태블릿용 CRM 의 영업 잠재 고객 보기 화면

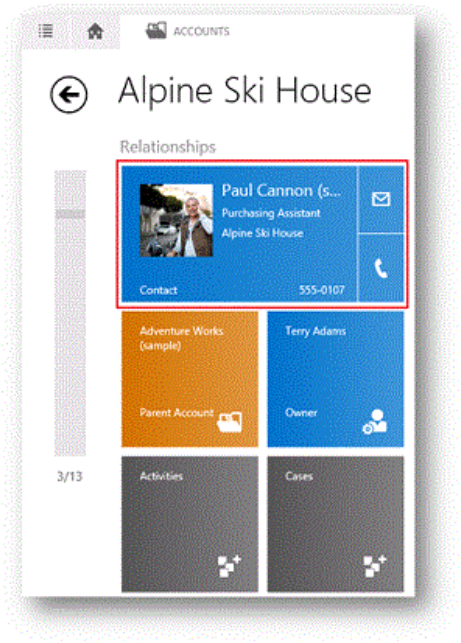
웹 어플리케이션과 태블릿용 CRM 이 제공하는 양식들은 동일하며, 따로 추가하거나 삭제할 필요가 없습니다. 예를 들어: 만약 웹 어플리케이션의 양식에 새로운 필드를 추가했을 경우, 태블릿용 CRM 에도 새로운 필드가 나타나게 됩니다.

필드

항목	설명
검색 필드	검색 필드는 웹 어플리케이션에서 사용했었던 것과는 약간 다를 수 있습니다. 태블릿용 CRM 어플리케이션의 검색 필드는 원하는 것을 찾기 위해 몇 개의 단어를 입력해야 하며, 레코드를 보기에서 선택할 수는 없습니다. 만약 찾기 필드에서 유형을 배포한다면, 태블릿용 CRM 은 당신의 스크린의 좌측과 하단 코너에 결과를 출력할 것입니다. 레코드를 선택하려면, 결과 목록을 탭 하십시오. 
보안 필드	필드 보안이 태블릿용 CRM 에 적용되어 있습니다.
전화 번호 및 전자 메일 주소록 필드	양식과 목록에서 전화 번호 및 전자 메일 필드를 클릭하면 Skype 의 전화 걸기 기능과 기존에 사용하던 전자 메일 계정을 이용해 통화를 시작하거나 새 전자 메일을 작성할 수 있습니다.

커뮤니케이션 카드

특수 타일은 사용자 혹은 연락처 레코드들을 나타냅니다. 이 유형의 타일은 커뮤니케이션 카드라 불려집니다. 아래의 스크린 샷에 나타나듯, 커뮤니케이션 카드는 양식의 관계 섹션 안에 있는 목록의 상단에 나타납니다.



커뮤니케이션 카드의 오른쪽 부분에서 전자 메일 버튼과 전화 걸기 버튼을 찾을 수 있습니다. 만약 전자 메일 버튼을 누른다면, 태블릿의 기본 전자 메일 어플리케이션이 실행됩니다. 만약 전화 통화 버튼을 누른다면, Skype 가 실행됩니다. Skype 통화 후에는 전화 통화 양식이 나타납니다. 만약 사용자의 Windows 8 기기에 Skype 가 설치되어 있지 않다면 자동으로 앱 스토어로 연결됩니다. 연락처 카드의 메인 세션을 클릭하면 관련 레코드를 출력합니다.

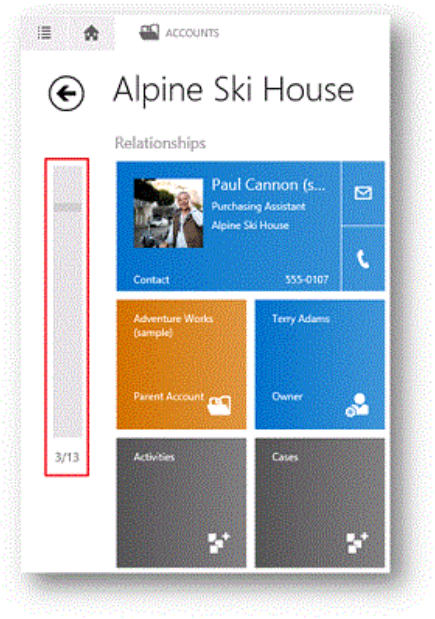
태블릿용 CRM 은 연락처 엔터티의 빠른 보기 양식을 포함한 양식의 커뮤니케이션 카드를 보여줍니다. 사용자와 연락처 양식들은 언제나 자기 참조 커뮤니케이션 카드를 가지고 있으며, 연락처 레코드 양식은 최근 확인한 연락처 레코드 정보의 커뮤니케이션 카드를 포함하고 있습니다.

대시보드에 고정시켜 둔 연락처는 타일 확장 시 커뮤니케이션 카드와 함께 나타납니다.

중요
Microsoft Dynamics CRM 에는 메일 전송 정보가 남지 않습니다. 수동으로 전자 메일을 추적하려면 Outlook 용 CRM 을 사용하십시오.

다음과 이전 레코드

목록에서 레코드를 선택할 때, 양식의 왼쪽에는 레코드를 쉽게 찾아볼 수 있도록 슬라이더 바가 나타납니다. 슬라이더 바를 드래그하여 다음 레코드 및 이전 레코드를 확인할 수 있습니다.



슬라이더 바를 위 아래로 드래그하여 레코드의 명칭을 확인할 수 있습니다. 손가락을 슬라이더 바에서 때게 되면, 선택된 레코드를 확인할 수 있습니다.

메모 및 첨부 파일

태블릿용 CRM 에서 노트를 생성 및 수정/열림 가능하며 첨부 파일 역시 추가할 수 있습니다.

사용할 수 없는 양식 기능

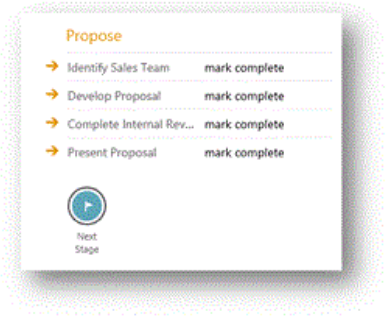
웹 어플리케이션에서만 가능한 기능들은 다음과 같습니다.

- Yammer 및 활동 피드
- Bing 지도 통합
- SharePoint 문서 라이브러리
- iFrames – 양식에 웹 페이지를 추가하기 위해 사용할 때
- 웹 리소스
- 양식에 다중 엔터티가 있을 때 다른 양식으로 이동하는 기능. 태블릿용 CRM 에서는 언제나 사용 가능한 양식 순서의 첫 번째 양식만 사용할 수 있습니다.

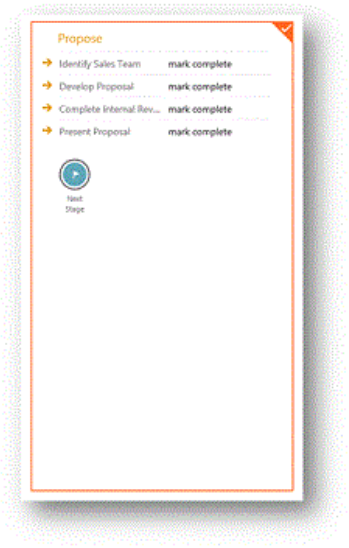
비즈니스 프로세스 플로우

웹 어플리케이션에서처럼 태블릿용 CRM 에서도 비즈니스 프로세스 플로우 확인이 가능합니다.

몇 가지 탐색 방식의 차이가 존재합니다. **다음 단계** 깃발을 탭 하면 다음 단계로 진행합니다.



추가 명령을 보려면 선택하고자 하는 단계 섹션을 길게 누르십시오.



명령 바가 나타나 프로세스 상태를 변경 가능합니다.

중요
태블릿용 CRM 에서 해결할 수 없는 엔터티를 포함한 프로세스는 탐색이 불가능합니다.

저장

태블릿용 CRM 의 레코드 저장 방식은 귀사의 CRM 관리자의 저장 관련 시스템 설정에 따라 다릅니다.

다음의 절차를 확인하십시오:

- 귀사의 시스템 기본 설정이 자동 저장으로 설정되어 있다면, 수정 내역은 사용자가 양식을 닫을 때 자동으로 저장됩니다.

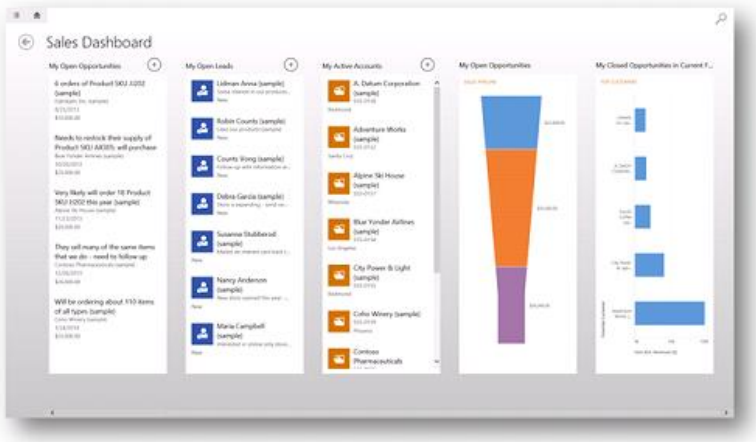
- 만약 귀사의 시스템 기본 설정이 자동 저장으로 되어 있지 않다면, 태블릿용 CRM 의 명령 바를 이용해야 합니다. 그 후, 양식의 바뀐 부분을 저장하기 위해 **저장**을 누릅니다.

차트

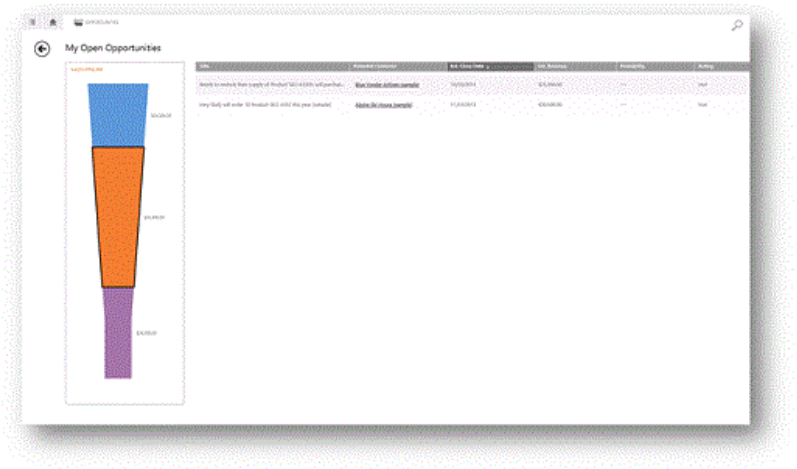
영업 대시보드에 차트가 포함되어 있다면 기본 화면에 차트가 나타납니다.

드릴-스루

웹 어플리케이션과 같이, 차트의 섹션을 탭 하면 사용자는 차트 내 레코드를 확인하고 드릴-스루를 실시할 수 있습니다.



차트의 섹션을 선택하면 레코드가 차트 옆에 나란히 정렬됩니다. 다른 섹션을 클릭해서 그 섹션을 대표하는 레코드를 열람하거나 차트 주위를 클릭하여 현재 뷰의 모든 레코드를 보여주는 차트를 확인하십시오.



보기 내 아무 레코드 중 하나를 클릭하여 레코드 양식을 엽니다.

메모
영업 대시보드에서 차트를 클릭하면 차트는 목록 옆에 나타납니다. 그러나, 영업 대시보드에서 차트를 선택하지 않았다면 목록 옆에 차트를 만드는 것은 불가능합니다.

보기 형식 전환

차트를 확인하는 동안, 보기 형식을 바꿀 수 있습니다. 보기 형식을 바꾸면 데이터와 연결되는 선택된 뷰 안에서 정의한 필터에 의해 차트의 모양이 바뀔 수 있습니다. 다른 보기 형식으로 전환하려면 명령 바 위의 **보기 형식** 버튼을 탭하여 새로운 보기 형식을 선택합니다.

사용 가능한 모든 시스템 차트 및 개인 차트가 나타납니다.

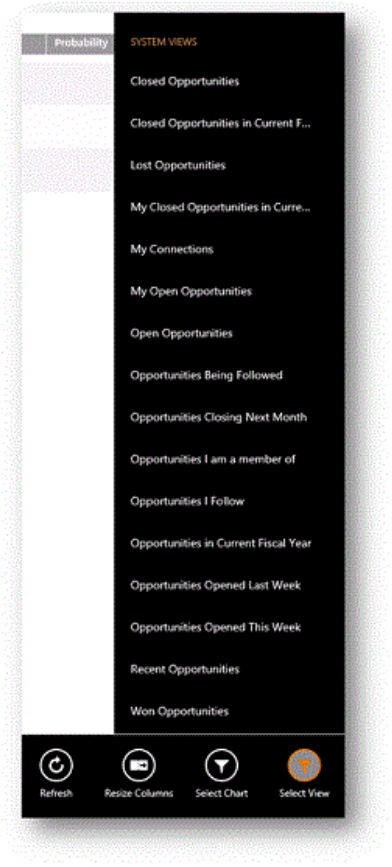


차트 유형 바꾸기

명령 바에서 **차트 선택하기** 버튼을 눌러 차트를 다른 유형으로 전환할 수 있습니다.

제한되는 기능

대시보드에는 오직 Microsoft Dynamics CRM Online 에서 생성한 차트만 나타납니다. 사용자가 직접 XML 를 이용하여 수정한 차트는 태블릿용 CRM 에서 나타나지 않을 수 있습니다.

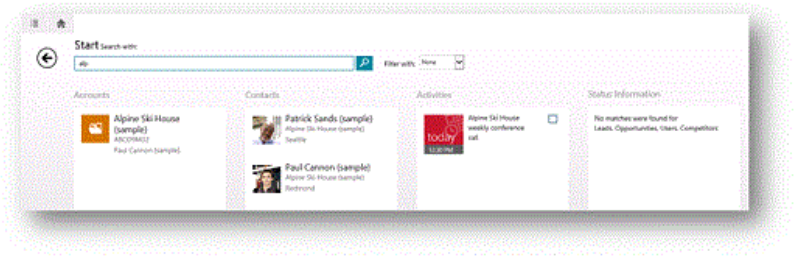
검색

검색 수행하기

태블릿용 CRM 은 다양한 엔터티(10 개 이하)들을 빠른 찾기 쿼리 기능으로 검색할 수 있습니다. 빠른 찾기 기능은 Microsoft Dynamics 1.0 버전부터 사용되어 온 강력한 핵심 기능입니다.

현재 웹 어플리케이션에서는 한 번에 엔터티 하나만 검색 가능합니다. 다중 검색 기능이 곧 업데이트 될 예정이며, 다중 엔터티 검색 기능은 태블릿용 CRM 에서만 가능합니다. 다중 엔터티 빠른 검색 기능을 수행하면, 결과는 엔터티 별 그룹화 된 보기와 빠른 찾기 보기로 배포하여 나열됩니다.

빠른 찾기 쿼리를 사용함으로써, 쿼리는 "~로 시작하는" 조건을 사용합니다. 예를 들어, 만약 사용자가 "알파인"을 검색한다면 일치하는 레코드를 찾기 위해 해당 문자로 시작되는 모든 검색 가능한 열의 검색 결과를 보여 줄 것입니다. 만약 거래처 엔터티가 활성화되어 있으며 **활성 거래처** 빠른 검색 보기의 **열 검색**에서 **이름** 필드가 활성화되어 있다면, "알파인"으로 시작하는 거래처가 검색됩니다. 알파인 스키 하우스는 해당 결과 중 하나가 될 것입니다. 그러나, 만약 "스키" 로 검색한다면 해당 결과는 나타나지 않습니다.



다음의 절차를 확인하십시오:

- 다중 엔터티 빨리 찾기는 태블릿용 CRM 에서만 사용할 수 있습니다.
- 다중 엔터티 빨리 찾기를 실행하려면 검색어가 3 자 이상이어야 합니다.

중요
와일드카드 문자(예를 들어 "Ski"와 같은)를 추가 하는 것이 가능하지만, 이런 타입의 검색 시도는 성능 저하 이슈를 초래할 수 있습니다.

특정 엔터티에 필터 설정

대시보드에서 검색을 시작한다면, 기본적으로 다중 엔터티 빠른 찾기 기능이 활성화된 모든 엔터티를 검색합니다. 만약 양식이나 목록, 혹은 거래처와 같은 특정 엔터티에서 검색을 시작한다면, 검색은 해당 엔터티 유형에 따라 필터링됩니다. 어플리케이션의 우 상단 모서리에서 현재 엔터티 필터를 변경할 수 있는 드롭다운 목록 필드를 찾을 수 있습니다. 특정 엔터티에 대해 검색하거나, **없음**을 눌러 다중 엔터티 빠른 찾기가 활성화된 모든 엔터티를 검색하십시오.

엔터티 빨리 찾기 기능을 이용해 모든 엔터티를 검색하려면 **없음**을 선택하십시오.

검색하고자 하는 특정 엔터티를 선택하십시오

기본 검색 엔터티

다음의 엔터티는 다중 엔터티 빠른 찾기로 검색할 수 있습니다.

- Account
- Contact
- Lead
- Opportunity
- User
- Competitor
- Activities

오프라인

태블릿용 CRM 은 최근 확인한 목록과 레코드를 캐쉬로 저장하며, 나중에 확인할 때 캐쉬를 불러옵니다. 또한, 서버와의 연결을 통해 캐쉬를 업데이트합니다.

태블릿용 CRM 은 내부 로직을 이용해 임시 저장되는 데이터를 선택합니다. Outlook 용 CRM 이나 태블릿용 CRM 이 오프라인 상태일 때 사용 가능한 레코드를 설정하는 필터 기능은 제공되지 않습니다. 영업 대시보드의 레코드는 우선순위가 부여되어 캐쉬에 저장됩니다. 이는 영업 대시보드의 레코드 목록 뿐만 아니라 영업 대시보드에 고정된 레코드 목록을 포함합니다.

저장된 데이터는 목록과 타일의 열로 나타나며, 최근 확인한 목록과 양식의 데이터는 차순위로 저장됩니다. 저장된 레코드는 웹 어플리케이션이 아니라 태블릿용 CRM 앱에서 접근한 기록에 근거합니다.

태블릿용 CRM 과 Microsoft Dynmics CRM 서버가 오프라인이어도 저장된 데이터에 접근할 수 있습니다. 장치에 저장된 데이터는 읽기 전용이며, 다시 Microsoft Dynmaics CRM 서버에 연결될 때 까지 어떤 새로운 레코드를 생성할 수 없습니다. 이 때, 오프라인 상태임을 알리는 경고문이 나타납니다.

Microsoft Dynamics CRM 서버에 대한 연결이 가능해지면, 오프라인 표시 창을 눌러 **다시 연결** 링크를 탭 하십시오.

메모

사용자가 Microsoft Dynamics CRM 2013 과 태블릿용 CRM 을 둘 다 사용하고 있다면:

- 오프라인 상태에서도 태블릿용 CRM 을 사용할 수 있습니다. 하지만 다른 어플리케이션을 실행한다면 이후 온라인 상태로 전환될 때 까지 어플리케이션을 사용할 수 없습니다.

다음의 절차를 확인하십시오:

- 오프라인 상태에서는 차트를 만들 수 없습니다.
- 캐쉬 데이터는 보안에 취약합니다. BitLocker 를 이용해 Windows 8 디바이스의 하드 디스크를 암호화 하십시오.
- 태블릿용 CRM 은 원격 데이터 제거를 지원하지 않습니다.
- 연락처의 사진과 같은 이미지는 브라우저의 캐시에 저장되어 있기 때문에 오프라인 상태에서는 확인할 수 없을 수도 있습니다.

더 보기

태블릿 및 휴대폰용 CRM 관련 사항

태블릿용 CRM 설치하기 (관리자용)

시작하기

최우선 작업

연락처 가져오기

만약 연락처 목록이 전자 메일이나 스프레드시트, 핸드폰에 저장되어 있다면, 그 연락처 목록을 Microsoft Dynamics CRM 과 연동하여 파트너 및 고객 명단을 간편하게 확인할 수 있습니다.

1 단계: 불러올 파일 준비하기

먼저, 연락처 목록을 파일로 추출합니다. 다음과 같은 파일 형식이 지원됩니다:

- Comma-separated values (.csv)
- Text (.txt)
- Compressed (.zip)
- Excel Spreadsheet 2003 (.xml)
  - (.csv)
  - 텍스트파일(.txt)
  - 압축파일(.zip)
  - 엑셀 스프레드시트파일(.xml)

인식 가능한 압축 파일의 최대 용량은 32MB 입니다.
이 외의 파일 용량은 최대 8MB 까지 인식할 수 있습니다.

팁

만약 더 많은 양의 데이터를 불러와야 한다면, Microsoft Dynamics CRM 개발자 도구(외부)를 참고하십시오. 만약 연락처를 하나 이상의 프로그램에 저장해야 한다면, 파일을 불러올 때 하나의 압축파일(.zip)로 묶어 한번에 모든 파일을 불러오십시오.

연락처를 저장한 위치에 따라 아래에 있는 각각의 절차의 단계를 따르십시오.

전자 메일에서 연락처 내보내기

1. 연락처를 (.csv)파일로 내보내십시오.
   전자 메일에서 연락처를 내보낼 때 위의(1 번) 절차를 따라 하기 어렵다면, 프로그램의 도움말을 열고 '내보내기' 를 탐색하십시오. 이후 '연락처 내보내기', '내 주소록 내보내기', 또는 '내보내기 마법사' 등의 내용을 확인합니다.
2. 쉽게 찾을 수 있는 위치에 파일을 저장하십시오.

스프레드시트에서 연락처 내보내기

1. 스프레드시트를 엽니다.
2. 스프레드시트의 열 이름을 다음의 형식으로 명명하십시오

   경고
   스프레드시트가 모든 열 제목을 갖고 있지 않아도 괜찮습니다. 하지만 만약 열 제목이 존재한다면 그것은 목록에 있는 제목과 반드시 정확히 일치해야 하며, 문자 간격 역시 인식합니다. 또한 전자 메일에는 하이픈(-)을 사용하지 않습니다.

열 제목(스펠링은 반드시 일치해야 함)
First Name
Middle Name
Last Name
Business Phone
Mobile Phone
Job Title
Business Street
Business City
Business State
Business Postal Code
Business Country/Region
Email Address

3. 파일을 저장하십시오.

휴대폰에서 연락처 내보내기

Commented [A2]: 중복

1. USB 케이블이나 앱을 사용하여 핸드폰에서 컴퓨터로 연락처를 전송합니다.
   핸드폰 제조사에 따른 연락처 내보내기에 대한 자세한 방법을 찾으려면, 본인이 사용하는 검색엔진(ex. Bing)에 '내 핸드폰에서 연락처 내보내기를 검색해보십시오.
   내보내기 앱을 제조사의 앱 스토어 검색할 수도 있습니다.

2 단계: 파일 불러오기

연락처를 가져오기 위해 **불러오기** 마법사를 사용하십시오

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
   설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **데이터 관리** 을 클릭하십시오.

c. **불러오기**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 **설정 > 시스템 > 데이터 관리 > 가져오기**를 클릭하십시오.

2. **데이터 가져오기**를 클릭하십시오.
3. 내보낸 연락처가 저장되어 있는 폴더를 찾아보십시오. 파일을 선택한 뒤, **열기**를 클릭하십시오. 그리고 **다음**을 클릭하십시오.

   팁
   한번에 하나의 파일만 불러올 수 있습니다. 더 많은 파일을 가져오기 위해서는, 추가로 마법사를 실행시키거나, 연락처 파일을 하나의 압축 파일(.zip)로 만드십시오.
4. 파일명을 다시 한 번 확인하십시오. 만약 파일이 (.csv) 또는 (.txt) 형식이라면, 필드와 기본 구분 기호가 맞는지 확인해보십시오. 그 후, **다음** 버튼을 클릭하십시오.

   메모
   대부분의 경우, 기본 구분 기호 s 를 받아들일 수 있습니다.
5. 시스템 데이터 맵을 위해 **기본 값(자동 매핑)**을 선택하십시오. 그 후, **다음**을 누르십시오.
6. Microsoft Dynamics CRM **레코드 종류** 드롭다운 목록에서, **연락처**를 선택하십시오. 그 후, **다음**을 누르십시오.
7. 경고 아이콘이 뜬 레코드 종류의 경우, 가져 온 열의 연락처와 일치하는 Microsoft Dynamics CRM 의 필드를 맵핑하십시오. 이후 **확인**을 클릭하고 **다음**을 클릭하십시오.
8. 개요를 다시 확인해보고, **다음**을 클릭하십시오.
9. **제출**을 클릭하십시오.
10. 마법사가 성공적임을 확인하기 위해, **불러오기**를 클릭하여 보고서를 다시 확인하거나 **마침**을 클릭하십시오.

3 단계: 연락처를 성공적으로 불러왔는지 확인하기

마법사가 종료된 후, 다시 한 번 연락처를 정확하게 불러왔는지 확인합니다.

1. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
   그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
   작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.
2. **연락처**를 클릭하십시오
3. 스크롤 바를 이용해 모든 사람들이 연락처에 잘 추가되었는지, 또는 각 필드가 정확한지 확인합니다.

더 보기

거래처, 잠재 고객 또는 다른 데이터 불러오기

거래처, 잠재 고객 또는 다른 데이터 불러오기

만약 데이터가 스프레드시트나 데이터베이스, 또는 다른 시스템에 저장되어 있다면, 고객정보를 한 곳에 보관하기 위해 그 데이터를 Microsoft Dynamics CRM 으로 불러올 수 있습니다.

거래처나 잠재 고객 또는 영업 기회, 심지어 활동이나 서비스 케이스, 어떤 정보라도 모두 불러올 수 있습니다. (다른 종류의 정보를 '레코드 유형'이라고 합니다.)

메모

연락처를 불러오고 싶습니까? *추가 정보: 연락처 가져오기*

1 단계: 불러올 파일 준비하기

먼저, 데이터를 파일로 추출해야 합니다.

불러올 파일을 생성할 때, 데이터가 완벽하고 정확한지 다시 한 번 확인하십시오. 비어있는 칸에 정보를 채워넣고, 이름과 다른 정보들이 정확한지 점검합니다.

다음과 같은 파일 형식을 지원합니다.:

- (.csv)
- 텍스트파일(.txt)
- 압축파일(.zip)
- 엑셀 스프레드시트파일(.xml)

인식 가능한 압축 파일의 최대 용량은 32MB 입니다.
이 외의 파일 용량은 최대 8MB 까지 인식할 수 있습니다.

팁

만약 더 많은 양의 데이터를 불러와야 한다면 Microsoft Dynamics CRM 개발자 도구(외부)를 참고하십시오. 다양한 파일을 하나의 압축파일(.zip)로 만들어 한번에 압축파일(.zip)을 불러올 수 있습니다. 예를 들어 판매원들이 박람회에서 잠재 고객을 확보해 각각 다른 스프레드시트에 등록하면, 그 자료들을 하나로 모아 압축파일(.zip)로 묶어 저장할 수 있습니다.

가장 좋은 결과를 위해서는, 데이터를 불러올 때 중복되는 현상을 줄이기 위하여 개인마다 고유한 규칙을 만들어 놓는 것이 좋습니다. ('중복 검색 규칙' 이라고 불립니다).

추가 정보: 중복 검색 규칙 설정

Commented [A3]: 법칙 -> 규칙 : 용어통일

두 번째 단계: 데이터 불러오기 마법사 실행하기

데이터를 불러오려면 **데이터 불러오기** 마법사를 사용합니다.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정을** 클릭하십시오. **설정**이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정 > 데이터 관리**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 **설정 > 시스템 > 데이터 관리**를 클릭하십시오.

2. **불러오기 > 데이터 불러오기**를 클릭하십시오.
3. 저장된 연락처가 저장되어 있는 폴더를 탐색합니다. 파일을 선택한 뒤, **열기**를 클릭하고 **다음**을 클릭하십시오.

팁
한번에 하나의 파일만 불러올 수 있습니다. 더 많은 파일을 가져오기 위해서는, 추가로 마법사를 실행시키거나, 연락처 파일을 하나의 압축 파일(.zip)로 만드십시오.

4. 파일명을 다시 한 번 확인하십시오. 만약 파일이 (.csv) 또는 (.txt) 형식이라면, 필드와 기본 구분 기호가 맞는지 확인해보십시오. 그 후, **다음** 버튼을 클릭하십시오.

메모
대부분의 경우, 기본 구분 기호 s 를 받아들일 수 있습니다.

5. 마법사가 데이터를 사용하기 위해 어떤 필드를 인식할 지 선택합니다.

- **기본값(자동 매핑)** 만약 마법사가 Microsoft Dynamics CRM 에 일치하는 필드를 자동으로 찾아주길 원할 때 선택합니다. 마법사가 필드를 찾을 수 없다면, 스스로 매핑할 수 있습니다.
  - 혹은 -
  연락처 및 거래처를 포괄하는 데이터 불러온 파일이 연락처나 거래처 정보를 갖고 있다면 선택하십시오.
  - 혹은 -
  BCM 2010 으로 불러온 파일이 Outlook 2010 의 Business 연락처 관리자의 연락처 정보를 갖고 있다면 선택하십시오.
  - 혹은 -
- '커스템 데이터 맵' 을 선택할 수도 있습니다. (귀사의 시스템이 기능을 사용할 수 있는지의 여부는 목록에 표시됩니다)

6. **다음**을 클릭하십시오.

7. 레코드 유형 목록 리스트가 반짝거리면, **거래처** 또는 **잠재 고객**과 같은 내보내기 원하는 레코드 유형을 선택합니다. Microsoft Dynamics CRM 레코드 타입 드롭-다운 목록에서 불러올 레코드 종류를 선택하십시오. 그리고 **다음**을 클릭하십시오.
8. 경고 아이콘이 뜬 레코드 종류의 경우, 가져 온 열의 연락처와 일치하는 Microsoft Dynamics CRM 의 필드를 맵핑하십시오. 스크롤을 내려 전체 목록을 확인한 후 **다음**을 클릭하십시오 .
9. 개요를 다시 확인한 후 **다음**을 클릭하십시오.
10. 기타 설정
    - 만약 데이터 불러오기 마법사로 중복 레코드가 생성되는 것을 허용하려면, **중복 허용** 섹션에서 '**예**'를 선택해주십시오.

      주의
      중복된 정보를 불러오는 것을 피하기 위해 이 옵션을 계속 '**아니오**'로 설정합니다.

불러온 레코드의 소유권을 지정하려면 **불러온 담당자 레코드 선택 섹션**에서 **조회** 버튼을 클릭하십시오. 이후, **더 많은 레코드 조회**를 선택하고 이름을 기재한 뒤, **추가**를 클릭해주십시오.

메모
불러온 데이터를 누가 소유하고 있는지 어떻게 결정하십니까? 보통, 담당자는 데이터를 관리할 의무가 있는 사람입니다. 예를 들면, 당신이 박람회에서 확보한 고객들의 연락처를 동료에게 할당하고 싶다면, 그 사람을 담당자로 지정합니다. 본인이 아닌 다른 사람을 불러온 레코드들에 대한 담당자로 지정하려면 로그인한 사용자의 보안역할은 사용자를 위한 레코드를 만들기 위한 권한을 반드시 갖고 있어야 합니다. 만약 충분한 권한이 확인되지 않으면 마법사는 자동으로 당신을 불러온 레코드들에 대한 담당자로 지정할 것입니다.

- 이후 작업을 위해 불러오기 설정을 저장하려면 설정 값에 대한 이름을 입력하십시오. (ex - 데이터 맵)

  - 데이터 불러오기 마법사를 다음에 다시 실행할 때, **Custom Maps** 아래 새로운 데이터 맵 목록들이 나열되어 있는 것을 확인할 수 있을 것입니다.

11. **제출**을 클릭하십시오.
12. 마법사가 성공적임을 확인하기 위해, **불러오기**를 클릭하고, 보고서를 다시 확인합니다. 그렇지 않을 경우, **끝내기**를 클릭하십시오.

더 보기

연락처 가져오기

빠른 생성—새로운 연락처(혹은 다른 데이터) 입력하기

빠른 생성 명령을 통해 사용자는 시스템에 빠르고 쉽게 정보를 입력할 수 있습니다. 명령은 상단 바에 있으며, 시스템에 새로운 정보를 입력해야 하는 경우가 생기면 언제든지 사용 가능합니다.

빠른 생성 기능을 사용하면 단지 몇 개의 필드만 채워도 데이터가 생성됩니다. 이후 여유 시간이 생기거나 추가 정보를 추가해야 할 때 나머지 정보를 채워 데이터를 완성할 수 있습니다.

빠른 생성 기능을 사용할 수 있는 항목:

- 연락처
- 거래처
- 잠재 고객
- 영업 기회
- 캠페인 반응
- 경쟁 업체
- 활동: 작업, 전화 통화, 전자 메일, 약속

탐색 모음에서 플러스 표시를 클릭하고, 그 다음 원하는 것을 클릭해주십시오.

활동 아이콘:

아이콘 선택	다음의 활동이 생성됨
	작업
	전화 통화
	전자 메일
	약속

2. 필드를 채우고, **저장**을 클릭하십시오
3. 만약 정보를 계속해서 추가하고 싶다면, **레코드 보기**를 클릭하십시오. 다른 것을 생성하고 싶다면, **다른 항목 만들기**를 클릭하십시오.

메모

* 표시가 있는 필드는 필수 입력 사항입니다.

+ 표시가 있는 필드는 사용자에게 할당된 필드를 나타냅니다.

중요

데이터의 온전함을 유지하려면 시스템에 중복되는 레코드가 생기지 않았는지 규칙적으로 확인할 필요가 있습니다.

추가 정보: [중복 데이터 확인하기]

활동으로 노트, 작업, 전화 통화, 전자 메일 내역 추적하기

활동은 고객에게 전자 메일을 보내거나, 전화 통화, 미팅 메모, 할 일 추가, 모임/일정 생성과 같은 같은 고객과 연락을 주고받는 모든 행동을 뜻합니다. 활동을 생성하면 고객과 연계하여 업무를 수행 할 수 있습니다. 만약, 사용자가 고객 정보 레코드에 관한 일을 진행 중에 있다면, 활동을 만들어 자동적으로 해당 자료를 연계할 수 있게 설정할 수 있습니다.

1. 활동을 생성하고자 하는 연락처 혹은 거래처 항목을 탐색하십시오.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.
b. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 **거래처** 또는 **연락처**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 귀사의 시스템을 확장하십시오. 이후, **영업, 서비스, 마케팅**과 같은 작업 영역을 클릭하십시오.
b. 고객 항목을 확장한 후, 계약 또는 거래처를 클릭하십시오.

2. 연락처와 거래처 목록에서 이름을 클릭한 뒤, 활동을 클릭하십시오.

새로운 전화 통화나 작업을 생성하려면 **전화 추가하기** 또는 **작업 추가하기**를 클릭하십시오. 그리고 새로운 전자 메일이나 약속을 생성하려면, 추가 명령(•••)를 클릭한 뒤, **전자 메일** 또는 **약속**을 클릭하십시오.

- 혹은 -

현재 존재하는 활동을 수정하려면 활동 목록에서 활동을 클릭한 뒤 **이 활동 열기**를 클릭하십시오. (명령을 보기 위해 마우스 포인터를 활동 우측에 놓으십시오)

3. 툴팁 가이드를 참고하여 필드에 정보를 입력합니다.

Commented [A4]: 번호 3 이 생략됨

4. **OK** 를 클릭하여 새로운 활동을 저장합니다.

메모

종료된 활동을 수정하거나 다시 활성화할 수 없습니다. 하지만 종료된 활동에 메모를 추가할 수는 있습니다. 또한 웹 앱이나 Outlook 용 CRM 에서 생성된 팩스, 전화통화, 전자 메일, 편지, 캠페인 반응 등의 활동 같은 Outlook 용 CRM 을 위한 알림은 설정할 수 없습니다.

추가 정보: 퀵 캠페인 생성

중복 데이터 확인하기

데이터의 온전함을 유지하기 위해서는, 시스템에 중복 연락처, 거래처, 잠재 고객이 생기지는 않는지 규칙적으로 확인해야 합니다. 중복 검색 마법사는 시스템의 중복 데이터를 검색하고 정리하는 작업을 설정합니다. 작업은 자동으로 매일 실행되도록 설정할 수 있으며, 작업이 종료될 경우 전자 메일로 확인 메일을 받을 수 있습니다.

메모

만약 귀사의 시스템에서 다른 레코드에 대한 중복 검사가 가능하다면, 다른 레코드 타입, 연락처, 거래처, 그리고 잠재 고객 에도 중복된 정보가 있는지 확인할 수 있습니다. 시스템 담당자에게 문의해보시길 바랍니다. 중복되는 정보 확인은 본인이나 시스템 담당자(또는 시스템에 권한을 갖고 있는 자)가 레코드 타입에 대한 규칙을 설정하고, 중복 검색이 실행 중이어만 가능합니다.

중복 연락처 확인하기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오. 그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다. 작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.

b. 작업 영영역 이름을 클릭한 후 **연락처**를 클릭하십시오.

추가 명령 (•••)을 클릭하고, **중복 검색을** 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 **영업, 서비스**, 또는 **마케팅**을 클릭한 후 **고객 > 연락처**를 클릭하십시오. 이후, **레코드 그룹**에서 **중복 검색**을 클릭하십시오.

2. 아래 보기 중 하나를 실행하십시오

   모든 중복되는 연락처를 검색하려면, **모든 페이지의 모든 레코드**를 클릭하십시오. (권장)

   -혹은-

   선택된 연락처들이 시스템 내 중복 데이터를 갖고 있는지 확인하려면 **선택한 레코드**를 클릭하십시오

   중복 검색 마법사가 실행되어 중복 연락처를 확인하는 작업을 실행합니다.
3. 작업에 대한 초기 값을 지정하거나 다른 이름을 입력하십시오.
4. 작업에 대한 시작 시간을 입력하고, 하루에 작업을 얼마나 자주 실행시킬 것인지 입력하십시오. 예를 들어, '하루에 한번, 두 번 실행' 이렇게 설정합니다.
5. 중복 검색 작업이 종료될 때 알림 메일을 받으려면 체크박스를 이용하십시오. 추가적인 메일 주소 등록 역시 가능합니다.
6. **다음**을 클릭한 뒤 **제출**을 클릭하십시오.

중복 거래처 데이터 확인하기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
   그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
   작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.

b. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 **거래처**를 클릭하십시오.

추가 명령(•••)를 클릭하고, **중복 검색**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 **영업, 서비스**, 또는 **마케팅**을 클릭한 후 **고객 > 연락처**를 클릭하십시오. 이후, **레코드 그룹**에서 **중복 검색**을 클릭하십시오.

2. 아래 보기 중 하나를 실행하십시오:

모든 중복되는 연락처를 검색하려면, **모든 페이지의 모든 레코드**를 클릭하십시오. (권장)

--혹은--

선택된 연락처들이 시스템 내 중복 데이터를 갖고 있는지 확인하려면 **선택한 레코드**를 클릭하십시오

중복 검색 마법사가 실행되어 중복 연락처를 확인하는 작업을 실행합니다.

3. 작업에 대한 초기 값을 지정하거나 다른 이름을 입력하십시오.
4. 작업에 대한 시작 시간을 입력하고, 하루에 작업을 얼마나 자주 실행시킬 것인지 입력하십시오. 예를 들어, '하루에 한번, 두 번 실행' 이렇게 설정합니다.
5. 중복 검색 작업이 종료될 때 알림 메일을 받으려면 체크박스를 이용하십시오. 추가적인 메일 주소 등록 역시 가능합니다.
6. **다음**을 클릭한 뒤 **제출**을 클릭하십시오.

중복 잠재 고객 데이터 확인하기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 영업**을 클릭하십시오.
b. **영업 > 잠재 고객** 을 클릭하십시오.
추가 명령(•••)을 클릭하고, **중복 검색**을 누릅니다.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 **영업 > 잠재 고객을** 클릭한 후 **레코드** 그룹에서 **중복 검색을** 클릭하십시오.

2. 아래 보기 중 하나를 실행하십시오.
잠재 고객 내 모든 중복 데이터를 선택하려면, **전체 검색**을 클릭하십시오. (권장)
-혹은-
선택된 연락처들이 시스템 내 중복 데이터를 갖고 있는지 확인하려면 **선택한 레코드**를 클릭하십시오

중복 검색 마법사가 실행되어 중복 연락처를 확인하는 작업을 실행합니다.

3. 작업에 대한 초기 값을 지정하거나 다른 이름을 입력하십시오.
4. 작업에 대한 시작 시간을 입력하고, 하루에 작업을 얼마나 자주 실행시킬 것인지 입력하십시오. 예를 들어, '하루에 한번, 두 번 실행' 이렇게 설정합니다.
5. 중복 검색 작업이 종료될 때 알림 메일을 받으려면 체크박스를 이용하십시오. 추가적인 메일 주소 등록 역시 가능합니다.
6. **다음**을 클릭한 뒤 **제출**을 클릭하십시오.

더 보기

중복 검색 규칙 설정
중복 검색 켜기 및 끄기
중복 검색을 위해 시스템 작업 실행

온라인 지원 리소스

Microsoft Dynamics CRM 고객 센터(외부) 에서는 질의 응답 및 기술 지원 서비스를 제공하고 있으며, Microsoft Dynamics CRM 소개 동영상을 열람할 수 있습니다. Microsoft Dynamics CRM 의 영업, 마케팅, 서비스에 대한 정보를 알고 싶다면 언제든지 고객 센터를 방문해 주십시오. 직위와 업무를 막론하고, Microsoft Dynamics CRM 를 사용하는 모든 고객이 업무 목표를 달성하는 데 도움을 주는 정보를 보유하고 있습니다.

수행하려는 작업	여기를 참조하십시오.
일일 시스템 관리에 필요한 모든 것을 찾아보기	관리 가이드(영문)
Microsoft Dynamics CRM 도입 및 전개 계획에 대한 정보 알아보기	도입 가이드(영문)
비즈니스 수요에 맞춰 Microsoft Dynamics CRM 커스터마이제이션	커스터마이제이션 가이드(영문)
IT 전문가를 위한 Microsoft Dynamics CRM 관련 정보 찾아보기	CRM IT 전문가 센터(영문)
개발자 리소스 및 샘플 코드 찾아보기	CRM 개발자 센터(영문)

더 보기

Quick guide to CRM help resources(외부)

Outlook 용 CRM

Microsoft Outlook 용 CRM 설치하기

만일 귀사가 전자 메일, 연락처, 스케줄 등을 관리하기 위해 Microsoft Office Outlook 을 사용하고 있다면, Microsoft Dynamics CRM for Microsoft Office Outlook 의 사용을 고려해볼 수 있습니다. Outlook 용 CRM 을 이용하면 익숙한 Outlook 으로 작업하면서 Microsoft Dynamics CRM 데이터에 접근할 수 있습니다.

Outlook 용 CRM 을 이용하면 오프라인 상태에서도 CRM 데이터를 확인할 수 있습니다.

중요

Microsoft Dynamics CRM 2013 for Outlook 을 사용하려면 Microsoft Dynamics CRM 2013 이 필요합니다. 만약 Microsoft Dynamics CRM 2011 을 사용하고 있다면, CRM 2013 for Outlook 으로 업데이트 하지 말고 그대로 Microsoft Dynamics CRM 2011 for Outlook 을 사용하십시오.

설치 개요 및 설정

일반 사용자의 Outlook 용 CRM 의 설치 및 설정은 다음의 2 가지 방식으로 진행할 수 있습니다.

1. **설치** : 설치 파일을 실행하여 Outlook 용 CRM 을 설치. 설치 방법:

- Microsoft Dynamics CRM 사용자 인터페이스에서 메시지 바 상단의 **Outlook 용 CRM 가져오기** 알림을 클릭하십시오. 만약 하나 이상의 **보안 경고** 대화 상자가 나타나면, 각각 **실행**을 클릭하십시오.
- 웹 상에서 Microsoft Dynamics CRM 2013 for Microsoft Office Outlook(외부) 다운로드 페이지를 열고 사용자의 시스템에 따라 32 비트, 64 비트의 실행 가능한 파일을 다운받아 설치하십시오.
- DVD 로 설치할 경우, Microsoft Office 설치 폴더에서 (32 비트 또는 64 비트) **SetupClient.exe** 파일을 실행하십시오.

  설치 파일을 실행시켜 **Microsoft Dynamics CRM 2013 for Microsoft Office Outlook 설치 마법사**를 시작합니다.

2. **환경 설정**. Outlook 용 CRM 을 설치 과정이 끝나고 처음으로 Outlook 을 구동할 때 자동으로 **Outlook 용 CRM 환경 설정** 마법사가 실행됩니다. Outlook 용 CRM Configuration 마법사에 대한 정보를 얻고 싶다면 Outlook 용 CRM 설치(외부)를 확인하십시오.

설치 전 준비 사항

Outlook 용 CRM 을 설치하고 환경 설정을 고려중이라면 다음의 사전 요구사항을 준비했는지 확인하십시오.

- 컴퓨터에 로그인 할 때, 관리자 계정으로 접속할 수 있습니까?
- 소규모 기업에서 수동으로 Outlook 용 CRM 설치를 진행할 경우, 시스템 로컬 관리자 권한을 가진 시스템 운용에 익숙한 관리자나 개인 사용자가 설치를 진행하는 것이 좋습니다.
- 컴퓨터의 하드웨어 및 소프트웨어의 사양이 Outlook 용 CRM 의 최소 요구 사양을 만족합니까?

- 하드웨어 요구 사양을 알고 싶다면 Microsoft Dynamics CRM 2013 for Outlook hardware requirements(외부)로 문의하십시오.
- 소프트웨어 요구 사양을 알고 싶다면 Microsoft Dynamics CRM 2013 for Outlook software requirements(외부)로 문의하십시오.

- 컴퓨터가 최근에 보안 업데이트를 포함하는 Microsoft Office 업데이트를 완료하였습니까?
- 업데이트 현황을 알고 싶다면 Microsoft Update(외부)로 문의하십시오.

Microsoft Dynamics CRM 2013 for Microsoft Office Outlook 개인 정보

Microsoft Office Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 을 사용하려면 해당 자격 증명(전자 메일 주소와 암호)을 사용하여 로그인해야 합니다. 이 정보를 로컬로 저장하도록 선택하면 Microsoft Outlook 을 열 때마다 자격 증명을 입력하지 않아도 됩니다. 이 정보를 저장하도록 선택한 경우 Outlook 을 열 때마다 Outlook 용 CRM 이 Microsoft Dynamics CRM 에 자동으로 연결됩니다.

Outlook 용 CRM 에 처음 로그인한 직후부터 사용자의 컴퓨터와 CRM 의 연결이 인터넷을 연결할 때마다 자동으로 이루어집니다. 이 경우 옵션 영역에서 컴퓨터와 CRM 사이의 연결을 끌 수 있습니다. 이 옵션을 초기화하면, Outlook 용 CRM 의 퍼포먼스가 저하될 수 있습니다.

Outlook 용 CRM 으로 CRM 의 전자 메일 추적을 수행할 수 있습니다. 만약 이를 실행한다면, 전자 메일은 권한을 부여 받은 사용자에 한해 공개될 것입니다.

수신하는 모든 메일에 대해, Outlook 용 CRM 은 발신인의 전자 메일 주소, 수신인의 전자 메일 주소, 전자 메일 제목을 CRM 으로 전송합니다. 이 정보를 통해 특정 메일이 CRM 서비스에 의해 관리되는 것이 가능합니다. 항목이 추적, 관리되면 그 항목의 사본이 CRM 서비스에 유지될 것이며 권한을 갖고 있는 사용자에게도 보여질 것입니다. 항목 추적을 취소하면 해당 항목을 자신이 소유하고 있는 경우에만 사본이 CRM 서비스에서 자동으로 삭제됩니다.

더 보기

Microsoft Dynamics CRM 2013 for Outlook Installation Instructions(외부)

Outlook 연락처 추가하기 (Outlook 용 CRM 사용자)

Outlook 에서 축적한 고객 정보를 체계적으로 관리하고 동시에 쉽게 열람하고 싶다면 Outlook 의 연락처와 Outlook 용 CRM 을 연동하십시오. 이를 통해, 사용자는 고객과 연관된 메시지, 약속, 그리고 작업을 Outlook 에서 쉽게 추적, 관리할 수 있습니다. 연동 작업을 실시하려면 연락처 추가 마법사를 사용하십시오. Outllook 과 CRM 의 연락처 정보가 연동되면 Outlook 에서 전자 메일, 업무, 일정을 확인할 수 있습니다. Microsoft Dynamics CRM 에서 고객과 연락처를 확인할 때, 사용자는 관련된 전자 메일, 일정, 업무와 같은 활동을 확인할 수 있습니다.

단계 1: Get ready
1 단계: 준비하기

Outlook 연락처를 등록하기 전에:

- 사전에 Outlook 용 CRM 을 설치하지 않았다면, Microsoft Outlook 용 CRM 설치하기를 참고하십시오.
- 현재 보유하고 있는 Outlook 연락처 정보가 완벽하고, 정확한지 다시 한번 확인해보십시오. 비어있는 정보를 채워 넣거나, 연락처의 이름이 정확하게 입력되어있는지 점검합니다.
- Outlook 연락처 목록에 있는 회사명들을 Microsoft Dynamics CRM 의 거래처 명으로 보여주는 것이 가능합니다. 그 전에, 두 어플리케이션에 각각 같은 이름으로 등록되어 있는지 확인해야 합니다.

2 단계: 마법사 실행하기

1. **연락처 추가** 마법사를 실행합니다

Outlook 2010 을 사용하는 경우

   a. **파일** > **CRM** > **연락처 가져오기** > **연락처 추가**를 클릭하십시오.

Outlook 2013 을 사용하는 경우

   a. **파일** > **CRM** > **연락처 가져오기** > **연락처 추가**를 클릭하십시오.

2. **다음**을 클릭하십시오.
3. Outlook 연락처 정보를 저장할 폴더 위치를 확인하고, **다음**을 클릭하십시오.

메모

- 마법사가 보통 **연락처**라 불려지는 폴더를 결정합니다. **연락처** 폴더 안에서, 하위 폴더를 선택하거나 지울 수 있습니다.
- 다른 사람에게 본인의 전자 메일을 관리할 수 있도록 허락한다면(called a "delegate"), 그 사람의 연락처 폴더에서 연락처를 추가할 수 없습니다.

4. 연락처 내 그룹 생성 형태 선택하기
   - **회사 이름.** Microsoft Dynamics CRM 의 거래처의 이름에 기반하여 연락처를 배포합니다. 마법사는 각 거래처에 연관되어 있는 연락처를 열거할 것입니다.
   - **전자 메일 도메인.** 전자 메일의 도메인 주소에 기반하여 연락처를 배포합니다. 전자 메일 도메인은 @ 표시 뒤에 따라오는 주소를 말합니다. 예를 들면, someone@example.com 에서, "example.com"이 도메인이 되는 것입니다. 각 도메인에 있는 이름을 확인하려면 링크를 클릭하십시오.
   - **범주.** 사용자가 Outlook 에서 연락처를 배포하던 방식으로 연락처를 배포합니다(CRM 에 적용이 가능할 때 한정). 각 범주에 있는 이름을 확인하려면 링크를 클릭하십시오.

   모든 항목을 그룹으로 추가하지 않으려면 체크 박스를 눌러 필요 없는 항목을 뺍니다.

메모

연락처의 수를 나타내는 기둥의 색을 통해 Microsoft Dynamics CRM 에 얼마나 많은 연락처가 연동되어 있는지 확인할 수 있습니다.
초록색: 모든 연락처들이 Microsoft Dynamics CRM 에 연동되어 있습니다.
노란색: 50%보다 많은 연락처들이 Microsoft Dynamics CRM 에 연동되어

있습니다.
빨간색: 적어도 하나 이상의 연락처가 Microsoft Dynamics CRM 에 연동되어 있습니다.

팁
만일 회사명이 정확하게 일치하지 않는다면, 항목들이 배포되지 않은 상태로 그저 다양하게 분포되어 나타날 수 있습니다. 해결하려면 마법사를 종료한 후 Outlook 에서 회사명을 정정한 뒤 마법사를 다시 시작하는 것을 권장합니다.

5. **회사 이름을 계정으로 사용** (권장)을 사용하고 있는지 확인하십시오. 변환 기능을 사용하지 않고 수동으로 Microsoft Dynamics CRM 의 연락처 정보를 거래처와 연동하려면 체크박스에 있는 표시를 해제합니다.
6. **Dynamics CRM.** Microsoft Dynamics CRM 과 연동된 Outlook 연락처들과 관련된 메시지, 약속, 작업을 추적, 관리하기 위해추가된 **추가된 연락처의 모든 통신 추적**을 선택하십시오.
7. 연락처와 거래처를 수동으로 연동하려면 **고급**을 클릭하십시오. **거래처 설정**에서, 연락처와 열을 클릭하십시오. 이후드롭다운 목록에서 아래 보기 중 하나를 선택해주십시오.
   - 추후에 Microsoft Dynamics CRM 과 연동된 연락처를 거래처와 연동하려면 필드 값을 비워**(설정 안 함)**두십시오.
   - 입력한 회사명 및 연락처 정보를 Microsoft Dynamics CRM 의 거래처와 연동하려면 **회사 이름 사용**을 선택하십시오.
   - **기존 거래처 선택**을 선택하고, 거래처 또는 연락처를 선택한 뒤, **추가**를 클릭하십시오.

8. Outlook 상에서 Microsoft Dynamics CRM 의 모든 전자 메일 메시지나 약속, 작업을 추적 및 관리하고 싶지 않다면 **통신 포함** 열에서 모든 체크박스를 해제합니다.
9. **연락처 추가**를 클릭하십시오.
10. 요약 페이지를 다시 한 번 확인하고 오류를 수정합니다. 이후, **닫기**를 클릭하십시오.

Outlook 에서 CRM 작업하기

Outlook 용 CRM 은 데스크탑이나 랩탑 컴퓨터에 설치한 Outlook 의 추가 기능으로 설치됩니다. Outlook 용 CRM 에서도 Microsoft Dynamics CRM 웹 어플리케이션과 거의 동일한 영업, 마케팅, 서비스 기능을 사용할 수 있으며, 거래처, 연락처, 캠페인과 같은 작업 역시 포함됩니다.

Microsoft Dynamics Outlook 용 CRM 과 Microsoft Outlook 의 차이점
Microsoft Dynamics CRM 은 표준 인터넷 익스플로러 명령을 사용하고 있기 때문에, Outlook 용 CRM 에서 Outlook 의 몇몇 기능을 사용할 수 없습니다.

Outlook 용 CRM 에서 제한되는 기능	해결 방법
전자 메일 서명	전역 전자 메일 템플릿을 이용하십시오.
완전한 문서 편집 기능	ENTER, SHIFT+ENTER 와 같은 기본적인 편집 명령만 가능합니다.
전자 메일 작성 중 파일 첨부	파일 첨부 전에 전자 메일 활동을 저장하십시오
드래그하여 레코드 옮기기	불가능 (데이터 손실을 초래합니다)
알림 기능	Outlook 을 동기화하고 난 뒤, Microsoft Dynamics CRM 폴더 또는 웹 어플리케이션에 생성된 약속, 서비스 활동에 대해 15 분 간격으로 알림 기능이 생성됩니다.
Microsoft Dynamics CRM 서비스 일정	시스템 관리자가 기능 추가

Outlook 에서 Microsoft Dynamics CRM 데이터 보기 작업

Microsoft Dynamics CRM 의 레코드를 Outlook 에서 작업하고 있을 경우, 사용자는 어떤 레코드가 어떻게 탭에서 보여질 지 변경할 수 있습니다. 사용자는 정보를 필터링하거나 정렬할 수 있으며, 레코드를 그룹으로 묶을 수 있습니다. 보기는 탭에서 정보가 어떻게 보여지는지를 규정합니다. 만약 사용자가 대량의 레코드를 보유하고 있을 경우, 해당 정보는 탭에서 여러 장의 페이지로 나타날 것입니다. 사용자는 여러 장의 페이지를 한 장의 목록으로 줄여 보기를 고정할 수도 있습니다. 레코드 보기 목록은 사용자의 컴퓨터에 저장됩니다.

몇몇 보기는 데이터가 일반 사용자 컴퓨터에 저장될 수 없게 설정되어 있기 때문에 서버 접속 상태에서만 사용할 수 있습니다. 이 때, 보고서를 고정할 수는 있지만 레코드는 단일 목록으로 이동하지 않을 것입니다.

오프라인으로 작업

오프라인으로 작업하기 전, 오프라인에서 사용 가능한 로컬 레코드를 설정합니다. 이후 온라인으로 전환할 때 로컬 레코드의 변경 사항은 Microsoft Dynamics CRM 데이터베이스 서버와 동기화하여 변경 내용을 적용합니다.

추가 정보: [오프라인에서 Outlook 용 CRM 사용하기]

중요

Microsoft Dynamics Outlook 용 CRM 이 설치된 컴퓨터에 접속한 모든 사용자들은 오프라인 데이터베이스에 저장되어 있는 Microsoft Dynamics CRM 데이터에 접근할 수 있습니다. Outlook 용 CRM 을 실행하는 컴퓨터가 공유되어 있으면 이는 지원되지 않습니다.

Microsoft Dynamics Outlook 용 CRM 와 Microsoft Dynamics CRM 동기화

오프라인 상태로 Microsoft Dynamics CRM 을 사용할 때, 사용자는 연락처를 생성하고, 제거할 수 있고, 작업, 약속, 전화, 편지, 팩스 등을 작성할 수 있습니다. Outlook 용 CRM 을 사용할 수 있습니다. 이 때, 변경된 점은 Outlook 에는 반영되나 온라인으로 다시 접속하기 전에는 Microsoft Dynamics CRM 을 업데이트 시키지 마십시오.

추가 정보: **정보 동기화**

Word 로 메일 병합 문서 생성

Microsoft Dynamics CRM 의 데이터를 Word 로 편집하여 고객에게 바로 전달하십시오.

- 업무용 메일 탬플릿을 새로 만들거나 기존의 것을 사용하십시오. 허가 받은 사용자 혹은 전체 조직에 공유할 수 있습니다.
- 생성된 전자 메일을 연락처, 거래처, 메일링 리스트를 이용하여 전송하십시오.
- 오래된 전자 메일을 새 수신자에게 발송하십시오.
- 팩스를 전송하십시오.
- 견적을 생성하십시오.

추가 정보: 고객에게 대량 메일 보내기

여러 사용자와 한 컴퓨터를 공유하는 경우

여러 사람들이 각기 다른 사용자 계정으로 한 컴퓨터를 사용하는 경우, 사용자 계정에 기반하여 모두가 Outlook 용 CRM 을 설치하고 사용할 수 있습니다. 이 때, Outlook 과 Microsoft Dynamics CRM 의 동기화는 계속 진행됩니다.

Microsoft Dynamics CRM for Microsoft Office Outlook 개인 정보

Microsoft Office Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 을 사용하려면 해당 자격 증명(전자 메일 주소와 암호)을 사용하여 로그인해야 합니다. 이 정보를 로컬로 저장하도록 선택하면 Microsoft Outlook 을 열 때마다 자격 증명을 입력하지 않아도 됩니다. 이 정보를 저장하도록 선택한 경우 Outlook 을 열 때마다 Outlook 용 CRM 이 Microsoft Dynamics CRM 에 자동으로 연결됩니다.

Outlook 용 CRM 에 처음 로그인한 직후부터 사용자의 컴퓨터와 CRM 의 연결이 인터넷을 연결할 때마다 자동으로 이루어집니다. 이 경우 옵션 영역에서 컴퓨터와 CRM 사이의 연결을 끌 수 있습니다. 이 옵션을 초기화하면, Outlook 용 CRM 의 퍼포먼스가 저하될 수 있습니다.

Outlook 용 CRM 으로 CRM 의 전자 메일 추적을 수행할 수 있습니다. 만약 이를 실행한다면, 전자 메일은 권한을 부여 받은 사용자에 한해 공개될 것입니다.

수신하는 모든 메일에 대해, Outlook 용 CRM 은 발신인의 전자 메일 주소, 수신인의 전자 메일 주소, 전자 메일 제목을 CRM 으로 전송합니다. 이 정보를 통해 특정 메일이 CRM 서비스에 의해 관리되는 것이 가능합니다. 항목이 추적, 관리되면 그 항목의 사본이 CRM 서비스에 유지될 것이며 권한을 갖고 있는 사용자에게도 보여질 것입니다. 항목 추적을 취소하면 해당 항목을 자신이 소유하고 있는 경우에만 사본이 CRM 서비스에서 자동으로 삭제됩니다.

Outlook 에서 Microsoft Dynamics CRM 데이터 동기화

Microsoft Office Outlook 과 Microsoft Dynamics CRM 의 데이터를 동기화하는 몇 가지 방법:

- Outlook 에 저장된 약속, 연락처, 작업, 전자 메일을 Microsoft Dynamics CRM 와 동기화
- 오프라인 작업을 위한 Outlook 과 CRM 의 로컬 데이터 동기화

오프라인 작업을 선택할 때, Microsoft Dynamics CRM 은 컴퓨터로 데이터를 복사합니다. 컴퓨터로 복사된 데이터의 양은 필터링 및 개인 옵션에 따른 동기화 옵션에 의해 정해집니다. 오프라인 상태에서 온라인 상태로 복귀하면, 로컬 데이터에 준 변화는 바로 CRM 서버로 업데이트됩니다. 동기화 중 중복 레코드 발견과 같은 문제가 생긴다면, 사용자는 동기화를 계속 진행할지에 대한 여부를 선택할 수 있습니다.

메모

Microsoft Dynamics CRM 2011 에서는 Outlook 동기화를 진행하려면 반드시 Outlook 용 CRM 을 실행해야만 했습니다. Microsoft Dynamics CRM 2013 에서는 Outlook 용 CRM 을 사용해 동기화하거나 서버쪽 동기화를 사용하여 동기화할 수 있습니다. 만약 서버쪽 동기화를 설정한다면 동기화는 Outlook 용 CRM 을 실행하지 않아도 진행됩니다. 추가 정보를 얻고 싶다면 서버쪽 동기화 소개(외부) 를 확인하십시오.

Microsoft Dynamics Outlook 용 CRM 이 설치된 컴퓨터에 접속한 모든 사용자들은 오프라인 데이터베이스에 저장되어 있는 Microsoft Dynamics CRM 데이터에 접근할 수 있습니다. Outlook 용 CRM 을 실행 중인 컴퓨터의 공유는 지원되지 않습니다.

Microsoft Office Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 개인 정보

Microsoft Office Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 을 사용하려면 해당 자격 증명(전자 메일 주소와 암호)을 사용하여 로그인해야 합니다. 이 정보를 로컬로 저장하도록 선택하면 Microsoft Outlook 을 열 때마다 자격 증명을 입력하지 않아도 됩니다. 이 정보를 저장하도록 선택한 경우 Outlook 을 열 때마다 Outlook 용 CRM 이 Microsoft Dynamics CRM 에 자동으로 연결됩니다.

Outlook 용 CRM 에 처음 로그인한 직후부터 사용자의 컴퓨터와 CRM 의 연결이 인터넷을 연결할 때마다 자동으로 이루어집니다. 이 경우 옵션 영역에서 컴퓨터와 CRM 사이의 연결을 끌 수 있습니다. 이 옵션을 초기화하면, Outlook 용 CRM 의 퍼포먼스가 저하될 수 있습니다.

Outlook 용 CRM 으로 CRM 의 전자 메일 추적을 수행할 수 있습니다. 만약 이를 실행한다면, 전자 메일은 권한을 부여 받은 사용자에 한해 공개될 것입니다.

수신하는 모든 메일에 대해, Outlook 용 CRM 은 발신인의 전자 메일 주소, 수신인의 전자 메일 주소, 전자 메일 제목을 CRM 으로 전송합니다. 이 정보를 통해 특정 메일이 CRM 서비스에 의해 관리되는 것이 가능합니다. 항목이 추적, 관리되면 그 항목의 사본이 CRM 서비스에 유지될 것이며 권한을 갖고 있는 사용자에게도 보여질 것입니다. 항목 추적을 취소하면 해당 항목을 자신이 소유하고 있는 경우에만 사본이 CRM 서비스에서 자동으로 삭제됩니다. 항목 추적을 취소하면 해당 항목을 자신이 소유하고 있는 경우에만 사본이 CRM 서비스에서 자동으로 삭제됩니다.

오프라인에서 Outlook 용 CRM 사용하기

Outlook 용 CRM 을 설치하면 사용자에게 할당된 Microsoft Dynamics CRM 레코드를 오프라인에서 작업할 수 있습니다. 오프라인으로 작업할 때 새로운 정보를 입력할 수 있으며 현재의 레코드와 활동 역시 수정할 수 있습니다. 어떻게 오프라인에서 작업을 하는지에 대한 예시를 보려면 **[P1]Hitting the road with Microsoft Dynamics Outlook 용 CRM with Offline Access** 를 참고하십시오.

중요

오프라인으로 처음 접속할 때, 로컬 데이터를 Microsoft Dynamics CRM 서버로 동기화시키기 위해 많은 시간이 소요될 수 있으며, 동기화 중에는 Microsoft Dynamics CRM 를 사용할 수 없습니다. 하지만, 동기화하는 데이터를 필터링하여 동기화에 소요되는 시간을 단축시킬 수는 있습니다.

Microsoft Dynamics Outlook 용 CRM 이 설치된 컴퓨터에 접속한 모든 사용자들은 오프라인 데이터베이스에 저장되어 있는 Microsoft Dynamics CRM 데이터에 접근할 수 있습니다 Outlook 용 CRM 을 실행 중인 컴퓨터의 공유는 지원되지 않습니다.

오프라인 상태임을 확인하는 방법

- Microsoft Dynamics CRM 툴바에 **온라인으로 가기** 버튼이 나타납니다.
- The Microsoft Dynamics CRM 메뉴 바에 **온라인으로 가기** 옵션이 나타납니다.
- Outlook 2010 또는 Outlook 2013 을 설치했다면, **CRM** 탭에 **Go Online** 버튼이 나타납니다.

오프라인 가용성

오프라인 상태일 경우 제한되는 기능을 확인하십시오.

오프라인 상태에서 처리할 수 없는 작업

- 레코드 할당(활동 및 서비스 케이스 제외)
- 할당을 영업 주문으로 변환
- 영업 주문을 송장으로 변환
- 시스템 관리
  시스템 설정 업데이트
- 서비스 활동 관리
- 서비스 관리
- 서비스 일정 및 사업장 일정
- 참조 자료 편집
- 영업 자료 편집 및 관리
- 조직 변경
- 레코드 공유
- 중복 레코드 검색

- 시스템 작업 관리
- 진단 검사 실행
- 워크플로 규칙 실행
- 메일 병합에서 퀵 캠페인 실행 및 관련 활동을 생성

제한되는 작업

- 보고서 생성 및 열람(로컬 데이터 그룹과 오프라인 데이터에 기반)
- 몇몇 사용자 지정 비즈니스 프로세스 자동화(플러그인)

확인은 가능하지만 수정하지 못하는 작업

- 참조 자료
- 영업 자료
- 메일 병합 템플릿

오프라인 상태에서 사용자가 추가로 등록하거나 수정한 정보는 자동으로 Microsoft Dynamics CRM 서버의 같은 정보와 동기화됩니다. 사용자가 오프라인 상태에서 레코드를 수정하고 그 시간에 다른 사용자가 같은 레코드를 수정했다면, 사용자가 온라인으로 상태를 변경할 때 레코드에는 사용자가 오프라인 상태에서 수정했던 부분이 덮어 쓰여집니다.

워크플로

오프라인 상태에서는 워크플로 알림이 작동하지 않으며, 온라인 상태로 변경되었을 때 워크플로 알림을 사용할 수 있습니다. 또한, 오프라인 계정에서 자동 워크플로 프로세스나 시스템 작업을 작동시키기 위한 작업을 수행하였다면 온라인으로 상태를 변경하였을 때 프로세스는 자동으로 작동하게 됩니다.

중복 검색

오프라인으로 작업하는 동안에는 **중복 검색**을 사용할 수 없습니다. **중복 검색** 기능은 온라인으로 상태를 변경하거나 동기화할 때 자동으로 실행됩니다. 사용자는 중복 자료가 생성되었을 때 이를 감지할 것인지 아닌지를 결정하는 개인 옵션을 설정할 수 있습니다.

오프라인 보안 역할

사용자는 온라인 상태와 동일한 보안 역할을 갖습니다.

필터 사용하기

오프라인으로 돌아가기 전에, 필터를 사용하여 로컬 컴퓨터에서 Microsoft Dynamics CRM 데이터의 일부분을 선택할 수 있게 설정하십시오. 오프라인으로 작업할 때 변경한 모든 데이터는 로컬 복사본에 저장됩니다.

사용자는 오프라인으로 접속 시 꼭 필요한 데이터만 다운받기 위해 언제나 필터를 초기화할 수 있습니다. 로컬 복사본에서 많은 양의 데이터를 삭제할 때는 동기화 소요 시간이 길어질 수 있습니다.

오프라인 상태에서 어떤 데이터가 사용되었는지 필터를 이용해 확인할 수도 있습니다. 귀사의 필요에 맞게 필터를 수정하십시오.

1. 본 작업에는 모든 기본 보안 역할에 대한 허가가 필요합니다.
2. Outlook 2013 또는 Outlook 2010 이 설치되어 있다면, **파일**을 클릭하십시오. **CRM** 탭을 클릭하고 나서 **오프라인으로 가기**를 클릭하십시오. 마지막으로 **오프라인 필터**를 클릭하십시오.

   Outlook 2007 이 설치되어 있다면, **CRM** 메뉴에서 **오프라인 필터**를 클릭하십시오.

   Default 에 의해 **오프라인 동기화 필터**가 보여질 것입니다.
3. **유저 필터** 탭에서, 수정하고 싶은 필터를 클릭하십시오. 새로운 필터를 생성하기 위해서는 동작 툴바에서 **새로 만들기**를 클릭하십시오.

   새 필터 대화 상자는 이름을 열거하고 필터의 기준을 만들 것입니다. 이름이나 서술과 같은 필터의 속성을 수정하기 위해 대화 상자를 사용할 수 있습니다. 예를 들어, *담당자 Contains Gabriela*. 와 같이 기준을 추가할 수 있습니다.

   각 행은 필터의 한 세트를 나타내고 3 개의 열을 포함하고 있습니다:
   필터에 사용되는 필드 ex) 거래처 **도시명**
   쿼리와 관련된 연산자 ex) **같음** or **포함**
   필터의 값 ex) *시작됨*
4. **새 필터** 대화 상자에서 기준 바꾸기:
   a. 필터의 기준 행을 편집하려면 필드를 클릭하고 다른 필드를 선택하거나 쿼리 관련 연산자 및 다른 연산자, 또는 값을 클릭하고 새 값을 입력해 주십시오. 일부 값의 경우, **해당 필드의 값 선택 혹은 변경**...을 클릭하여 나타나는 값 선택 대화 상자에서 원하는 값을 선택할 수 있습니다.
   b. 기준 행 추가하기:
      i. **선택**을 클릭하고 필터링 할 필드를 지정하십시오.
      ii. 쿼리 관련 연산자를 클릭하고, operator 를 선택합니다.
      iii. **값 입력**을 클릭하여 필터링 할 값을 입력합니다. 일부 값에서는 값 선택 대화 상자 및 원하는 값을 열기 위해서 **이 필드에 대한 값을 선택하거나 바꾸기** 버튼...을 클릭할 수 있습니다.
   c. 기준을 그룹화하기 위해서는 같은 레코드 유형에 대해 두 개 이상의 행을 선택해야 합니다. 예를 들어 **영업 스테이지** 와 **예상 수익**의 두 필드 모두 **영업 기회** 레코드 타입 안에 있으므로 이러한 필드에 대한 필터 기준을 지정하는 두 개의 행을 그룹화 할 수 있습니다. 그러나, **거래처**나 **영업 기회** 레코드 타입과 같이 다른 레코드 타입에서 필드 값을 가진 행을 그룹화 할 수는 없습니다.

- 그룹화하고 싶은 각 행에 대해, 자세히 보기 모드에서 그 행에 대해 **옵션 메뉴** 버튼 ▼ 을 클릭하십시오. 그 후 **행 선택하기**를 클릭하십시오.
  - 필터 툴바에서, **그룹 And** 또는 **그룹 OR** 을 선택하십시오.

- 그룹에서 행을 삭제하려면 그 행에 대한 **옵션 메뉴** 버튼 ▼ 을 클릭하고 **삭제하기**를 클릭하십시오.
- 그룹을 선택하려면 그 그룹에 대한 **옵션 메뉴** 버튼 ▼을 클릭하고 **그룹 선택하기**를 클릭하십시오.
- 그룹에 조항을 추가하려면 그 그룹에 대한 **옵션 메뉴** 버튼 ▼ 을 클릭하고 **조항 추가**를 클릭한 뒤 필드, 쿼리 relational operator, 값을 선택하십시오.
- 이미 선택된 그룹을 선택 해제하려면 그 그룹에 대한 **옵션 메뉴** 버튼 ▼ 을 클릭하고 **그룹 선택 해제**를 클릭하십시오.
- 그룹을 해제하려면 그 그룹에 대한 **옵션 메뉴** 버튼 ▼을 클릭하고 **그룹해제**를 클릭하십시오.
- 그룹 AND 그룹을 그룹 OR 그룹으로 바꾸려면 그 그룹에 대한 **옵션 메뉴 버튼** ▼ 을 클릭하고 **OR 로 변경** 또는 **AND 로 변경**을 클릭하십시오.

팁

- 모든 조건을 취소하고 처음부터 다시 시작하려면, 필터 툴바에서 **초기화**를 클릭하고 **확정**을 클릭하십시오.
- 행을 삭제하려면, 그 행에 대한 **옵션 메뉴 버튼** ▼을 클릭하고 **삭제하기**를 클릭하십시오.
- 세부 모드에 있는 동안 단순 모드에서 행을 숨기려면, 그 행에 대한 **옵션 메뉴 버튼** ▼을 클릭하고 **단순모드에서 숨기기**를 클릭하십시오.
- 단순모드에서 필터 기준을 볼 때 숨겨진 행이 있는 경우와 세부 모드에서 그 행을 다시 show 하고 싶은 경우, 그 행에 대한 **옵션 메뉴 버튼** ▼을 반드시 클릭하고, **단순하게 보기 모드**를 클릭하십시오.

Microsoft Office Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 개인 정보

Microsoft Office Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 을 사용하려면 해당 자격 증명(전자 메일 주소와 암호)을 사용하여 로그인해야 합니다. 이 정보를 로컬로 저장하도록 선택하면 Microsoft Outlook 을 열 때마다 자격 증명을 입력하지 않아도 됩니다. 이 정보를 저장하도록 선택한 경우 Outlook 을 열 때마다 Outlook 용 CRM 이 Microsoft Dynamics CRM 에 자동으로 연결됩니다.

Outlook 용 CRM 에 처음 로그인한 직후부터 사용자의 컴퓨터와 CRM 의 연결이 인터넷을 연결할 때마다 자동으로 이루어집니다. 이 경우 옵션 영역에서 컴퓨터와 CRM 사이의 연결을 끌 수 있습니다. 이 옵션을 초기화하면, Outlook 용 CRM 의 퍼포먼스가 저하될 수 있습니다.

Outlook 용 CRM 으로 CRM 의 전자 메일 추적을 수행할 수 있습니다. 만약 이를 실행한다면, 전자 메일은 권한을 부여 받은 사용자에 한해 공개될 것입니다.

수신하는 모든 메일에 대해, Outlook 용 CRM 은 발신인의 전자 메일 주소, 수신인의 전자 메일 주소, 전자 메일 제목을 CRM 으로 전송합니다. 이 정보를 통해 특정 메일이 CRM 서비스에 의해 관리되는 것이 가능합니다. 항목이 추적, 관리되면 그 항목의 사본이 CRM 서비스에 유지될 것이며 권한을 갖고 있는 사용자에게도 보여질 것입니다. 사용자가 수신한 전자 메일이 추적되지 않는다면 CRM 서비스는 메일을 자동으로 삭제합니다.

영업

고객 관련 업무

연락처 생성 및 편집

연락처를 사용하여 현재 누구와 비즈니스를 진행 중인지 추적하십시오.

연락처 보기

1. 영역을 탐색하십시오.

   CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
      그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
      작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 **연락처**를 클릭합니다. 이 곳에서 활성화된 연락처 목록을 볼 수 있으며, 전체 목록을 확인하려면 스크롤을 이용하십시오.

      팁
      가장 최근에 일했던 고객 데이터로 돌아가려면 메뉴에서 연락처 옆 쪽의 를 클릭하십시오. 이름을 클릭하면 당신이 했던 이전 활동으로 바로 돌아갈 수 있습니다.

   Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업, 서비스, 마케팅**과 같은 작업 영역을 클릭하십시오.
   b. **고객**을 확장하고, **연락처**를 클릭하십시오. 이 곳에서 활성화된 연락처 목록을 볼 수 있으며, 전체 목록을 확인하려면 스크롤을 이용하십시오.

2. 이름을 클릭하면 연락처의 세부 사항을 볼 수 있습니다.

연락처 생성하기

연락처 생성

1. 영역을 탐색하십시오.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.

b. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 **연락처**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업, 서비스, 마케팅**과 같은 작업 영역을 클릭하십시오.

b. **고객** 항목을 확장하고 **연락처**를 클릭하십시오

2. **새로 만들기**를 클릭하십시오
3. 툴팁을 참고하여 텍스트 박스에 정보를 입력합니다.
4. **저장**을 클릭하십시오.

연락처 편집하기

1. 영역을 탐색하십시오.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.

b. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 연락처를 클릭하십시오

.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업, 서비스, 마케팅**과 같은 작업 영역을 클릭하십시오.

b. **고객** 항목을 확장하고 **연락처**를 클릭하십시오

2. 연락처를 열고, 원하는 정보를 변경하십시오.
3. **저장**을 클릭하십시오.

중요

데이터의 온전함을 유지하려면 시스템에 중복되는 레코드가 생기지 않았는지 규칙적으로 확인할 필요가 있습니다.

추가 정보: 중복 데이터 확인하기

더 보기

보고서 실행
연락처 가져오기
Bing 지도 사용 또는 해제
사용자 또는 팀에 레코드 할당
연락처 또는 거래처를 활성화 및 비활성화
빠른 생성—새로운 연락처(혹은 다른 데이터) 입력하기
활동으로 노트, 작업, 전화 통화, 전자 메일 내역 추적하기
활동 피드로 최신 고객 동향 파악하기

거래처 생성 및 편집

타 회사와 업무를 진행할 때, 거래처를 사용하여 협력사의 기록을 관리할 수 있습니다. 협력사 뿐만 아니라, 경쟁업체나 공급자의 기록 관리를 위해서도 거래처를 사용할 수 있습니다.

거래처 보기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.

b. 활성화된 거래처 목록을 볼 수 있으며, 스크롤하여 전체 목록을 확인 할 수 있습니다.

팁
가장 최근에 작업한 고객 데이터로 돌아가려면 메뉴에서 거래처 옆 쪽의 를 클릭하십시오. 이름을 클릭하면 최근 작업으로 즉시 돌아갈 수 있습니다.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업, 서비스, 마케팅**과 같은 작업 영역을 클릭하십시오.

b. 고객을 확장하고 **거래처**를 클릭하십시오. 활성화된 거래처 목록을 볼수 있으며, 스크롤하여 전체 목록을 확인 할 수 있습니다.

2. 거래처 명칭을 클릭하여 거래처의 세부 내용을 확인하십시오.

거래처 생성하기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
      그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
      작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. 작업 영역 명칭을 클릭하고 **거래처**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업, 서비스, 마케팅**과 같은 작업 영역을 클릭하십시오.
   b. **고객**을 확장하고 **거래처**를 클릭하십시오.

2. **새로 만들기**를 클릭하십시오.
3. 툴팁 가이드를 참고하여 필드에 정보를 입력합니다.
4. **저장**을 클릭하십시오.

거래처 수정하기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
      그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
      작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 **거래처**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업, 서비스, 마케팅**과 같은 작업 영역을 클릭하십시오.
   b. 고객을 확장하고 **거래처**를 클릭하십시오.

2. **거래처**를 열어 정보를 수정하십시오.
3. **저장**을 클릭하십시오.

중요
데이터의 온전함을 유지하려면 시스템에 중복되는 레코드가 생기지 않았는지 규칙적으로 확인할 필요가 있습니다.
추가 정보: 중복 데이터 확인하기

더 보기

보고서 실행
연락처 가져오기
Bing 지도 사용 또는 해제
사용자 또는 팀에 레코드 할당
연락처 또는 거래처를 활성화 및 비활성화
빠른 생성—새로운 연락처(혹은 다른 데이터) 입력하기
활동으로 노트, 작업, 전화 통화, 전자 메일 내역 추적하기
활동 피드로 최신 고객 동향 파악하기

연락처 또는 거래처를 활성화 및 비활성화

사용자는 거래처나 연락처를 삭제하는 대신 비활성화 할 수 있습니다. 이를 통해 비활성화된 기록과 관련된 감사 추적의 무결성이 보장됩니다. 비활성화된 거래처나 연락처는 추가적인 편집이 불가하며, 다른 기록과 연결할 수 없습니다. 하지만 비활성화된 제품과 함께 형성된 모든 관계는 그대로 유지됩니다.

비활성화된 연락처는 필요할 경우에 다시 활성화 될 수 있습니다.

거래처 및 연락처 비활성화

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.
b. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 거래처나 연락처를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업, 서비스, 마케팅**과 같은 작업 영역을 클릭하십시오.

.

2. 비활성화를 원하는 활성화 거래처나 연락처를 선택하고, **비활성화**를 클릭한 뒤 비활성화가 진행되었는지 확인하십시오.

거래처 및 연락처 활성화

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.

b. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 **거래처**나 **연락처**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업, 서비스, 마케팅**을 클릭한 후 **고객**을 클릭한 뒤 **거래처** 또는 **연락처**를 클릭하십시오.

2. **비활성화된 거래처나 연락처를** 보려면 **시스템 보기** 목록에서 활성 거래처나 활성 연락처를 선택하십시오.

3. 활성화하고자 하는 비활성 거래처나 연락처를 선택하고 활성을 클릭한 뒤 활성화가 진행되었는지 확인하십시오.

더 보기

연락처 가져오기
연락처 생성 및 편집
거래처 생성 및 편집
거래처, 잠재 고객 또는 다른 데이터 불러오기

잠재 고객 생성 및 편집

잠재 고객은 귀사와의 거래에 관심이 있는 사람이거나 새로운 제품이나 서비스를 구매하는 데 관심을 가지고 있는 현재 고객을 말합니다.

잠재 고객 확인하기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.

b. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 **잠재 고객**을 클릭하십시오. 활성화된 거래처 목록을 볼수 있으며, 스크롤하여 전체 목록을 확인 할 수 있습니다.

.

가장 최근에 작업한 고객 데이터로 돌아가려면 메뉴에서 거래처 옆 쪽의 를 클릭하십시오. 이름을 클릭하면 최근 작업으로 즉시 돌아갈 수 있습니다

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업, 서비스, 마케팅**을 클릭합니다.
이후, **고객**을 클릭한 뒤 **거래처** 또는 **연락처**를 클릭하십시오.

b. 고객을 확장하고, **잠재 고객**을 클릭하십시오. 활성화된 잠재 고객 목록을 확인할 수 있으며, 스크롤하여 전체 목록을 확인 할 수 있습니다.

2. 잠재 고객에 대한 세부 정보를 보기 위해 **잠재 고객**을 클릭하십시오.

잠재 고객 생성하기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.

b. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 **잠재 고객**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업, 서비스, 마케팅**을 클릭합니다.
이후, **고객**을 클릭한 뒤 **거래처** 또는 **연락처**를 클릭하십시오.

b. **고객**을 확장하고, **잠재 고객**을 클릭하십시오.

2. **새로 만들기**를 클릭하십시오.
3. 툴팁을 참고하여 텍스트 박스에 정보를 입력합니다.
4. **저장**을 클릭하십시오.

잠재 고객 편집하기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.

b. 작업 영역 명칭을 클릭한 뒤 **잠재 고객**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업, 서비스, 마케팅**을 클릭합니다.
이후, **고객**을 클릭한 뒤 **거래처** 또는 **연락처**를 클릭하십시오.

b. **고객**을 확장하고, **잠재 고객**을 클릭하십시오.

2. **잠재 고객**을 열고, 정보를 수정하십시오.
3. **저장**을 클릭하십시오.

중요

데이터의 온전함을 유지하려면 시스템에 중복되는 레코드가 생기지 않았는지 규칙적으로 확인할 필요가 있습니다.
추가 정보: *중복 데이터 확인하기*

더 보기

보고서 실행
연락처 가져오기
Bing 지도 사용 또는 해제
사용자 또는 팀에 레코드 할당
연락처 또는 거래처를 활성화 및 비활성화
빠른 생성—새로운 연락처(혹은 다른 데이터) 입력하기
활동으로 노트, 작업, 전화 통화, 전자 메일 내역 추적하기
활동 피드로 최신 고객 동향 파악하기

영업 기회 생성 및 편집

새로운 고객을 유치하기 위해 열심히 뛰는 영업 직원이라면, 언제나 새로운 영업 기회를 생성할 것입니다. 영업 기회는 물건을 구매할 준비가 된 잠재 고객을 뜻합니다. 다시 말해서, 성사를 앞둔 거래라고 할 수 있습니다.

영업 기회 보기

1. 영역을 탐색하십시오.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** >**영업**.을 클릭하십시오.
b. **영업** > **영업 기회**를 클릭하십시오

활성화된 영업 기회 목록을 볼수 있으며 스크롤하여 전체 목록을 확인할 수 있습니다

팁
가장 최근에 일했던 고객 데이터로 돌아가기 위해서는 메뉴에서, **영업 기회** 옆 쪽의 를 클릭하십시오. 이름을 클릭하면 당신이 했던 이전 활동으로 바로 돌아 갈 수 있습니다.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업**을 선택하십시오

b. **영업**을 확장하고 **영업 기회**를 클릭하십시오.

활성화된 영업 기회 목록을 볼수 있으며 스크롤하여 전체 목록을 확인할 수 있습니다

2. 세부 사항을 보려면 영업 기회 명칭을 클릭하십시오.

영업 기회 생성 및 편집

1. 영역을 탐색하십시오.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 영업을** 클릭하십시오
b. **영업** > **영업 기회**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업**을 선택하십시오
b. **영업**을 확장하고 **영업 기회**를 클릭하십시오.

2. **새로 만들기**를 클릭하십시오.
3. 툴팁을 참고하여 텍스트 박스에 정보를 입력합니다.
4. **저장**을 클릭하십시오.

영업 기회 편집하기

1. 영역을 탐색하십시오.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 영업을** 클릭하십시오
b. **영업** > **영업 기회**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업**을 선택하십시오.
b. **영업**을 확장하고 **영업 기회**를 클릭하십시오.

2. **영업 기회**를 열어 정보를 수정하십시오.
3. **저장**을 클릭하십시오.

더 보기

보고서 실행
연락처 가져오기
Bing 지도 사용 또는 해제
사용자 또는 팀에 레코드 할당
연락처 또는 거래처를 활성화 및 비활성화
빠른 생성—새로운 연락처(혹은 다른 데이터) 입력하기
활동으로 노트, 작업, 전화 통화, 전자 메일 내역 추적하기
활동 피드로 최신 고객 동향 파악하기

제품 생성 및 편집

귀사의 제품을 시스템에 추가할 수 있고, 제품 카탈로그나 가격표에 포함 시킬수도 있습니다. 그리고 해당 데이터를 고객에게 전송할 수도 있습니다.

제품 생성하기

1. 관리자, 부서장, CEO 비즈니스 관리자비즈니스 관리자, 시스템 관리자, 시스템 사용자 지정자의 보안 역할 또는 이에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오**.**
설정이 탐색 모음에 나타납니다.
a. **설정** > **제품 카탈로그**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **근무처** > **제품 카탈로그**를 클릭하십시오

3. 제품 카탈로그 영역에서 **제품**을 클릭하십시오
4. **새로 만들기**를 클릭하십시오.
5. 툴팁 가이드를 참고하여 필드에 정보를 입력합니다.

메모

체납 가격표를 추가하기 전에 최근 생성된 제품 양식을 저장하십시오.

6. **저장**을 클릭하십시오.

메모

만약 귀사가 Microsoft Dynamics CRM 과 통합된 회계 프로그램을 사용중이라면, 제품 양식에 몇몇 분야들이 자동으로 업데이트됩니다.

제품 양식에서 세금을 기입할 수는 없지만 견적, 주문, 또는 송장을 생성할 때는 세금을 추가할 수 있습니다.

제품 편집하기

1. 관리자, 부서장, CEO 비즈니스 관리자, 시스템 관리자, 시스템 사용자 지정자의 보안 역할 또는 이에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는지 확인하십시오.
   추가 정보: **사용자 지정 업무 수행에 필요한 권한**

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
   설정이 메뉴에 나타납니다.
b. **설정** > **제품 카탈로그**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **비즈니스** > **제품 카탈로그**을 선택하십시오

3. 제품 카탈로그 영역에서 **제품**을 클릭하십시오
4. 수정을 원하는 제품 항목을 선택하십시오.
5. 제한 사항이나 필요사항을 점검하며 정보를 편집하십시오.
6. **저장**을 클릭하십시오.

더 보기

보고서 실행

목표 생성 및 편집

목표 수입 달성 과정을 추적하려면 목표를 사용하십시오. .

목표 생성하기

1. 관리자, 부서장, CEO 비즈니스 관리자, 시스템 관리자, 시스템 사용자 지정자의 보안 역할 또는 이에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는지 확인하십시오. 추가 정보: **사용자 지정 업무 수행에 필요한 권한**

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. **Microsoft Dynamics CRM** > **영업**을 클릭하십시오**.**
탐색 모음에 **영업**이 나타납니다.
b. **영업** > **목표를 클릭하십시오**.
c. **새로 만들기**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업** > **목표**를 클릭하십시오.

b. **레코드** 그룹에서 **새로 만들기**를 클릭하십시오.

3. **새 목표** 양식에서 정보를 입력하거나 필요에 따라 기입된 제한 사항 및 필요 사항을 확인하십시오. 툴팁을 참고하여 텍스트 박스에 정보를 입력합니다.
4. **저장** 또는 **저장 후 닫기**를 클릭하십시오

목표 편집하기

1. 관리자, 부서장, CEO 비즈니스 관리자, 시스템 관리자, 시스템 사용자 지정자의 보안 역할 또는 이에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는지 확인하십시오.
   *추가 정보: **사용자 지정 업무 수행에 필요한 권한***

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **영업**을 클릭하십시오.
   탐색 모음에 **영업**이 나타납니다.
b. **영업** > **목표**를 클릭하십시오.
c. **편집**을 클릭하십시오

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업** > **목표**를 클릭하십시오.
b. **레코드** 그룹에서 **편집**을 클릭하십시오.

3. 툴팁 가이드를 참고하여 필드에 정보를 입력합니다.
4. **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.

견적 생성 및 편집

대부분의 영업 활동은 견적에서 시작되고, 최종적으로 주문으로 전환됩니다. 영업 과정에서 영업사원은 수십번 견적을 편집합니다. 따라서, 처음에는 초안으로 견적을 작성하고 고객에게 전달할 시기가 되었을 때 견적을 활성화하게 됩니다.

고객이 이 견적을 수용하면 그 때 주문을 생성할 수 있게 됩니다. 고객이 견적을 수용하지 않으면 영업 사원은 수정, 취소, 소멸과 같은 방법으로 견적을 종료합니다.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **영업**을 클릭하십시오.
      탐색 모음에 **영업이** 나타납니다.
   b. **영업** > **견적**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업** > **참고자료** > **견적** 을 선택하십시오

2. **새로 만들기**를 클릭하거나 편집이 필요한 견적을 클릭하십시오.
3. 툴팁 가이드를 참고하여 필드에 정보를 입력합니다.

.

필요한 필드:

- **견적 ID**
  - 이 ID 는 자동적으로 생성되며 수정이 불가합니다. .
- **수정 ID**
  - 이 ID 는 자동적으로 생성되며 수정이 불가합니다.
- **이름**
  - 1~100 자 내로 이름을 명명하십시오
- **통화**
  - 견적이 처리되는 주요 통화를 선택하십시오.
- **가격표**
  - 제품 카탈로그에서 가격표를 선택하십시오.
- **잠재 고객**
  - 견적을 받을 거래처나 연락처를 선택하고 검색하십시오.

4. **저장**을 클릭하십시오.

더 보기

보고서 실행

사용자 또는 팀에 레코드 할당
빠른 생성—새 연락처 입력(또는 다른 데이터) 입력하기
활동으로 노트, 작업, 전화 통화, 전자 메일 내역 추적하기

롤업 쿼리 생성 및 편집

주어진 목표 및 관련된 목표에 대한 데이터를 모으기 위해 롤업 쿼리를 사용합니다.

1. 관리자, 부사장, CEO 비즈니스 관리자, 시스템 관리자, 시스템 사용자 지정자의 보안 역할 또는 이에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **영업 또는 서비스**를 클릭하십시오
   b. **영업** 또는 **서비스** > **롤업 쿼리**를 클릭하십시오**.**
   c. 새로운 롤업 쿼리를 생성하려면 명령 바에서 **새로 만들기**를 클릭하십시오

      -또는-

      롤업 쿼리를 편집하려면 목록으로부터 쿼리를 여십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업** > **목표** > **롤업 쿼리**를 클릭하십시오.
   b. 새로운 롤업 쿼리를 생성하려면 **레코드** 그룹에서 **새로 만들기**를 클릭하십시오

      -또는-

      롤업 쿼리를 편집하려면 **편집**을 클릭하십시오

3. 툴팁 가이드를 참고하여 필드에 정보를 입력합니다.

   이름. 이름을 1~50 자 이내로 기입하십시오

   엔터티 유형. 레코드 종류를 선택하십시오

담당자. **검색** 아이콘을 클릭하고, 이 쿼리를 소유할 사용자나 팀을 선택하십시오.

> **메모**
> 만약 **쿼리 설정**에서 당신의 쿼리 표준을 추가한 후 쿼리 설정을 변경하면, 기존에 생성한 쿼리는 사라집니다.

4. **쿼리** 섹션에서, 쿼리에 대한 기준을 추가하십시오. 추가할 수 있는 기준은 레코드 종류에 따라 다릅니다.
5. 쿼리에 대한 결과를 보려면 **레코드 보기**를 클릭하십시오.
6. 새로운 롤업 쿼리를 생성하려면 **저장, 저장 후 닫기** 또는 **저장 및 새로 만들기**를 클릭하십시오.
7. 탐색 모음에서 목표에 대한 데이터를 보려면 **영업**을 클릭한 후 **목표**를 클릭하십시오. 지정할 목표를 선택하고, **추가 명령** (•••)을 클릭한 뒤 **다시 계산**을 클릭하십시오

   실제 값이 다시 계산됩니다. 사용자는 다시 계산된 **달성률, 실제** 값**, 진행 중** 열을 확인할 수 있습니다. 만약 목표를 시작하였다면, **실제** 값 아래에서 **마지막 롤업 날짜**를 확인할 수 있습니다.

경쟁 업체 레코드 생성 및 편집

경쟁업체들과 그들의 강점, 약점을 추적하는 것은 영업 전쟁에서 승리를 거두게 하는 열쇠입니다. Microsoft Dynamics CRM 에 경쟁 업체에 대한 세부 정보를 저장하여 조직 구성원에게 최신 정보를 공유하고 정보를 유지하십시오.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **영업**을 클릭하십시오
b. **영업** > **경쟁 업체**를 클릭하십시오
c. 명령 바에서 **새로 만들기**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업** > **경쟁 업체**를 클릭하십시오**.**
b. **레코드** 그룹에서 **새로 만들기**를 클릭하십시오.

2. 툴팁 가이드를 참고하여 필드에 정보를 입력합니다.
3. 저장을 클릭하십시오.

경쟁업체와 영업 기회를 연관시키려면 **영업 기회** 영역에서 ➕을 클릭하십시오. **검색** 박스에서 검색 아이콘을 클릭하고 결과들 중 **영업 기회**를 선택하십시오.

더 보기

경쟁 업체 비교 분석

주문 생성 및 편집

축하합니다! 고객 관리를 수행한 힘든 노력이 보상받아 고객들이 귀사의 제품이나 서비스를 주문할 준비가 되었습니다. Microsoft Dynamics CRM 에서 주문은 견적에 대한 고객의 수용에 근거하거나 상황에 따라 견적 없이 주문을 넣을 수 있습니다.

견적으로부터 주문 생성

일반적으로 주문은 견적을 변환하여 생성됩니다. 활성화된 견적을 변환하십시오. 한번 견적이 변환되면 되돌릴 수 없습니다.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **영업**을 클릭하십시오.
   b. **영업** > **견적**을 클릭하십시오.
   c. 주문으로 변환하고 싶은 견적을 열고, 명령 바에서 **주문 만들기**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업** > **참고자료** > **견적**을 클릭하십시오.
   b. 주문으로 변환하고 싶은 견적을 열고, •••아이콘을 클릭한 뒤 **주문 생성하기**를 클릭하십시오.

2. 툴팁 가이드를 참고하여 필드에 정보를 입력합니다.

견적 없이 주문 생성

견적 승인 없이도, 고객과의 소통한 내용을 기반으로 주문 생성이 가능합니다.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 영업**을 클릭하십시오.
b. **영업** >**주문**을 클릭하고 **+ 새로 만들기**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업 > 참고자료> 주문**.을 클릭하십시오
b. **+ 새로 만들기**를 클릭하십시오.

2. 툴팁 가이드를 참고하여 필드에 정보를 입력합니다.

   주문 ID. 이 ID 는 자동적으로 생성됩니다.

   이름. 1~100 자 사이로 이름을 작성하십시오

   통화. 주문을 진행할 통화 단위를 선택하십시오.

   가격표. 제품의 정가를 나타내는 가격표를 선택하십시오.

   가격 고정. 가격 설정을 고정합니다. 제품 카탈로그의 가격 정보가 바뀌더라도 주문이나 송장을 동일한 가격으로 유지하려면 이 설정을 선택하십시오

   잠재 고객. 주문을 진행할 거래처나 연락처를 선택하십시오.

3. **저장**을 클릭하십시오.

주문한 제품의 정보를 추가하려면, **제품** 영역에서 ➕를 클릭하고, 아래 옵션 중 하나를 클릭하십시오.

기존 제품. 가격표와 관련된 제품 카탈로그에서 생성된 제품입니다.

직접 입력 제품. 제품 카탈로그의 부분에는 없지만 선택 가능한 제품입니다.

제품 가져오기. 기존 영업 기회 내 제품입니다.

메모

사용자는 견적, 주문, 송장에 제품을 추가할 때 납부하는 세금의 양을 입력해야 합니다. Microsoft Dynamics CRM 은 개별 제품의 세금을 자동으로 계산하지는 않지만, 세금 총계는 견적, 주문, 송장 속 개별 제품의 세금 양 합계에 근거하여 자동으로 계산됩니다.

5. **저장**을 클릭하십시오.

메모

주문은 주문 취소 또는 주문 처리로 종료됩니다. 운송된 제품이나 서비스는 주문 처리되지만, 운송되지 않을 경우 주문이 취소됩니다. 주문이 종료되거나 부분적 또는 완전히 처리 되었다면 이후 주문을 바꾸거나 업데이트 할 수 없습니다.

더 보기

견적 생성 및 편집

상세하게 찾기 생성, 편집 및 저장

Microsoft Dynamics CRM 에서 상세하게 찾기 명령으로 사용자가 원하는 레코드를 찾을 수 있습니다. 또한 Microsoft Office Excel 로 내보낼 데이터를 준비하기 위해 상세하게 찾기을 사용할 수도 있습니다. 사용자는 데이터를 분석, 요약, 또는 종합하거나 다른 양상으로 데이터를 보기 위한 피벗 테이블을 생성할 수 있습니다.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

쿼리를 원하는 레코드 목록을 지정하고 명령창에서 **추가 명령 아이콘** •••을 클릭한 뒤 **상세하게 찾기**을 클릭하십시오. 예를 들어, 거래처 레코드를 찾는다면 다음을 참고하십시오:

i. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 영업**을 클릭하십시오**.**

ii. **영업** > **거래처**를 클릭하십시오.
명령 바에서 **추가 명령 아이콘** •••을 클릭하고, **상세하게 찾기**를 클릭하십시오

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 검색할 레코드의 목록을 지정한 후 데이터 그룹에서 **상세하게 찾기을** 클릭하십시오.

2. 검색 대상 지정

a. 찾을 대상 목록에서 레코드 종류를 선택하십시오.

b. 표준 검색 설정을 위해 **선택**을 클릭하십시오: 필드(예시:거래처 이름 또는 도시), 쿼리 관계 연산자 (명시된 속성이 값과 어떻게 비교되어지는지를 정의하는 표현의 일부 (예시: "같음" 또는"포함"), 그리고 지정될 값 (예시: "시애틀" 또는"전자 메일")

현재 레코드 종류 또는 관련 레코드로부터 필드를 선택 할 수 있습니다. 예를 들어, 어떤 거래처는 연락처 레코드와 많은 관련을 가질 수 있습니다.

선택 목록의 아래에 나타나는 **관련** 항목은 관련된 레코드 종류를 보여 줍니다. 예를 들어, 대부분 레코드 종류들은 메모 레코드 종류와 관련을 갖습니다. 관련된 레코드 종류로부터 필드를 선택하기 위해 필드를 선택하면 새로운 **선택** 링크가 나타납니다.

3. 검색 결과에 포함되는 열 지정

a. **편집**을 클릭하고, **열 추가**를 클릭하십시오.

b. 추가하고 싶은 열이 포함된 레코드 종류를 선택하십시오
c. 추가하고 싶은 열을 선택한 후, **확인**을 클릭하십시오.

4. 정렬 순서 지정하기

a. **열 편집**을 클릭하십시오.
b. **정렬 구성**을 클릭하십시오.
c. 정렬할 열, 정렬 순서를 지정하고 **확인**을 클릭하십시오.
d. **확인**을 클릭하십시오.

5. **결과**를 클릭하십시오.

협업 및 의사소통

활동 피드로 최신 고객 동향 파악하기

재빠르게 영업과 고객 프로젝트, 마케팅 캠페인의 최신 동향을 수집하려면 활동 피드의 실시간 업데이트를 확인하십시오. 사용자 대시보드의 **내 담벼락**에서 활동 피드를 확인할 수 있습니다.

활동 피드는 동료가 수행한 작업에 대한 자동 업데이트를 포함합니다. 사용자는 가장 관심있는 연락처, 동료, 고객 레코드들을 최대 1,000 명까지 팔로우 할 수 있습니다.

활동 피드 포스트에 대한 좋아요 또는 좋아요 취소

1. **내 담벼락**의 포스트 위로 마우스 커서를 이동하십시오.
2. **좋아요** 또는 **좋아요 취소**를 클릭하십시오.

포스트 아래에는 가장 최근에 클릭한 사람의 이름과 함께 포스트을 좋아하는 사람 수가 나타납니다. 포스트을 좋아하는 사람을 보려면 카운터를 클릭하십시오.

활동 피드 포스트에 댓글 달기

1. **내 담벼락**의 포스트 위로 마우스 커서를 이동합니다.
2. **회신**을 클릭하십시오.
   댓글은 250 자(영문기준)까지 달수 있습니다.

연락처, 거래처, 잠재 고객 또는 다른 고객 정보를 팔로우 또는 팔로잉 취소하기.

활동 피드에서 자동적으로 포스트를 볼수 있을 뿐 아니라 고객들과 다른 유형들의 레코드들을 팔로우 할 수 있습니다.- Microsoft Dynamics CRM 내 가장 관심있는 고객 정보를 실시간 업데이트를 통해 확인합니다.

1. 팔로우를 원하는 연락처, 거래처, 잠재 고객, 또는 다른 유형의 레코드를 여십시오.
   추가 명령 •••을 클릭하십시오.
3. **팔로우** 또는 **팔로잉 취소**를 클릭하십시오.

동료 팔로우 또는 팔로잉 취소하기

1. 대시보드에서 **상세하게 찾기**를 클릭하십시오.
2. **찾을 대상 목록**에서 사용자를 클릭하십시오
3. **표시** 그룹에서 **결과**를 클릭하십시오.
4. 원하는 사람 이름을 클릭하십시오.
5. **추가명령** ••• 을 클릭하십시오.
6. **팔로우** 또는 **팔로잉 취소**를 클릭하십시오.

활동 피드에서 보는 포스트 유형 바꾸기

활동 피드 상단에서 팔로우한 모든 항목 또는 일부분에 대한 포스트를 읽을지에 대한 여부를 통제 할 수 있습니다.

- **내 담벼락**에서 다음 중 하나를 선택하십시오.
  - **모든 레코드,** 선택 후 레코드 유형을 선택하십시오.
  - **모두** 자동포스트와 사용자 포스트를 볼 수 있습니다.
  - **자동 포스트** 자동 포스트들만 봅니다.
  - **사용자 포스트** 팔로우한 항목만 열람 가능합니다.

활동 피드에서 레코드 종류 나열 순서 바꾸기

활동 피드에서 레코드 종류가 배치되는 순서를 바꿔 가장 관심있는 것을 상단에 나열 할 수 있습니다.

1. **내 담벼락**의 **모든 레코드**를 클릭하십시오.

2. **이 목록 수정**( )을 클릭하십시오.
3. **내 필터 대화창**에서, 수정할 레코드 종류를 선택하십시오.
4. 레코드 종류가 배치된 순서를 바꾸기 위해 **위로 이동** 또는 **아래로 이동**을 클릭하십시오.
5. 대화 상자를 닫으십시오.

활동 피드에서 사용 할 수 있는 단축키

작업	단축키
포스트 제출	Alt + P
상태 업데이트 게시	Alt + S
레코드 팔로우 또는 팔로우 취소	Alt + L
선택한 포스트 또는 댓글 삭제	Alt + L
삭제 취소	Alt + C

더 보기

활동 피드에 사진 넣기

활동 피드에 사진 넣기

사용자 정보에 사진을 추가하여 다른 사람들이 활동 피드 속 당신의 포스트과 함께 사진을 볼 수 있도록 할 수 있습니다.

1. 활동 피드에서 **내 담벼락**과 회색 이미지 옆의 **편집**을 클릭하십시오.
2. **컴퓨터에서 사진 업로드**를 클릭하십시오
3. **찾아보기**를 클릭한 후 이미지 파일을 찾아서 선택하고 **열기**를 클릭하십시오.
4. **확인**을 클릭하십시오.

더 보기

활동 피드 관리
활동 피드로 최신 고객 동향 파악

Yammer 를 통한 협업 및 의사소통

Yammer 는 대화를 나누고, 함께 문서를 작성하고 편집하면서 미팅에 참석하거나 메일을 보낼 필요 없이 동료들과 정보를 공유할 수 있는 장소입니다.

만약 당신의 조직이 Yammer 를 도입했다면 Microsoft Dynamics CRM 대시보드에서 동료들이 고객 정보를 업데이트 할 때 사용자는 관련된 포스트를 확인할 수 있으며 그 외에도 질문, 축하인사 등을 동료의 포스트에 작성할 수 있습니다.

중요
Microsoft Dynamics CRM 내에서 Yammer 를 사용하려면 Yammer 기업 라이센스가 필요합니다.

Microsoft Dynamics CRM 내에서 Yammer 를 사용할 때, 사용자는 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다:.

- **Yammer 뉴스피드는 대시보드에 위치해 있습니다** 당신이나 당신의 동료가 고객과 일하면서 일어난 최신 뉴스를 지속적으로 확인 가능하며, 대화에 참여할 수 있습니다. 또한, 프로젝트 마감기한을 논의하고, 최신 파일을 공유하고, 피드백을 모으는 작업을 할 수 있습니다.
- **동료들은 당신과 고객과의 상호작용을 자동으로 업데이트 받습니다** 새로운 잠재 고객을 생성하고 그것을 영업 기회로 변환하고, 닫기 등을 했을 때, Yammer 는 당신의 뉴스피드 조직에서 자동적으로 이러한 뉴스를 배치합니다.
- **당신의 브라우저에 내용을 두지않고도 토론하고 파일을 공유할수 있습니다.** 팀원끼리 빠르고 간편하게 문서, PDF, 이미지 와 비디오를 공유합니다.

더 보기

Yammer 웹 사이트 방문하기(외부)

고객에게 대량 메일 보내기

다이렉트 또는 대량 메일링 전자 메일 템플릿을 사용하여 다수의 수령인에게 같은 내용의 메시지를 보낼 수 있습니다. 또는, 메시지를 생성하기 위해 Microsoft Office Word 와 Word 템플릿들로 메일 병합을 사용할 수 있습니다.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하고, **영업** 또는 **마케팅**을 클릭하십시오. 탐색 모음에 **영업** 또는 **마케팅**이 나타납니다.
b. **영업** 또는 **마케팅**을 클릭하고, 원하는 레코드 종류를 클릭하십시오. ex) **연락처**)
c. 레코드 목록에서 전자 메일을 보낼 대상을 선택하고 **추가 명령 아이콘** ...을 클릭 한 뒤 **다이렉트 전자 메일 보내기**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업** 또는 **마케팅**을 클릭한 뒤, 원하는 레코드 종류를 클릭하십시오.ex) **연락처**

b. 레코드 목록으로부터 전자 메일을 보낼 대상을 선택하고, **공동** 작업에서 **다이렉트 전자 메일 보내기**를 클릭하십시오. 또는, 목록 내모든 사람에게 전자 메일을 보내려면 **다이렉트 전자 메일 보내기**를 클릭하십시오.

2. **다이렉트 전자 메일 보내기** 대화창에서, 당신이 원하는 양식을 선택하십시오.
3. **보내기**를 클릭하십시오.

더 보기

[SP] 전자 메일 양식으로 작업하기(차후 링크)

Skype 혹은 Lync 로 전화하기

만약 귀사가 Skype 또는 Lync 를 사용한다면 Microsoft Dynamics CRM 의 거래처에서 전화 번호를 눌러 바로 전화를 걸 수 있습니다. Microsoft Dynamics CRM 내에서 바로 전화를 걸려면 Skype 를 설치하거나 Lync 를 설치하기 위해 시스템 관리자에게 이를 확인 할 필요가 있습니다.

태블릿 CRM 에서 전화 걸기 기능을 사용하려면 Skype 앱을 다운로드 받아야 합니다. 만약 전화번호를 누를 때 이 앱이 없다면, 전화를 걸기 전에 이 앱을 다운로드 받아야 합니다.

지원 가능한 Lync 와 Skype 버전:

- Microsoft Lync 2010 또는 Microsoft Lync 2013
- Skype 6.0

차트

차트 생성 및 편집

Microsoft Dynamics CRM 에서 차트를 생성하여 거대한 양의 데이터를 더 통찰력 있고 생생한 방법으로 표현 할 수 있습니다.

차트 생성하기

1. 시작하기 전에, 사용자에게 차트를 생성하거나 읽고 쓸 수 있는 권한이 부여되었는지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 차트 디자이너를 여십시오.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 차트를 생성할 레코드 목록을 지정하십시오. 예를 들어, 거래처 데이터에 대한 차트를 생성하려면 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 영업**을 클릭하십시오. 그 후, **거래처**를 클릭하십시오.
b. 오른쪽에 나타나는 **차트 창**을 클릭하십시오.
c. **차트** 영역에서, 새 차트 **+ 아이콘**을 클릭하십시오**.**

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 차트를 생성할 레코드의 목록을 지정하십시오. 예를 들어, 거래처 데이터에 대한 차트를 생성하려면 **영업 > 고객 > 거래처**를 클릭하십시오.
b. **차트** 탭에서, **차트** 그룹 안의 **새 차트**를 클릭하십시오.

3. 차트의 유형을 결정하십시오.

차트로 표시할 것 지정하기

a. **범례 항목(계열)**아래 첫번째 드롭다운 박스에서 계열 축으로 표시할 필드를 선택하십시오.
b. **집계** 드롭다운 박스에서 **범례 항목(계열)**에서 선택한 필드를 그룹화 할 옵션을 클릭하십시오.

   비수치 필드에서 당신은 오직 **개수: 모두 또는 비어있지 않은 항목**만 선택할 수 있습니다. 수치 필드에서는 다음 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다: **개수: 모두, 개수: 비어있지 않은 항목, 합계, 평균, 최소, 최대**

   Null 의 가치는 산출되는 데이터의 최소, 최대 그리고 평균에 고려되지 않습니다. 그러나 다음과 같은 데이터를 가졌을 때 0 을 고려할 수 있습니다.

레코드	잠재 고객	기대 값
영업 기회 1	거래처 1	Null
영업 기회 2	거래처 1	250

영업 기회 3	거래처 2	0
영업 기회 4	거래처 2	250

거래처 1 의 평균은 NULL 의 값이 고려되지 않았기 때문에 250 이 됩니다.

거래처 2 의 평균은 0 의 값이 고려되기 때문에 125 가 됩니다.

다양한 계열의 차트를 만들기 위해서는, **계열 추가 아이콘** ✚을 클릭하고, 계열 축으로 표시할 다른 필드를 선택하십시오. 그 후 해당 계열에 대한 옵션 집합을 선택합니다.

d. 계열에 대한 차트 유형을 바꾸려면 계열을 선택하고 **현재 차트 유형** 아이콘에서 차트 유형을 선택하십시오.

e. 차트에 항목을 누적하려면 차트 유형을 클릭한 뒤 **누적 또는 100% 누적**을 클릭하십시오. 막대,열,영역 차트에서만 항목을 누적 시킬수 있습니다.

f. 차트에서 상위 항목만 보고 싶다면, **상위/하위 규칙** 아이콘> **상위 X** 규칙 아이콘> **위쪽 3 또는 위쪽 5,** 또는 다른 숫자로 지정한 **사용자**를 클릭하십시오. 예를 들어, 잠재 고객에 의해 그룹화 된 상위 세가지 영업 기회만 보고 싶다면 **상위/하위 규칙** 아이콘> **상위 X 규칙** 아이콘> 위쪽 **3** 을 클릭하십시오.

   -또는-

   차트에서 오직 하위 항목만 보고 싶다면 **상위/하위 규칙** 아이콘> **상위 X 규칙** 아이콘> **위쪽 3 또는 위쪽 5, 또는 다른 숫자로 지정한 사용자**를 클릭하십시오.

g. **가로(범주) 축 레이블** 아래에 목록으로부터, 범주 축으로 표시할 필드를 선택하십시오.

다양한 범주를 가진 비교 차트를 생성하려면 **범주 추가** 아이콘✚을 클릭한 뒤 범주 축을 표시할 다른 필드를 선택하십시오. 오직 두 가지 범주 항목과 한 가지 계열 항목을 비교 차트에 추가할 수 있습니다.

i. 날짜 유형의 필드에서 범주로 선택된 필드를 그룹화 할 옵션을 클릭하십시오.

차트는 범례와 범주 축에 대한 선택을 위한 필드에 근거하여 명명됩니다.

4. 이 차트를 다른 이름으로 지정하려면 편집할 차트 이름을 클릭하십시오.***
5. 차트를 저장하려면 차트 디자이너에서 **저장** 아이콘을 누르십시오.

차트는 레코드 종류가 선택된 보기에서 데이터를 획득합니다. 차트는 레코드 목록의 보기를 바꾸는 순간 자동적으로 갱신되지만, 차트가 갱신되지 않는다면 **차트** 탭의 **차트 새로고침**을 클릭하여 새로운 레코드의 목록과 차트의 데이터를 일치하게 할 수 있습니다.

차트 편집하기

1. 차트 디자이너를 여십시오.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 편집할 차트에 대한 레코드 목록을 지정하십시오. 예를 들어, 거래처 데이터에 대한 차트를 편집하기위해서, 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 영업**을 클릭하십시오. 그 후, **거래처**를 클릭하십시오**.**
   b. 오른 쪽에 나타나는 **차트 창**을 클릭하십시오.
   c. 차트 영역에서 차트 목록을 클릭하고 편집을 원하는 차트를 클릭 한 뒤 **차트 편집** 아이콘을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 편집할 차트에 대한 레코드 목록을 지정하십시오. 예를 들어, 거래처에 대한 차트를 편집하려면 **영업>고객>거래처**를 클릭하십시오.
   b. **차트** 탭에서 **레이아웃** 그룹안에 **차트** 창> **오른쪽 또는 위쪽**을 클릭하십시오.
   c. 차트 영역에서 편집을 원하는 차트 목록을 클릭하고 **차트** 그룹에서 **차트 편집**을 클릭하십시오.

2. 차트의 유형을 수정하십시오. 상세 내용을 확인하려면 **차트 생성하기** 섹션 3 을 참조하십시오.

더 보기

차트 생성
대시보드 관리
차트 드릴다운

차트 드릴다운

1. 보고 싶은 차트의 레코드 목록을 여십시오.
   이후, 레코드 목록의 상단이나 오른쪽의 차트 바를 클릭하십시오.
2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. **차트** 영역을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. **차트 창**을 클릭하고, 차트를 배치하고 싶은 곳을 선택하십시오.

3. 차트 영역의 차트 명칭 옆에 화살표를 클릭한 뒤 드릴다운 하려는 차트의 명칭을 클릭하십시오
4. 드릴다운을 통해 하위 데이터를 확인하려는 차트의 범주 영역을 클릭하십시오.
5. 바로 가기 메뉴에서 **필드 선택**을 클릭한 뒤 범주를 그룹화하려는 필드를 클릭하십시오
6. 데이터를 볼 때 사용할 차트 타입에 해당하는 아이콘을 클릭하십시오.
7. **확인**을 클릭하십시오.

메모 참고
드릴다운한 차트를 확인하려면 **뒤로 가기**를 클릭하십시오

더 보기

차트 생성 및 편집

서비스

서비스 케이스

서비스 케이스 생성 및 편집

Microsoft Dynamics CRM 을 사용하여 고객의 상황을 추적하십시오. 서비스 케이스와 계약, 계약 라인 항목을 연관시켜 고객 상황과 딱 맞는 서비스를 제공할 수 있으며, 서비스 케이스와 참조 자료 문서를 연결하여 서비스 케이스 해결에 필요한 정보를 확인할 수도 있습니다.

케이스 생성하기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

- **CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우**

  a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 서비스**를 클릭하십시오.
  b. **서비스**가 탐색 모음에 나타납니다
  c. 이후 **서비스** > **서비스 케이스**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

  a. 조직을 클릭하십시오.
  b. **서비스** > **서비스 케이스**를 클릭하십시오.

2. 탐색 모음에서 **새 서비스 케이스**를 클릭하십시오.
3. 풍선 도움말을 참조하여 텍스트 박스에 정보를 입력하십시오.
   a. 프로세스 바에서 identify 를 클릭하여 고객과 서비스 케이스 세부 사항을 확인할 수 있습니다.
   추가 정보: 고객과 서비스 케이스 세부 사항 추적하기
   b. **찾기**를 클릭하여 해결책이 있는 비슷한 서비스 케이스를 확인하십시오.
   추가 정보: 유사한 서비스 케이스에서 서비스 검색
   c. 만약 문제에 대한 해결책을 고객에게 주었다면, 서비스 케이스를 해결하십시오.
   추가 정보: 서비스 케이스 해결 및 취소
   d. 고객과의 대화를 추적하려면 활동을 추가하십시오.
   추가 정보: 전화, 작업, 전자 메일 및 약속을 레코드에 추가
   활동을 끝내면 활동에 쓴 시간을 **기간**에 기록하십시오**.** 만약 이 서비스 케이스가 계약 내용과 관련되어 있다면, 해당 서비스 케이스를 위한 모든 활동의 기간들은 관련된 활동 계약에 자동으로 기록되고 업데이트 됩니다. 계약과 관련된 모든 것은 고객에게 전달하기 전에 수동으로 지정 가능합니다.
   e. **계약과 제품 정보**에서는 어떤 계약과 계약 내용이 서비스 케이스에 적용될 수 있는지에 관한 정보를 입력하십시오. 서비스 케이스에 대한 계약과 계약 내용의 연결은 할당량 사용을 추적하고 고객이 적절한 수준의 서비스를 받았는지 입증할 수 있도록 합니다. 또한 적용 가능한 모든 제품 정보도 입력하십시오
   F. **참조 자료 문서**에서 서비스 케이스를 해결할 정보를 찾기 위해 찾기 아이콘을 클릭해 문제를 해결할 수 있는 Article 을 확인하십시오
4. **저장**을 클릭하여 데이터를 저장하십시오.

서비스 케이스 편집하기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **서비스**를 클릭하십시오.
b. **서비스**가 탐색 모음에 나타납니다
c. **서비스** > **서비스 케이스**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 조직을 확장하십시오.
b. **서비스** > **서비스 케이스**를 클릭하십시오.

2. 목록에서 서비스 케이스를 선택합니다.
3. 풍선 도움말을 참고하여 텍스트 바에서 정보를 바꿉니다.
4. **저장**을 눌러 데이터를 저장하십시오.

더 보기

Microsoft Dynamics CRM 으로 고객 서비스 지원
종료된 활동의 커뮤니케이션 기록 보기
개인 레코드의 회계 감사 히스토리 확인하기(차후 링크)

큐 생성 및 편집

큐는 활동 대기 중인 항목의 집합입니다. Microsoft Dynamics CRM 에서 사용자는 우선순위를 정하고 임무, 전화, 이 메일, 약속 같은 활동들을 할당하기 위하여 큐를 사용합니다. 또한 서비스나 지원에 대한 요청을 찾고 다루기 위해서 큐를 사용할 수도 있습니다.

1. 시스템 관리자 역할이나 이에 상응하는 보안 역할이 주어졌는지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM**> **설정**을 클릭하십시오.
그 후, 탐색 모음에 **설정**이 나타납니다.
b. **설정**에서 **비즈니스 관리**를 클릭한 후, **큐**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장한 후, **설정**에서 **근무처** > **비즈니스 관리** > **큐**를 클릭하십시오.

3. 작업 도구 모음에서 **새로 만들기** 아이콘이나 편집을 원하는 큐를 클릭하십시오.
4. **일반** 섹션에 내용을 입력합니다. **전자 메일** 필드에 입력한 주소와 메일 내용은 모두 큐로 보내집니다.
5. **수신 전자 메일** 섹션의 **전자 메일 활동으로 변환** 드롭다운 목록에서 활동으로 추적할 메시지를 선택합니다.
6. **전자 메일 구성** 섹션의 **사서함** 필드에서 어떻게 전자 메일을 주고 받을 지 선택합니다.

값	Description
없음	전자 메일을 주고 받지 않습니다.
전달 사서함	수신한 전자 메일을 다른 사서함으로 보냅니다.
Microsoft Dynamics Outlook 용 CRM	Outlook 용 CRM 으로 전자 메일을 관리합니다.
전자 메일 라우터	전자 메일이 Microsoft Dynamics CRM 전자 메일 라우터를 거칩니다. 개인 인증을 입력하려면 **인증 허용** 체크 박스를 사용합니다.

7. **저장 후 닫기**를 선택합니다.

더 보기

서비스 케이스 생성 및 편집
서비스 케이스의 해결 및 취소
큐를 이용해 할당된 활동과 서비스 케이스를 확인
큐를 설정하여 활동과 서비스 케이스 관리
서비스 케이스 해결 프로세스

계약 생성 및 편집

Microsoft Dynamics CRM 에 있는 계약이나 계약 내용 기능을 사용하여 고객에게 제공되는 서비스나 지원을 위한 정확한 기간이나 조건을 정의하십시오.

계약 생성하기

메모
입력한 정보가 거래처와 정확하게 연동되지 않으며 할당 정보 역시 기록되지 않기 때문에 거래처 메뉴에서 계약을 생성하는 것은 추천하지 않습니다.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 서비스**를 클릭하십시오
탐색 모음에 **서비스**가 나타납니다
c. **서비스 > 계약**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 조직을 확장하십시오.
b. **서비스 > 참고 자료 > 계약**을 클릭하십시오.

2. **새로 만들기**를 클릭하십시오.
3. 템플릿 선택 대화 상자에서 새로운 계약의 기반이 될 템플릿을 선택하십시오.
4. 풍선 도움말을 참조하여 텍스트 박스에 정보를 입력하거나 수정하십시오.
   a. **머리글**에 계약 이름, 고객, 계약 시작일, 종류일 같은 계약 세부 내용을 입력하십시오.
   Microsoft Dynamics CRM 은 계약을 저장할 때 자동적으로 **계약 ID** 를 할당하고 기간을 계약 시작일과 종류일에 기반하여 계산합니다.
   b. **계약 유형**에 할인과 계약의 서비스 수준을 입력하십시오. 계약 내용에 적용된 할인은 선택한 할인 유형과 동일한 할인 유형으로 적용됩니다. 서비스 수준은 사용자의 사업 가이드라인에 의하여 규정됩니다.
   c. **기록**의 다음 필드는 자동으로 채워집니다.
      - 원래 계약: 기존 계약을 갱신할 때 이루어집니다.
      - 계약 템플릿: 템플릿 선택 대화 상자에서 선택한 설정을 따릅니다.
      - 담당자
   f. **대금 청구 정보** 섹션에 자동으로 **머리글** 필드에 입력된 값이 채워집니다. 그러나 이를 변경할 수도 있습니다. **청구지 주소**는 송장된 계약의 상태(위치)를 바꿀 때 요구됩니다.

5. 활동이나 노트를 추가하려면 **활동**이나 **노트**를 클릭하십시오.

   추가 정보 : [전화, 작업, 전자 메일, 약속을 레코드에 추가]

   메모

   - 송장이 처리되거나 계약 시작일자에 다다르면 계약이 활성화 됩니다.
   - 기존 *초안 계약*은 수정 가능하나, 유효 계약, 송장 처리 완료 계약, 활성화된 계약, 만료된 계약, 취소된 계약은 수정이 불가능합니다.
   - 서비스의 디폴트(채무 불이행)날과 시간은 계약 템플릿 안에서 정의됩니다. 서비스의 날과 시간을 바꾸기 위해서는 계약을 열고 명령 바에서 **일정 설정**을 클릭하십시오.

계약 내용 추가하기

계약 내용에서 특정 날짜와 커버된 제품, 많은 서비스 케이스와 할당 가능한 전체 지원 활동을 규정하십시오. 또한, 부품과 정리 라인을 세분화하듯이 각각의 계약을 위한 특정 계약 내용을 규정할 수 있습니다.

계약 상태를 *송장 처리 상태로* 바꾸기 전에 적어도 계약에 대한 하나의 계약라인을 규정해야만 합니다. 또한, 부품과 정리 라인을 세분화하듯, 각각의 계약을 위한 특정 계약 내용을 규정할 수 있습니다.

계약 내용을 추가한 뒤 탐색 모음의 **계약에 대한 송장 발부**를 클릭하여 송장을 처리하십시오.

계약 유지, 갱신, 내보내기

만약 이미 활성화되었거나 송장 처리가 완료된 계약을 수정하고 싶다면 계약을 취소하거나 보류해야만 합니다. 취소된 계약은 갱신 및 편집 가능합니다. 계약이 보류 중일 때는 계약을 진행할 수 없습니다. 예를 들어, 만약 송장에 문제가 있다면 계약 상태를 보류 중으로 설정하고 문제가 해결된 후 다시 계약을 진행해야 합니다.

- 송장된 계약을 보류하려면 명령 바에서 **계약 보류**를 클릭하십시오.
- 보류된 계약을 다시 진행하려면 명령 바에서 **보류 해제**를 클릭하십시오.
- 취소된 계약을 다시 진행하려면 명령 바에서 **계약 갱신**을 클릭하십시오.

더 보기

[계약을 사용하여 고객 지원 약관 정의]

서비스 생성 및 편집

고객에게 제공할 서비스 스케쥴링을 빠르고 쉽게 하기 위하여 서비스의 세부 사항들을 미리 규정하십시오. 얼마나 오래 서비스 활동이 지속될지, 사용자, 설비, 장비가 그 활동해 요구될지와 같은 서비스 윤곽을 설정합니다. 사업의 변경으로 더 이상 그 서비스를 제공할 필요가 없을 경우 이용 가능 서비스 목록에서 해당 서비스를 비활성화합니다.

1. 관리자, 부서장, CEO 비즈니스 관리자, 시스템 관리자, 시스템 사용자 지정자의 보안 역할 또는 이에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는지 확인하십시오.

보안 역할 확인.

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 비즈니스 관리 영역을 탐색하십시오.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
b. **설정** > **비즈니스 관리**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **사업** > **비즈니스 관리**를 클릭하십시오.

3. **서비스**를 클릭하십시오.
4. 새로운 서비스를 생성하려면 **새로 만들기** 를 클릭하십시오.

   -또는-

   서비스를 편집하려면, 목록에서 서비스를 엽니다.
5. 텍스트 박스에 정보를 입력하거나 수정하십시오.
   - **일반** 섹션에 서비스의 이름과 설명을 입력할 수 있으며 서비스가 생성될 때의 초기 상태를 설정합니다. 만약 사용자의 조직이 일정으로 설정하기 전 모든 서비스 활동을 승인하는 것을 선호한다면, **요청됨** 혹은 **미정**을 선택하십시오.
   - **일정** 섹션의 **기본 기간**에서 얼마나 서비스가 오래 지속되는 지 설정합니다. 이는 서비스 활동이 생성되는 시간에 따라 변할 수 있습니다. 서비스 활동의 최대 일정 설정 기간은 10 일입니다.
   - **활동 시작 간격** 섹션에서 얼마나 자주 서비스 활동이 시작되는지를 선택합니다. 이를 통해 서비스 활동이 시차를 두고 시작할 수 있도록 설정할 수 있습니다.
   - **시작 시간** 섹션에서 서비스 활동이 반드시 시작해야 하는 시간을 설정합니다.

6. **필요한 리소스** 영역에서 선택 규칙을 규정하십시오.
   선택 규칙을 규정하지 않고도 서비스를 저장할 수 있지만, 그 서비스는 예약될 수 없습니다.
   추가 정보: 선택 규칙 생성 및 편집
   - 오른쪽 창에서 선택 규칙을 클릭하십시오.

   선택 규칙은 톱니 아이콘 옆의 계층도에 나타납니다.
   - **일반 작업**에서 각 항목을 클릭하여 필요한 리소스의 양과 선택 규칙이 어떤 조합에 필요한 지를 규정하십시오.

     선택 규칙 추가

     하위 규칙을 추가하여 규칙을 더욱 복잡하게 설정할 수 있습니다.

     리소스 추가

     선택 규칙에 설비, 장비, 팀을 리소스로 추가합니다.

     리소스 그룹 추가

     리소스 그룹은 상호 교환적으로 일정 설정이 가능한 사용자, 시설, 장비입니다.
7. 데이터를 저장하려면 **저장**을 클릭하십시오.

   메모

   서비스를 이용 가능 또는 이용 불가능하게 만들려면 서비스 레코드 목록에서 **더 많은 활동> 활성화** 또는 **더 많은 활동 > 비활성화를** 클릭하십시오.

더 보기

서비스와 리소스에 필요한 생산 능력 설정
선택 규칙 생성 및 편집
리소스 그룹 생성 및 편집
리소스의 근무 시간 설정

문제를 확인하지 않은 상태로 서비스 활동 생성

고객에게 서비스를 제공하려면 서비스에 필요한 시간과 자원을 미리 예약하는 서비스 활동을 생성해야 합니다. Microsoft Dynamics CRM 의 서비스 활동 기능은 특정 시간/장소에서 서비스를 수행하기 위해 하나 이상의 자원을 필요로 합니다. 이 때, 단순히 문제 상황을 무시하거나, 서비스 수행 불가 시 추후 서비스가 가능한 자원과 시간을 설정하는 서비스 활동을 생성할 수 있습니다. 서비스 활동을 설정할 때, 강제로 시간 정보를 설정할 수 있습니다.

Microsoft Dynamics CRM 은 사용자가 일정 상 서비스 수행이 불가능한 상황에 서비스 활동을 예정한다면 문제 상황을 확인하지 않고 일정에서 서비스 활동을 나타냅니다. 서비스 활동에서 시간을 입력하도록 하는 이유는 일정 충돌을 막아 최대한 서비스를 수행할 수 있도록 하기 위해서입니다.

1. 일정 관리자의 보안 역할 및 이에 상응하는 권한이 부여되었는지 확인하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **서비스**를 클릭하십시오. 이후, **서비스** > **서비스 일정 를** 클릭하십시오

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 사용자의 조직을 클릭하십시오.
b. **서비스** > **서비스** > **서비스 일정** 를 클릭하십시오.

3. 명령 바에서 **서비스 활동**을 클릭하십시오.
4. 풍선 도움말을 참고하여 서비스 활동 양식의 텍스트 박스에 정보를 입력하거나 변경하십시오.
5. **저장**을 클릭하여 데이터를 저장하십시오.

팁

고객이 선호하는 특정 시간, 날짜, 서비스, 설비, 장비 그리고 담당 고객 서비스 대표자와 같은 요소를 **관리** 탭에 기록할 수 있습니다. 서비스 활동 일정을 계획 할 때, 고객의 선호가 **양식 보조 창**에 나타납니다.

메모

- 만약 서비스 활동을 저장하기 전에, 이용 가능한 시간을 검색하고 싶다면 **작업** 그룹에서 **일정**을 클릭하고 **서비스 활동 예약** 대화 상자를 여십시오.
- 다른 일정과 충돌하는 일정을 확인하려면 **서비스 일정**의 **작업** 그룹에서 **충돌**을 클릭하십시오.

더 보기

서비스 캘린더 탐색하기.

서비스 활동 생성 전에 활동 가능 시간 검색

동료에게 서비스 케이스 할당

만약 서비스 케이스 해결에 필요한 정보가 부족하거나 동료가 문제를 해결할 수 있다면, 다른 사용자나 팀에게 서비스 케이스를 할당할 수 있습니다.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **서비스**를 클릭하십시오.
탐색 모음에 **서비스**가 나타납니다.
b. **서비스>서비스 케이스**를 클릭하십시오.
c. 재할당을 원하는 서비스 케이스를 선택합니다.

더 많은 명령 에서 **할당**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **서비스** > **서비스 케이스**를 클릭하십시오.
b. 재할당을 원하는 서비스 케이스를 선택하십시오.
c. **공동 작업** 그룹에서 **할당**을 선택하십시오.

조회 버튼 을 클릭하여 할당을 원하는 사용자를 선택합니다.

3. **할당**을 클릭하십시오.

더 보기

사용자 혹은 팀에 레코드 할당

고객과 서비스 케이스 세부 사항 추적

고객 불만이 발생하면, 고객 서비스 담당자(CSR) 는 Microsoft Dynamics CRM 에 고객과 문제의 세부 사항을 기록하고 활동과 레코드를 연결할 수 있습니다. 처리 과정은 사용자가 서비스 케이스의 해결책을 논리적으로 확인할 수 있도록 디자인 되어 있습니다.

1. 영역을 탐색하십시오.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **서비스**를 클릭하십시오.
b. **서비스** > **서비스 케이스**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **서비스** > **서비스** > **서비스 케이스**를 클릭하십시오.

2. **새 서비스 케이스**나 **전화 지원**을 클릭하십시오.

서비스 케이스 레코드가 **식별(활성)** 단계에서 열립니다.

3. **고객을 찾으려면** 고객 레코드에서 조회 버튼을 누르십시오. 기본적으로, 이 필드는 거래처와 연락 레코드를 보여 줍니다. 몇 개의 단어를 입력한 후 **엔터**를 누르면 문자가 포함된 레코드를 검색할 수 있습니다.
   추가 정보: 인라인 조회

   고객 레코드가 없는 상태에서 새로운 계약 레코드를 생성하려면 새로운 계약 레코드를 생성하기 위해 인라인 조회 결과에서 **새로 만들기**를 선택하십시오.

   기존 고객을 선택할 때, 고객의 계약 세부 사항을 보여주기 위해서 **고객 정보** 영역이 업데이트됩니다. 여기에서 최근 고객과 관련된 최근 서비스 케이스와 최근 활동을 확인할 수 있으며 고객이 가질 수 있는 다른 문제들과 현재 서비스 케이스와 관련된 다른 서비스 케이스가 있는지 없는 지 확인할 수 있습니다.
4. **서비스 케이스를 검색**하려면 찾기 버튼을 클릭하고 서비스 케이스 목록에서 서비스 케이스를 선택하십시오. 이 목록은 선택된 거래처나 계약에 대한 활성화된 서비스 케이스를 보여줍니다.

   만약 고객이 Microsoft Dynamics CRM 에 존재하지 않는 레코드에 대한 새로운 문제를 제기한다면, 새 서비스 케이스 레코드를 생성하기 위해 인라인 조회 결과의 **새로 만들기**를 클릭하십시오.
5. 고객과 서비스 케이스를 선택한 후, 고객으로부터 받은 전화에 대한 전화 활동을 추가할 수 있습니다.

더 보기

서비스 케이스 생성 및 편집

전화, 작업, 전자 메일, 약속을 레코드에 추가

Microsoft Dynamics CRM 으로 고객 서비스 지원

Microsoft Dynamics CRM 으로 고객의 문제를 추적 및 기록하여 서비스 활동을 수행하고, 서비스 계약과 참조 문서를 관리하여 고객의 만족을 높이십시오.

계약을 통해 서비스 동의 기록하기

고객에게 제공되는 서비스와 서비스 지원 조건 및 상태를 규정하기 위해 계약과 계약 내용을 사용하십시오. 계약은 고객 문제 해결을 위해 실시되는 모든 전화 통화의 건수 혹은 통화 시간으로 규정될 수 있습니다.
추가 정보 : 계약을 사용하여 고객 지원 약관 정의

서비스 케이스로 고객 문제 추적하기

고객이 귀사와 연락할 때, 고객 서비스 담당자(CSR)는 서비스 케이스를 열고 고객과 고객의 문제에 대한 정보를 입력합니다. 만약 담당자가 서비스 케이스를 해결할 수 없다면, 그 서비스 케이스는 큐나 또 다른 고객 서비스 담당자(CSR) 에게 할당될 수 있습니다.
서비스 케이스에 쓰이는 시간과 활동을 기록함으로서, 담당자는 성과와 생산성을 추적할 수

있습니다. 해결된 서비스 케이스들은 검색 가능하며, 해결된 서비스 케이스는 추가적인 활동이나 시간을 기록하기 위해서 필요하다면 다시 수정이 가능합니다.

추가 정보: 고객과 서비스 케이스의 세부 사항 추적

큐와 경로 서비스

큐를 생성하여 생성되는 서비스 케이스들을 해당 분야의 전문가, 제품 팀, 해당 문제를 해결해 본 경험이 있는 다른 분야의 CSR 에게 분배하거나 바로 특정한 CSR 에게 할당할 수 있습니다.
추가 정보: 큐를 설정하여 활동과 서비스 케이스 관리

참조 자료 공유하기

고객 서비스 담당자는 흔한 문제와 승인된 수정사항, 제품 시트와 업데이트를 참조 자료에 저장된 검색 가능한 문서의 형태로 정보를 공유할 수 있습니다. 고객 서비스 담당자가 적절한 참조 문서를 발견하면 전자 메일을 통해 문서를 고객에게 바로 전달하거나 나중에 검토하기 위해 서비스 케이스로 저장할 수 있습니다.
추가 정보: 참조 자료 문서 사용하기

서비스 캘린더 탐색하기

일정 계획을 통해 고객에게 서비스를 제공할 수 있으며 서비스를 수행하기 위해 이용 가능한 직원, 설비, 그리고 장비의 조합을 확인 할 수 있습니다. 또한 시간 날짜, 서비스, 직원에 대한 고객의 선호를 추적할 수 있습니다.

보고서를 통해 성과와 생산성 관리하기

보고서를 통해 고객 서비스 성과를 효율적으로 공유할 수 있습니다. 보고서가 제공하는 정보를 이용하여 일정을 더욱 세밀하게 생성할 수 있고, 필요 자원을 예측하거나 성과 개선을 관리할 수 있습니다.
추가 정보: 보고서 사용자 정의 및 조직

더 보기

계약을 사용하여 고객 지원 약관 정의

서비스 케이스 해결 프로세스

Microsoft Dynamics CRM 가 제공하는 프로세스 바를 이용하여 서비스 케이스 해결 과정을 관리하십시오. 텍스트, 레이아웃, 컨트롤을 통해 해결 과정들을 쉽게 이해하고 검색할 수 있습니다.

프로세스 플로우는 고객과 활동 세부 사항을 보기 쉽게 정리하여 제공하고 고객과의 통화를 업무 별로 배치하여 사용자가 논리적으로 서비스 케이스를 관리할 수 있게 돕습니다.

메모
서비스 케이스 레코드 타입의 기본 양식이 서비스 케이스로 설정되어 있어야 프로세스 흐름을 서비스 케이스 해결에 사용할 수 있습니다.

프로세스 바의 서비스 케이스 양식 이해하기

서비스 케이스 양식에서 확인할 수 있는 새로운 것들:

- **양식 머리말.** 누가 현재 서비스 케이스를 할당 받았는지, 우선순위가 무엇인지, 서비스 케이스의 현재 상태와 같은 중요한 세부 사항들을 빠르게 확인할 수 있습니다. 여기에서 우선순위, 상태, 서비스 케이스 담당자를 변경할 수 있습니다.
- **명령 바 동작.** 양식 내 명령 바는 케이스 팔로우, 양식 레이아웃 변경 등 다양한 양식을 통제할 수 있는 옵션을 포함하고 있습니다.
- **고객 정보 창.** 고객 세부 사항 창에서 최근 서비스 케이스와 활동, 거래처, 연락처, 그리고 최근 주고 받은 전화나 전자 메일과 같은 고객과의 상호 작용을 확인할 수 있습니다.
- **포스트, 노트, 활동 영역**. 협력 영역에서 해당 서비스 케이스를 작업할 때, 선택된 서비스 케이스와 관련된 모든 포스트, 노트 활동들을 확인할 수 있습니다.
- **프로세스 바.** 서비스 케이스 레코드를 열면 서비스 케이스 양식 상단에 프로세스 바가 나타납니다. 프로세스 바는 다양한 단계의 업무들을 보기 쉽게 정렬하고, 종료된 활동과 작업을 강조하여 서비스 케이스를 쉽게 해결할 수 있도록 돕습니다. 프로세스 바는 귀사의 상황에 맞게 설정 가능합니다.
- **자동 저장.** 필드 수정 시 변경 사항들은 자동으로 저장됩니다.

> **메모**
> 프로세스에서 서비스 케이스로 문서를 보낼 수는 없습니다. 문서를 보내려면 구 양식을 사용해야만 합니다. 상세 정보가 필요하다면 시스템 관리자에게 문의하십시오.

케이스 양식 내 서비스 케이스 해결 프로세스 수행하기

서비스 케이스 해결 프로세스 수행 시, 다음의 행동 수칙을 확인하십시오.

1. 고객 문의가 접수되거나 쿼리가 생성되면 해결 프로세스를 시작할 수 있습니다. 만약 고객으로부터 전화를 받는다면, **전화 지원**을 클릭하여 프로세스를 시작합니다. 그렇지 않다면, 서비스 케이스 목록에 있는 레코드 그룹에서 **새로 만들기**를 클릭하십시오.

   전화 지원을 클릭하면 항상 새로운 서비스 케이스 레코드가 생성됩니다.
2. 이후, 거래처와 연락처 레코드를 검색하여 전화한 고객이 기존 고객임이 확인된다면 서비스 케이스를 유효화 할 수 있습니다. 만약 그렇지 않다면, 새로운 계약 레코드를 생성할 수 있습니다. 인라인 조회를 사용하여 가장 최근에 사용된 레코드를 보거나 검색하고 목록에서 레코드를 선택하십시오. 고객을 입력하면 **고객 정보** 영역에 최근 서비스 케이스와 고객 활동과 같은 추가적인 세부 사항들이 채워집니다.
3. 고객 정보가 선택되었을 때와 같이, 사용자는 기존 서비스 케이스나 새로운 서비스 케이스를 선택함으로서 고객이 기존 서비스 케이스나 새로운 서비스 케이스에 대해 부합하는 내용을 가지고 있는지 추적할 수 있습니다. 인라인 조회 결과는 선택한 고객과 관련된 활성 케이스를 나타냅니다.

   기존 서비스 케이스를 선택할 때, 고객의 모든 이전 서비스 케이스와 활동들은 고객과의 전반적인 상호 작용을 볼 수 있도록 도와주는 **최근 서비스 케이스**와 **최근 활동 영역**에 나타납니다.

   새로운 서비스 케이스를 생성하면 선택한 고객과 자동으로 연동됩니다.

4. **전화 지원**을 클릭하여 서비스 케이스를 연다면 **전화 통화 추가** 기능이 활성화됩니다. 이 영역에 고객과 나눈 대화를 확인할 수 있는 전화 레코드를 추가할 수 있습니다. 이 레코드에는 **기존 서비스 케이스** 영역에서 설정할 서비스 케이스에 대한 전화 활동이 추가되어 있습니다. **포스트, 활동, 메모** 영역은 또한 서비스 케이스와 연관된 포스트와 노트들을 목록으로 정렬하여 보여 줍니다.
5. 고객의 정보를 모으고 서비스 케이스 세부 사항을 구체화 한 후 고객의 문제를 해결하기 위한 조사를 실시하고 싶다면, **리서치** 단계에서 이미 해결된 다른 서비스 케이스에서 관련 정보를 찾거나 이 문제를 해결할 수 있는 동료들에게 할당할 수 있습니다. 문제가 없다면, 바로 **해결** 단계에서 서비스 케이스를 해결할 수 있습니다.

더 보기

고객 서비스를 위한 서비스 프로세스 플로우 배치

유사한 서비스 케이스에서 해결책 검색

서비스 케이스를 해결할 수 있는 방법을 찾기 위해 해결된 서비스 케이스를 확인할 수 있습니다. Microsoft Dynamics CRM 의 프로세스 바에서 현재 케이스와 관련된 해결된 서비스 케이스를 검색하십시오.

1. 고객과 서비스 케이스에 대한 필수적인 세부 사항을 기재한 후에, **리서치** 단계를 클릭하십시오.
2. **찾기**를 클릭하여 **유사한 서비스 케이스**를 검색하십시오.

   -또는-

   만약 비슷한 서비스 케이스가 이미 연관되어 있다면, **자세히 찾기**를 클릭하십시오.

   유사 서비스 케이스 찾기를 열면 현재 서비스 케이스와 같은 항목을 가진 해결된 서비스 케이스 목록이 나타납니다. 예를 들어, 현재 '서비스' 항목을 포함하고 있는 서비스 케이스의 유사 서비스 케이스 검색을 누르면, '서비스' 항목을 포함한 해결된 케이스 목록이 나타납니다. 항목 뿐만 아니라, 키워드 검색을 통해 해결된 서비스를 검색할 수 있습니다. 키워드를 입력하고, **찾기** 버튼을 클릭하면 같은 제목을 가진 케이스가 검색됩니다.
3. 해결된 서비스 케이스의 활동, 포스트 그리고 노트를 보려면 각각의 해결된 서비스 케이스를 클릭하십시오. 전화, 업무, 서비스 케이스 해결 활동은 어떻게 활동이 해결되는었는지에 대한 정보를 담고 있으며, 서비스 케이스 해결 활동은 서비스 케이스를 해결한 사용자에 의해 추가된 해결 정보들이 주로 포함되어 있기 때문에 항상 **활동** 영역의 상단에 나타납니다.
4. 현재 서비스 케이스를 해결하기 위하여 관련 서비스 케이스를 찾았다면, 해당 서비스 케이스를 선택하고 **솔루션 찾음**을 클릭하십시오.

   선택한 서비스 케이스는 작업중인 서비스 케이스 레코드의 **유사한 서비스 케이스**에 추가됩니다.

더 보기

전화, 작업, 전자 메일, 약속을 레코드에 추가

서비스 케이스의 해결 및 취소

큐에 서비스 케이스 추가하기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **서비스**를 클릭하십시오.
      탐색 모음에 서비스가 나타납니다.
   b. **서비스** > **서비스 케이스**를 클릭하십시오.
   c. 큐에 추가하기를 원하는 서비스 케이스를 선택합니다.
      추가 명령 아이콘 ...을 클릭하고 **큐에 추가**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **서비스** > **서비스** > **서비스 케이스**를 클릭하십시오.
   b. 큐에 추가하기를 원하는 서비스 케이스를 선택하십시오.
   c. **공동 작업**에서 **큐에 추가**를 클릭하십시오.

찾기 버튼 을 클릭하고 선택한 레코드를 추가할 큐를 선택하십시오.

큐를 이용해 할당된 활동과 서비스 케이스를 확인

Microsoft Dynamics CRM 의 큐를 사용하여 활동과 서비스 케이스를 추적하거나 큐를 완료할 필요가 있는 활동들이나 서비스 케이스들을 저장하는 폴더로 사용하십시오.

- **전자 메일.** 개인에게 보낸 전자 메일은 보기에서 **작업 가능한 항목**으로 보여집니다. 공적 큐는 전자 메일 주소 또한 가질 수 있습니다.
- **할당.** 동료들이 큐 항목을 사용자에게 라우팅하면 레코드가 사용자의 보기에 **작업 가능한 항목**으로 나타납니다. 또한 사용자는 **작업** 버튼을 눌러 자기 자신에게 업무를 할당할 수도 있습니다.

  명령 바에서 **할당**을 사용하여 레코드를 할당하면 레코드는 큐에 추가되지 않습니다. 큐에 있는 항목을 할당할 사용자를 선택하는 **라우팅** 옵션을 사용하여 다른 사람에게 할당할 수 있습니다.
- **워크플로**. 워크플로는 아이템을 공개 및 비공개 큐에 자동으로 배치합니다. 기본 큐에는 두가지 타입이 있습니다:
  - **작업 가능한 항목.** 이 폴더는 큐에 추가되어 있지만 아무도 작업하고 있지 않은 서비스 케이스와 활동을 포함합니다. 작업을 시작하고 확인하기 위해 큐를 열 수 있습니다.
    a. 큐의 항목을 작업하려면 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **서비스**를 클릭하십시오. 이후 **서비스** > **큐** 를 클릭하십시오.

b. 보기 목록에서 **작업 가능한 항목**을 클릭하십시오.

c. 작업 대상 항목을 선택하고 명령 바에서 **작업**을 클릭하여 스스로에게 작업을 할당하거나 다른 사용자나 팀에 작업을 할당하십시오.

-또는-

다른 사람이 작업해야만 하는 서비스 케이스나 활동을 받았다면, **라우팅**을 눌러 그 큐의 또 다른 고객 서비스 담당자(CSR)에게 큐를 할당하십시오.

- **내가 작업 중인 항목.** 사용자가 직접 작업중이거나 할당 받은 서비스 케이스나 활동들을 포함합니다.

  큐 항목에서 작업을 끝마쳤을 때나, 다른 사람에게 작업 가능한 큐 항목을 원할 때, 큐 항목을 고르고 명령바에서 **해제**를 클릭하십시오.

더 보기

큐를 이용해 활동과 서비스 케이스를 확인

서비스 케이스의 해결 및 취소

빠르게 서비스 케이스를 해결하여 고객의 만족을 높이십시오. 추후 참고할 수 있도록 해결책을 기록하고 고객 불만을 해결한 시간을 입력합니다. 서비스 케이스를 해결하기 전에, 모든 서비스 케이스 활동을 종료하고 계약 서비스 케이스가 활성화 되었는지, 서비스 케이스를 해결할 수 있을 만큼의 할당을 보유하고 있는 지 확인하십시오.

서비스 케이스 해결하기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **서비스**를 클릭하십시오.

탐색 모음에 **서비스가** 나타납니다.

이후 **서비스** > **서비스 케이스**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 조직을 확장하십시오.

b. **서비스** > **서비스** > **서비스 케이스**를 클릭하십시오.

2. 활성화된 서비스 케이스 목록에서 해결하기를 원하는 서비스 케이스를 선택하십시오.
3. 서비스 케이스에 관련된 모든 활동들이 완료되었는지 확인하십시오.
4. 명령 바에서 **서비스 케이스 해결**을 클릭하십시오.

5. **서비스 케이스 해결** 대화 상자의 **해결 유형 목록**에서 서비스 케이스가 어떻게 해결되었는지 선택하십시오.
6. **해결** 박스에 짧은 설명을 입력하십시오.

   각 활동마다 기간 박스에 기록됨으로서 서비스 케이스에 대한 활동에 사용된 **기간**이 **총 시간**에 자동으로 기입됩니다.
7. **청구 가능 시간** 목록에 고객에게 청구될 서비스 케이스에 쓰인 시간의 양을 선택하십시오. 만약 서비스 케이스가 계약과 링크되어 있다면, 청구 가능 시간은 계약에 할당된 시간으로부터 빠지게 될 것입니다.
8. **해결**을 클릭하십시오.

   서비스 케이스 해결 활동은 **활동** 영역에서 생성되고 나타납니다. 서비스 케이스 해결 활동은 해결된 서비스 케이스에 대한 정보와 해결 이유 그리고 서비스 케이스에 쓰인 총 시간을 포함합니다. 언제든지 해결된 서비스 케이스를 재활성화 할 수 있습니다.

서비스 케이스 취소하기

생성된 서비스 케이스에 대한 고객 불만이 해결되었다면, 서비스 케이스를 취소할 수 있습니다.

1. 활동 서비스 케이스 목록에서 취소하고 싶은 서비스 케이스를 열고 명령 바에서 **서비스 케이스 취소**를 클릭하십시오.
2. **취소 확인** 대화 상자에서 **확인**을 클릭하십시오.

메모

모든 활동이 종료되어야만 서비스 케이스를 취소할 수 있습니다.

더 보기

고객과 서비스 케이스 세부 사항 추적

유사한 서비스 케이스에서 해결책 검색

동료에게 서비스 케이스 할당

참조 자료 문서 활용하기

중요한 정보를 캡쳐하여 공유하고, 비즈니스 정보, 제품 가이드, 데이터 시트 및 다른 문서에 대한 정보를 담고 있는 라이브러리를 생성하십시오. 시스템 관리자는 당신의 조직에 맞는 니즈를 반영한 문서를 구조화한 항목 트리를 구축합니다. 새로운 문서는 FAQ 의 질문과 답변 같은 개별 문서에 대한 구조를 규정하는 템플릿을 기반으로 생성될 수 있습니다.

Microsoft Dynamics CRM 내에 저장된 문서는 서비스 케이스에 링크되거나 전자 메일의 형태로 고객에게 전송 가능합니다.

참조 문서 관리 진행 단계:

문서 생성 및 업데이트하기

협업을 통해 문서를 작성하거나 편집합니다. 동료들은 제안, 교정, 첨부를 자유롭게 수행할 수 있으며 이를 기반으로 문서를 업데이트합니다. 문서 작성이 완료되면 관리자에게 문서를 전송하여 승인을 요청할 수 있습니다. 문서가 승인되면, 15 분에서 20 분 내로 결과를 검색하거나 확인할 수 있으며 문서를 동료 및 고객과 공유할 수 있습니다.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다. 사용 중인 어플리케이션을 확인하십시오

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 서비스**를 클릭하십시오.
      탐색 모음에 **서비스**가 나타납니다.
      이후, **서비스 > 참조 자료 검색**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 조직을 클릭하십시오.
   b. **서비스 > 참고 자료 > 참조 자료 검색**을 클릭하십시오

2. 새로운 문서를 생성하려면 **새로 만들기**를 클릭하십시오.
   문서를 편집하려면 목록에서 문서를 여십시오.
3. 새로운 문서를 생성한다면, **탬플릿 선택 대화 상자**에서 언어와 탬플릿을 설정하십시오. 이후 **확인**을 클릭하십시오**.**

   메모
   만약 다른 템플릿이 필요하다면, 시스템 관리자 혹은 시스템 사용자 지정자에게 문의하십시오.
4. 풍선 도움말을 참고하여 텍스트 박스에 정보를 입력하거나 수정하십시오.
   모든 문서는 최초에 초안 상태로 생성되며, 문서를 발행하기 위해서는 관리자의 승인이 필요합니다.
5. **활동** 메뉴에서 **제출**을 클릭하십시오.

문서 편집, 거절 또는 승인하기

관리자 권한을 가진 사람은 사내에 공유되는 문서가 최신화된 것인지 확인하기 위해 새로 작성된 문서 또는 수정된 문서에 대한 승인 절차를 수행해야 하며 필요없는 문서를 제거할 수 있습니다.

- 탐색 모음에서 승인되지 않은 문서를 보거나 편집하려면 **Microsoft Dynamics CRM > 서비스** > **문서** 를 클릭한 후 문서를 선택하십시오. 문서에 대해 코멘트를 남기려면 **활동** 메뉴의 **문서 주석 추가**를 클릭하십시오.

- 문서를 기각하려면 문서를 열고 **활동** 메뉴에서 **거부**을 클릭하십시오. 거절된 문서들은 수정을 위해 **승인되지 않은 문서**로 되돌아 갑니다.
- 문서를 승인하기 위해 승인되지 않은 문서 목록에서 문서를 선택하고 명령 바에서 **승인**을 클릭하십시오.
- 문서를 승인하면, 문서는 자동으로 게시되며 대략 15 분 안에 참조 자료에서 볼 수 있습니다. 문서가 게시된 후에 편집하고 싶다면 반드시 게시를 취소해야 합니다.

문서 찾기

Microsoft Dynamics CRM 은 귀사의 직원들이 작성한 문서를 검색하는 몇 가지 방법을 제공합니다. 발행된 문서 내 키워드, 타이틀 또는 텍스트를 검색하거나, 정확한 문서 번호를 입력하여 빠르게 문서를 열람할 수 있습니다. 하지만 어떤 검색어로 검색해야 할 지 잘 모르겠다면, 문서의 주제로 검색할 수 있습니다.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 서비스**를 클릭하십시오.
서비스가 탐색 모음에 나타납니다. .
이후, **서비스 > 참조 자료 검색**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 조직을 클릭하십시오
b. **서비스 > 참고 자료 > 참조 자료 검색**을 클릭하십시오.

2. **검색** 박스에 키워드를 입력하고 검색 아이콘을 클릭하십시오.
3. 검색 도구 아이콘을 눌러 필터를 적용할 수 있습니다:
   - 전체 텍스트 검색. 특정 키워드를 포함한 모든 문서를 검색합니다.
   - 키워드 검색. 문서를 찾기 위해 특정 키워드와 대체 가능한 전문 용어를 비교합니다. 예를 들어, 자동차에 대한 문서는 세단이나 SUV 같은 키워드를 사용할 수 있습니다.
   - 제목 검색. 특정 키워드에 대한 모든 문서의 제목을 열람합니다.
   - 주제 검색. 특정 키워드를 포함한 모든 문서의 주제를 열람합니다.
   - 문서 번호 검색. 발행되었을 때 할당된 번호를 찾습니다.
   - 주제: "없음' 주제가 선택되지 않은 문서를 찾습니다. 검색 박스에 입력할 정확한 단어를 찾기 위해 정확한 텍스트를 선택하거나 비슷한 단어를 찾기 위해 유사 단어 사용하기를 선택합니다.

서비스 캘린더 탐색하기

서비스 일정에서는 다음과 같은 작업과 활동을 수행할 수 있습니다:

- 귀사의 일별, 주별, 월별 일정과 서비스 활동 일정을 확인합니다.
- 업무 일정과 다양한 리소스에 대한 서비스 활동 일정을 확인합니다.
- 새로운 약속을 생성하고 서비스 활동 일정을 설정하십시오.
- 기존 서비스 활동의 상태를 변경하십시오.
- 일정 문제를 확인하십시오

어플리케이션에서 서비스 일정을 고객화하거나 기본 보기를 바꿀 수는 없지만, ISV.Config 파일을 이용하면 아이콘의 색을 수정할 수 있습니다.

추가 정보: 고객 센터(외부)

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 서비스**를 클릭하십시오. **서비스**가 탐색 모음에 나타납니다.
b. **서비스> 서비스 일정을** 클릭하십시오

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **서비스 > 서비스 일정을** 클릭하십시오.

2. 리소스 목록은 캘린더의 왼쪽에 알파벳 순서로 나타납니다. **유형 목록**에서 귀사의 리소스, 약속, 서비스 활동을 확인하려면 **리소스**를 선택하고 **보기** 목록에서 모든 리소스를 선택합니다.
5. 검색 박스에 이름의 첫 몇 글자를 입력하여 특정 리소스를 검색합니다.
6. 리소스, 약속, 서비스 활동의 세부 사항을 확인하려면 달력 왼쪽 목록에서 레코드를 선택한 후 달력 아래에서 **확대** 막대와 **확장** 버튼으로 미리 보기 창을 확장합니다. 레코드를 더블 클릭해도 열 수 있습니다.
7. 일정 창은 캘린더의 오른쪽에 나타나며, 크기 조절이 가능합니다. 날짜를 수정하려면 캘린더의 날짜를 클릭하십시오. 달을 바꾸기 위해서는 달 양쪽의 화살표를 사용하십시오.
8. 선형 캘린더의 표시되는 날짜의 수를 바꾸려면 일정 창에서 원하는 일정 옵션을 클릭하십시오.
7. 캘린더에서 볼 수 있는 날짜의 범위를 바꾸려면 **줌** 척도를 사용하십시오. **시작-종료** 목록에서 구체적인 날짜 범위를 선택하십시오.

색깔과 상태 범례

약속과 서비스 활동은 선형 캘린더에 색 상자로 나타납니다. 상자 색의 의미는 다음과 같습니다:

Commented [A5]: 표 빈칸??

색상	**상태**
	요청됨
	미정
	임박함
	보류 중
	도달함
	취소됨
	완료됨
	자리 비움
	바쁨
	외근
	근무 중이 아님/업무 종료
	취소
	완료

더 보기

서비스 활동 일정 생성

약속 생성 및 편집

서비스 활동 일정 생성

이 양식에서 서비스 활동 가능 시간을 찾을 수 있습니다. 검색 기준으로 활동 가능 시간과 서비스를 지정할 수 있고, 이보다 더 많은 복잡한 기준들을 정의할 수 있으며 서비스 활동의 일정 충돌을 무시하고 서비스 활동을 생성할 수도 있습니다. 서비스 활동은 서비스 캘린더에 색 상자로 나타납니다.

반복되는 서비스 활동은 생성할 수 없으며, 필요할 때마다 개별적 서비스 활동들을 생성해야 합니다.

더 보기

서비스 활동 생성 전에 활동 가능 시간 검색

문제를 확인하지 않은 상태로 서비스 활동 생성

서비스 활동 생성 전에 활동 가능 시간 검색

서비스 일정을 계획하기 전, 미리 리소스 이용 가능 시간을 확인하여 일정 충돌을 피하십시오.

1. 일정 관리자 또는 그에 상응하는 권한이 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 서비스 일정의 **서비스 활동** 대화 상자를 여십시오.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **서비스** 를 클릭하십시오. 그리고 **서비스**> **서비스 일정을** 클릭하십시오.
   b. 명령 바에서 **일정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 조직을 클릭하십시오.
   b. **서비스** > **서비스** > **서비스 일정을** 클릭하십시오.
   c. **작업** 그룹에서 **일정**을 클릭하십시오.

3. 풍선 도움말을 참조하여 **서비스 활동 예약** 양식의 텍스트 박스에 정보를 입력하거나 바꾸십시오

- **요청한 시간**에서 시간 설정에 대한 기준을 선택합니다.
  - 특정 날짜의 특정 시간을 찾기 위해서는 **시작 날짜**에서 **특정 날짜** 를 선택하고 원하는 날짜를 입력하십시오.
  - 날짜의 범위 내에서 검색하기 위해서는 **날짜 범위**에서 **특정 날짜 이후**를 선택하고 **특정 날짜 이전**을 입력하십시오. 그 주의 특정 날짜를 선택할 수도 있습니다.
  - **오늘, 내일, 이번 주, 다음 주, 다음 달** 같은 상대적으로 현재의 날짜에 맞추어 시간을 검색할 수도 있습니다.
  - 특정 시간 범위 내에서 검색하기 위해서는 **시작 시간**에서 **특정 시간, 시간 범위** 또는 **아침, 오후, 저녁**을 선택하십시오.

- 기본적으로 설정되는 서비스 기간보다 더 많은 시간을 일정으로 잡기를 원하는 경우가 아니라면 기본 기간 사용 체크박스를 해제하지 마십시오. 서비스 최대 기간은 10 일 입니다.

4. **사용 가능한 시간 찾기**를 클릭하십시오. 다음 이용 가능 시간이 보여집니다.
5. **사용 가능한 시간**에서 서비스 활동을 계획할 시간을 선택하고 **일정**을 클릭하십시오.

   서비스 활동 예약 양식이 닫히고, 예약한 시간이 서비스 활동 양식에 입력됩니다.
6. 풍선 도움말을 참조하여 다른 텍스트 박스에서 필요한 정보를 입력하거나 수정합니다.
7. 정보를 저장할 준비가 되면, **저장**을 클릭하십시오.

   서비스 활동이 서비스 일정에서 색 상자로 나타납니다.

팁

만약 이용 가능 시간을 시간의 제약 없이 찾기를 원한다면, **요청한 시간**에 기준을 설정하지 말고 **사용 가능한 시간 찾기**를 클릭하십시오.

더 보기

문제를 확인하지 않은 상태로 서비스 활동 생성

서비스 캘린더 탐색하기

전화, 작업, 전자 메일, 약속을 레코드에 추가

Microsoft Dynamics 를 이용해 고객과의 모든 중요한 대화 또는 레코드에 관련된 팀 멤버와의 커뮤니케이션 모두를 기록하십시오. 서비스 케이스, 거래처, 연락, 잠재 고객 또는 기회 레코드를 작성하며 다른 형식이나 영역으로 이동할 필요 없이 전화, 업무, 전자 메일, 약속 활동 기록을 추가할 수 있습니다.

레코드에 추가한 모든 활동은 **활동** 영역에 나타납니다. **활동**의 **관련** 항목 필드가 설정되면, 관련 레코드의 활동 담벼락에 활동이 나타납니다. 진행 중이거나 기간이 지난 활동들을 보여주기 위해 이 목록을 필터할 수 있습니다. 활동을 완료로 종료시키려면 인라인의 **완료** 링크를 클릭하십시오.

전화 통화 추가하기

1. 활동을 추가할 레코드를 여십시오.
2. 만약 페이지의 중간에서 **전화 통화 추가** 영역을 볼 수 없다면, **활동> 전화 통화 추가**를 클릭하십시오.
3. 전화 통화를 기록하려면 인라인 영역에 고객과의 대화 내용 요약을 작성해야 합니다.

   통화 영역에 자동으로 거래처나 연락에서 선택한 고객 이름이 채워집니다. 여기에는 다른 연락차, 거래처, 잠재 고객 또는 사용자 레코드를 입력할 수 있습니다. 만약 외부 통화라면 하나 이상의 레코드를 선택할 수 있습니다. 다수의 레코드를 선택하려면 **다른 레코드** 조회를 클릭하고 **레코드 조회** 대화 상자에서 레코드를 선택하십시오.

4. 서비스 케이스 레코드 목록에서 **전화 지원** 버튼을 눌러 서비스 케이스 상세 내용을 작성한 경우가 아니라면 기본적으로 통화는 **발신**으로 설정됩니다. 사용자는 버튼을 눌러 이를 **수신**으로 변경할 수 있습니다.
5. 고객과 통화 시 음성 메일을 남겼거나 고객이 음성 메시지를 남겼다면, **음성 사서함 나감** 체크 박스를 선택하십시오.
6. **확인**을 눌러 활동을 저장하십시오.

메모
기본적으로, 레코드에 추가되는 모든 전화 활동은 한 번이라도 저장되면 완료로 표시됩니다. 그러나 만약 저장되지 않은 레코드에 전화 활동을 추가하거나, 새로운 프로세스 플로우를 따르지 않는 새 활동(활동 레코드 목록으로부터)을 생성한 후 다른 엔터티 레코드에 활동 관련 필드를 설정한다면 활동은 시작 상태가 됩니다. **완료**로 활동을 종료시키려면 인라인 영역의 **완료** 링크를 클릭하십시오. **완료** 링크는 적어도 서비스 케이스 레코드를 한 번이라도 저장한 이후에 이용 가능합니다.

작업 추가하기

1. 활동에 추가하고 싶은 레코드에서 **활동** > **작업 추가**를 클릭하십시오.
2. 툴팁을 참고하여 텍스트 박스에 정보를 입력합니다.
3. 담당자 필드의 기본 설정은 현재 사용자로 설정됩니다. 만약 업무를 새로 할당하고 싶다면, 찾기 아이콘을 클릭하여 다른 사용자나 팀을 선택하십시오.
4. **확인**을 클릭하여 업무를 저장하십시오.

전자 메일 추가하기

중요
레코드에 전자 메일 활동을 추가하려면 먼저 추가하기를 바라는 활동의 레코드를 저장해야 합니다.

1. 페이지 중간에서 **활동** > **더 많은 활동 추가** > **전자 메일**을 클릭하십시오
2. 툴팁을 참고하여 텍스트 박스에 정보를 입력합니다.
3. **저장**을 클릭하여 레코드를 저장하십시오.
4. 첨부 파일을 전자 메일에 포함하려면 **첨부** 파일의 +를 클릭하십시오.
5. 전자 메일 편집기에서 템플릿을 사용하려면 **템플릿 삽입**을 클릭하고 템플릿을 선택하십시오.
6. 전자 메일 편집기에서 문서를 전자 메일에 첨부하려면 **문서 삽입**을 클릭하여 문서를 추가하십시오.
7. **저장**을 클릭하십시오.

약속 추가하기

중요
활동에 추가할 레코드를 먼저 저장해야만 약속 활동을 레코드에 추가할 수 있습니다.

1. 페이지 중간에서 **활동** > **더 많은 활동 추가**••• > **약속**을 클릭하십시오.
2. 툴팁을 참고하여 텍스트 박스에 정보를 입력합니다.

3. 레코드를 저장하려면 **저장**을 클릭하십시오.

더 보기

고객과 서비스 케이스 세부 사항 추적
활동으로 노트, 작업, 전화 통화, 전자 메일 내역 추적하기
유사한 서비스 케이스에서 해결책 찾아보기

종료된 활동의 커뮤니케이션 기록 보기

서비스 케이스 관련 작업 중, 활동에서 본인이 직접 혹은 동료가 고객과 주고받은 커뮤니케이션, 완료한 작업, 완료해야 하는 작업을 확인할 수 있습니다. 서비스 케이스를 해결하려면 이러한 모든 활동들을 종료해야 합니다. 종료된 활동은 추후 발생할 서비스 케이스 해결 관련 정보를 확인하기 위해 다시 열어볼 수 있습니다.

종료된 활동 목록 보기

1. 종료된 활동 레코드를 탐색하십시오.

   CRM 웹 어플리케이션

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 서비스**를 클릭하십시오. **이후, 서비스 < 서비스 케이스**를 클릭하십시오.
   b. 원하는 종료된 활동의 서비스 케이스 레코드를 여십시오.

   Outlook 용 CRM

   a. 조직을 클릭하십시오.
   b. **서비스> 서비스> 서비스 케이스**를 클릭하십시오.
   c. 원하는 종료된 활동의 서비스 케이스 레코드를 더블 클릭하십시오.

2. 탐색 모음에서 서비스 케이스 제목 옆의 화살표를 클릭하십시오 그리고 **종료된 활동**을 클릭하십시오.

종료된 활동 목록에서는 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다:

- **새 활동**을 클릭하여 초안 레코드(활성화되지 않은)에 대한 새 활동을 생성합니다. **종료된 활동** 목록에 활동이 생성되지만 활성화되어 있다면 **종료된 활동** 목록은 완료됨으로 바뀌게 됩니다.
- 프린팅, 데이터 내보내기, 보고서 실행, 할당과 같은 표준화된 업무를 수행할 수 있습니다.

더 보기

서비스 케이스 생성 및 편집

큐를 설정하여 활동과 서비스 케이스 관리

큐를 사용하여 업무를 정리하거나, 우선순위를 설정하고 모니터링하십시오. Microsoft Dynamics CRM 의 큐 기능은 완료해야 하는 작업과 해결된 서비스 케이스를 보관하는 서랍과 같습니다. 서비스 케이스를 생성하거나 케이스를 하여 업무 경로 설정 및 공유 기능을 향상시켜 모두가 접근할 수 있도록 하십시오.

인커밍 서비스 케이스로부터 큐 생성하기

큐는 기본적으로 Microsoft Dynamics CRM 을 사용하는 각 사용자와 팀을 위해 생성됩니다. 모든 업무 항목을 추적하기 위해 이 디폴트 큐를 사용하거나 조직의 구조, 비즈니스 프로세스 또는 이 모든 것을 시스템에 반영하기 위해 독창적인 큐를 설정할 수 있습니다. 큐는 귀사의 업무 니즈에 따라 설정이 가능합니다. 예를 들어, 서로 다른 수준의 전문지식을 가진 1 개 이상의 상품 지원 팀에게 각 수준에 맞는 큐를 생성하거나, 고객 각각과 맺은 서비스 계약에 기반하여 서로 다른 우선순위를 가진 골드와 실버 큐를 분리하여 큐를 생성할 수 있습니다.

경로 규칙 생성

큐를 생성한 후 적합한 CSR, 큐, 또는 서비스 케이스 처리 경로를 관리하기 위한 규칙을 생성하십시오. 수동으로 서비스 케이스나 활동을 큐에 할당하거나, 특정 기준에 맞추어 큐에 정보를 자동으로 할당하기 위해 워크플로를 사용할 수 있습니다.

서비스 케이스의 경우, 수신되는 전자 메일 메시지를 큐로 보낼 수 있습니다. 수신되는 모든 전자 메일을 라우트하거나, Microsoft Dynamics CRM 계정이 수신하는 전자 메일만 라우트할 수 있습니다. 큐 항목에서 전자 메일을 다른 큐나 사용자에게 할당할 수 있으며, 서비스 케이스로 변환하거나 잠재 고객 또는 영업 기회로 변환할 수도 있습니다.

Microsoft Dynamics CRM 은 설정한 큐와 규칙에 기반하여 자동으로 활동이나 서비스 케이스를 사용자 혹은 큐에 라우트합니다. 또한, 이를 대신하여 수동으로 레코드를 큐나 원하는 다른 사용자에게 할당하는 것도 가능합니다. 고객 서비스 담당자(CSR)는 큐로부터 스스로 레코드를 할당할 수도 있습니다.

더 보기

큐 생성 및 편집
워크플로 생성 및 편집(외부)
큐를 이용해 할당된 활동과 서비스 케이스를 확인

다이얼로그

다이얼로그를 사용하여 워크플로 로직 스텝으로 상호 작용 스크립트를 합성하는 프로세스를 생성할 수 있습니다. .

개념:

- **다이얼로그 생성, 사용하기**
- **다이얼로그 구조 이해하기**

다이얼로그 생성, 편집하기

워크플로에서 dynamic values 추가 또는 변경하기
프로세스 할당 및 공유하기

고객 서비스를 시작하기 위한 중요 단계

고객 서비스는 어떤 산업군에서든 중요한 부분을 담당합니다. 고객을 유지하려면 최상의 고객 서비스를 제공하여 고객의 경험을 개선해야 합니다. 다음의 단계를 통해 Microsoft Dynamics CRM 에서 고객 서비스를 처리하는 방법을 배울 수 있습니다.

중요 단계

1. **사용자에게 무엇이 할당되어 있는지 확인합니다.**
   큐를 확인하여 무엇을 해야 하는지 확인하십시오.
   추가 정보: 큐를 이용해 할당된 활동과 서비스 케이스를 확인
2. **활동으로 서비스 케이스의 업무를 추적하십시오.**
   서비스 케이스를 시작한 후 서비스 케이스 레코드에서 업무와 같은 활동을 열 수 있습니다. 활동과 기간을 기록하면 서비스 케이스에 총 청구 시간이 추가됩니다. 사용자는 청구된 시간을 조정할 수 있습니다. 모든 활동은 서비스 케이스 해결을 통해 종료되어야 하며, 서비스 케이스를 해결하면 모든 서비스 케이스가 나타납니다.
   추가 정보: 전화 통화, 업무, 전자 메일 혹은 일정을 레코드에 추가
3. **레코드 할당 및 공유하기**
   Microsoft Dynamics CRM 에 입력된 고객 정보로 수행 가능한 작업은 권한과 소유권에 의해 결정됩니다. 한 사람보다 많은 사람이 하나의 레코드로 작업해야 한다면 이를 공유하거나 할당해야 합니다. 레코드를 동료와 공유할 때, 동료에게 레코드에 대한 접근 권한이 부여되지만 소유권은 사용자에게 유지됩니다. 그러나 다른 사용자에게 레코드를 할당한다면 다른 사용자가 레코드 소유자가 될 수 있습니다.
   추가 정보: 동료에게 서비스 케이스를 할당
   서비스 케이스를 큐에 할당하는 것 역시 가능합니다.
4. **참조 자료 문서의 정보 찾기**
   참조 자료는 절차, 자주 묻는 질문에 대한 답변, 상품 시트, 문제 해결 등 당신의 조직이 공유하기를 원하는 모든 문서의 집합입니다.
   키워드, 타이틀, 문서, 번호, 주제를 사용하여 문서를 검색하거나 텍스트 전체 검색을 사용할 수 있습니다.
   추가 정보: 참조 자료 문서 활용하기
5. **서비스 케이스 해결 및 재활성화**
   서비스 케이스 내 문제가 해결되면, 서비스 케이스를 해결할 수 있습니다. 이후, 서비스 케이스에 문제 해결 방법 및 고객의 서비스를 처리하는 데 걸린 시간을 기록할 수 있습니다. ,

서비스 케이스가 해결되기 전에 모든 서비스 케이스 내 활동들은 종료되어야 합니다. 또한, 서비스 케이스가 계약 내용에 링크되어 있다면 서비스 케이스는 활성화 상태어야 합니다. 서비스 케이스를 해결하려면 충분한 배당이 주어져야 하며, 한 번에 하나의 서비스 케이스만을 해결할 수 있습니다.
추가 정보: 서비스 케이스 해결 및 취소

6. **보고서를 이용하여 업무 상황 추적**
   보고서를 이용해 업무를 관리하고 최신 트렌드와 문제를 한 눈에 정의하십시오. 이 때, Microsoft Dynamics CRM 이 제공하는 기본 보고서를 사용하거나 필요한 내용을 담은 보고서를 만들어서 내용을 확인할 수 있습니다.
   - 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 서비스**> **보고서**를 클릭하십시오.

   가장 유용한 두 개의 보고서는 **연락 중단 서비스 케이스**와 **서비스 케이스 요약 테이블** 입니다.

더 보기

Microsoft Dynamics CRM 으로 고객 서비스 지원

약속 생성 및 편집

Microsoft Dynamics CRM 의 약속 기능으로 고객과의 미팅 일정과 통화를 계획하십시오. 진행 중인 약속에 대한 모든 정보를 입력할 수 있습니다. 만약 약속의 날짜나 시간이 변경되었다면, Microsoft Dynamics CRM 은 일정 충돌을 다시 체크합니다. 취소했거나 완료한 약속과 서비스 활동은 캘린더에서 확인할 수 있으며, 캘린더에서 약속이나 서비스 활동을 제거하려면 레코드를 삭제하십시오.

1. 약속 또는 순환 생성 약속 생성하기
   서비스 일정

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 서비스**를 클릭하십시오.
   서비스가 탐색 모음에 나타납니다.
   이후 **서비스 > 서비스 일정을** 클릭하십시오
b. 명령 바에서 **약속**이나 **되풀이** 약속을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 조직을 클릭하십시오

b. **서비스** > **서비스** > **서비스 일정을** 클릭하십시오

활동 영역

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
작업 영역에서 **활동**을 클릭하십시오.

b. **명령 바**에서 **약속 또는 되풀이 약속**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 조직을 클릭하십시오.

b. **영업, 서비스, 마케팅** 중 하나를 확장하고 **내 작업** > **활동**을 클릭하십시오.

2. 풍선 도움말을 참고하여 텍스트 박스에 정보를 입력하거나 변경하십시오.
3. 만약 재발생 약속이라면 **되풀이**를 클릭하고 되풀이 시간, 되풀이 방법, 되풀이 범위를 선택하십시오.
4. **저장**을 클릭하여 내용을 저장합니다.
   단 한 명의 참가자라도 일정에 문제가 생기면 경고가 나타납니다.
   무시하고 저장하기를 클릭하여 설정한 내용을 저장할 수 있습니다.

중요
솔루션에 약속을 포함할 계획이라면, 약속과 되풀이 약속을 개개의 독립적인 솔루션으로 포함하지 않는 것을 추천합니다. 만약 각각의 약속 솔루션 유형을 설치하거나 삭제하면, SQL Server 오류가 발생하여 약속을 다시 생성해야 합니다.

메모
웹 어플리케이션에서 생성한 약속은 Outlook 용 CRM 과 동기화 되며 자동으로 15 분 알림으로 설정됩니다. 약속은 Outlook 캘린더에서 확인할 수 있으며 Outlook 에서 알림 설정을 변경할 수 있습니다.

더 보기

서비스 캘린더 탐색하기
활동으로 노트, 작업, 전화 통화, 전자 메일 내역 추적하기

서비스와 서비스 일정에 대한 기초 사항

다음을 통해 Microsoft Dynamics CRM 에서 서비스와 서비스 일정 관리를 수행하기 위한 기본 사항을 배울 수 있습니다.

서비스 전문 용어 이해하기

- **서비스**: 업무의 일환으로 실시하는 유지 활동이나 고객을 위해 하나 또는 더 많은 리소스를 투입하여 수행하는 업무를 말하며 서비스는 일정 가능한 활동으로 배포
- **리소스** : 일정이 계획되어 있거나 일정 계획이 가능한 사용자, 설비, 장비 팀을 의미.
- **리소스 그룹** : 상호 교환 가능하게 일정 가능한 리소스의 그룹
- **근무 시간**: 일정 계획 시 리소스를 사용 가능한 시간
- **사이트**: 리소스의 위치. 사이트를 확인하여 고객과 리소스가 같은 장소에 있는 지 확인할 수 있음
- **서비스 활동**: 고객에게 서비스를 제공하는 일정 가능한 약속. 더 많은 리소스를 서비스의 특정 시간과 장소에 투입하기 위해 서비스 활동은 하나 또는 이상의 리소스를 사용하며, 약속은 서비스를 사용하지 않고 근무 시간에서 리소스를 요구하지 않는 일정 가능한 활동임.
- 일정 계획 규칙 : 직원, 장비, 설비 또는 서비스에 요구되는 리소스 그룹 또는 양이나 수용 용량 같은 지표에 기반한 리소스를 어떻게 선택하는지에 대한 기준을 의미.

서비스 리소스 선택하기

서비스에 리소스를 추가할 때, 리소스가 어떻게 서비스 활동에 추가되는 지를 결정하기 위해 선택 규칙을 설정합니다. 목록에서 리소스를 선택하는 간단한 룰을 생성하거나, 여러 리소스 조합에서 선택하는 복합 규칙 및 비슷한 리소스를 모아 놓은 그룹에서 리소스를 선택하는 복잡한 트리 구조의 선택 규칙을 설정할 수 있습니다.

추가 정보: **선택 규칙 생성 및 편집하기**

생산 능력 vs. 노력의 차이 이해하기

Microsoft Dynamics CRM 에서 다른 사이즈의 설비나 서비스가 일정에 계획되었을 때 경험 레벨의 차이를 고려하여 서비스와 리소스를 설정 할 수 있습니다. 이를 생산 능력 일정이라고 칭하며, 이 생산 능력은 사용자가 규정하는 상대적인 단위입니다. 예를 들어 당신은 자전거 수리점의 생산 능력을 동시에 몇 개의 자전거를 수용할 공간이 있느냐로 정의할 수 있습니다. 만약 수리가 네 개의 자전거 수리 공간이 있다면 자전거 수리점은 한 번에 최대 4 대만을 수리할 수 있습니다.

생산 능력은 기술 레벨 또한 측정할 수 있습니다. 예를 들어 초급 자전거 기능공이 한 시간에 하나의 자전거 검사를 수행할 능력이 있다면, 숙련된 기능공은 한 시간에 4 개의 자전거를 점검할 수 있습니다. 만약 두 개의 자전거가 1 시간안에 점검되어야만 한다면, 두 명의 초급 자전거 기능공을 고용하거나 시간을 반으로 줄이고 한 명의 숙련된 기능공을 고용할 수 있습니다.

선택 규칙에 노력 항목을 추가하면, 사용자가 이용 가능한 서비스 활동 시간을 검색할 때마다 선택 룰은 사용 가능한 능력에 대한 리소스를 조사합니다. 만약 리소스의 사용이 계획 되어 있다면, 리소스의 생산 능력은 서비스에 요구되는 노력만큼 줄어듭니다. 이는 생산 능력이 소진 될 때까지 서비스가 해당 리소스를 필요로 할 때마다 반복됩니다.

생산 능력은 리소스의 근무 시간으로 정의되며, 노력은 서비스에 의해 정의됩니다. 생산 능력을 얼마나 많은 돈을 가지고 있는 지로 생각할 수 있고 노력은 얼마나 많은 비용이 요구되는 지로 생각할 수 있습니다.

예를 들어, 네 대를 수리할 수 있는 생산 능력을 가진 자전거포가 있다고 생각해 보십시오. 1 인승 자전거를 수리하기 위해서는 1 단위의 노력이 필요하며, 2 인승 자전거를 수리하기 위해서는 2 단위의 노력이 필요합니다. 1 인승 자전거 수리 요청이 들어오면, 자전거포의 생산 능력은 3 단위로 줄어듭니다. 이후 2 인승 자전거 수리 요청이 들어오면 자전거포의 생산 능력은 1 단위로 줄어듭니다. 자전거포는 더 이상 2 인승 자전거 수리 요청을 받을 수 없으며, 1 인승 자전거 1 대만 수리할 수 있습니다.

기존 서비스에 리소스 추가

사용자는 원하는 만큼의 리소스를 추가할 수 있으며, 이는 개별 사용자들의 집단, 시설, 장비, 팀 등으로 구성됩니다.

추가 정보: 서비스 생성 및 편집하기

리소스 그룹 사용

리소스 그룹을 사용해 개별 사용자, 설비, 장비를 그룹화해 선택 규칙으로 사용할 수 있습니다. 서비스 레코드에서 리소스 그룹에 추가할 리소스를 선택하십시오.

추가 정보: 리소스 그룹 생성 및 편집

서비스 테스트

서비스 기능을 실제로 사용하기 전에 시험해 보십시오. 서비스만 포함된 서비스 활동을 생성하고, 결과를 통해 서비스가 제대로 선택되었는지 확인할 수 있습니다. 메시지 바를 통해 검색 과정에서 드러난 문제점을 확인할 수 있습니다.

1. **Microsoft Dynamics CRM > 서비스 > 서비스 일정**을 클릭하십시오.
2. **서비스 활동**을 클릭하면 서비스 일정 양식을 우회합니다.
3. 테스트 할 서비스를 고르십시오.
4. **이용 가능한 시간 찾기**를 클릭하십시오.

더 보기

고객 서비스를 시작하기 위한 중요 단계

인라인 조회

Microsoft Dynamics CRM 에서 인라인 조회를 사용하여 레코드를 빠르게 검색하십시오. 찾기 버튼을 클릭하면, 기본 설정에 의해 구체적인 레코드 타입에 대한 10 개의 결과가 출력됩니다.

인라인 조회 필드에 키워드를 입력하면 레코드를 검색할 수 있습니다. 키워드를 입력하면, 목록에 가장 최근에 사용된 레코드가 나타납니다. 또한, 키워드의 일부만 입력해도 자동 완성 기능이 실행되어 찾기 필드에 나타납니다. 검색 결과 다수의 매칭되는 레코드가 검색된다면 당신은 레코드 형식을 선택할 수 있는 매칭 목록을 볼 수 있습니다.

메모
최근 사용된 레코드가 클래식 양식으로 나타납니다.
조회 버튼을 누르면, 키워드에 해당하는 검색 결과가 나타납니다.

Microsoft Dynamics CRM 은 빠른 조회 보기와 엔터티 기본 보기 형식에 나타나는 키워드를 검색하여 매칭되는 레코드를 검색합니다.

추가 정보: [보기 추가 및 편집]

조회 검색 결과는 기본으로 설정된 조회 보기 형식이나 엔터티 조회 보기 의 첫번째 3 줄을 표시하며 여기에는 검색된 엔터티의 기본 필드가 포함되어 있습니다.

만약 **고객 찾기** 와 같이 두 개 이상의 레코드 형식을 나타내는 경우 인라인 검색 결과에 거래처나 연락처가 포함될 수 있습니다. 이는 고객이 거래처나 계약이 될 수 있기 때문입니다. 표준 **레코드 조회** 대화 상자를 찾기 위해서는 **다른 레코드 조회**를 클릭하십시오.

레코드를 찾을 수 없다면, 인라인 조회 영역에서 **새로 만들기**를 클릭하여 새로운 레코드를 생성할 수 있습니다.

메모
기본 양식의 조회 영역에서는 새로운 레코드를 생성할 수 없습니다.

서비스 팀 관리

차트 생성

Microsoft Dynamics CRM 의 차트 기능을 이용해 데이터에서 통찰력 있는 정보를 추출하십시오. 차트는 팀의 성과 검토, 비즈니스 패턴 확인, 미래 예측과 같은 데이터 분석 작업에 유용하게 사용될 수 있습니다.

Microsoft Dynamics CRM 은 열람 권한을 기반으로 한 두 가지 차트 형식을 지원합니다.

- **시스템 차트.** 조직 내 모든 사용자들이 이용 가능합니다.
- **사용자 차트.** 공유되거나 권한을 할당받은 사용자만 사용자 차트를 확인할 수 있습니다.

다음의 차트 타입을 사용하여 데이터를 시각화 할 수 있습니다.

- 세로막대 차트, 누적 세로막대 차트, 백분율 누적 세로막대 차트
- 막대 차트, 누적 막대 차트, 백분율 누적 막대 차트
- 선형 차트
- 파이 차트
- 깔대기 차트
- 영역, 누적 영역, 백분율 영역 차트

차트에서 상대적으로 가까운 항목의 각 비율을 나타내려면 누적 차트를 사용하십시오. 다중 계열 차트는 다수의 시리즈 사이의 비교를 보여 줍니다. 두 카테고리 차트 간의 차이를 확인하고 싶다면 비교 차트를 사용하십시오.

만약 복잡한 차트를 생성하거나 기존 차트를 추출하고 싶다면 차트 정의 파일을 편집한 후 생성된 새로운 정의 파일을 Microsoft Dynamics CRM 에 적용하십시오.

추가 정보: View Data Using Charts (Microsoft Dynamics CRM SDK)(외부)

더 보기

차트 생성 및 편집

계약을 사용하여 고객 지원 약관 정의

계약 기능을 이용해 서비스 수준 합의서(SLAs)와 고객에게 제공되는 서비스 약관을 유지 및 관리하십시오. 계약 기능을 통해 계약 기간, 서비스 수행 중 발생한 불편 상황, 서비스 유지 기간, 서비스 수혜 자격과 같은 정보를 확인할 수 있습니다.

Microsoft Dynamics CRM 에서 계약을 사용하여 고객 서비스의 수준과 서비스 시행 조건을 포함하는 고객지원 약관 규정을 유지할 수 있습니다.

계약 생성

계약 템플릿에서 새로운 계약을 생성할 수 있습니다. 실제로 계약을 작성하기 전에 이러한 템플릿들은 할당 타입과 같은 정보를 정의합니다. 기존 거래처와 계약만을 위한 계약을 생성할 수도 있습니다.

계약은 송장 처리 될 때 까지 초안으로 표시됩니다. 만약 계약이 갱신되지 않으면 각각의 새로운 계약은 다른 계약에 사용될 수 없는 독특한 ID 를 할당받습니다. 계약을 갱신할 때, 계약은 기존 계약과 상응하는 ID 의 초안으로 저장될 것입니다.

송장 청구 및 계약 활성화

게약 내용에 계약 내용과 청구 주소 중 하나라도 입력한다면 계약 상태를 *청구됨* 상태로 마크할 수 있습니다. 만약 귀사가 Microsoft Dynamcis CRM 의 백오피스 상품을 통합하지 않았다면 Microsoft Dynamics CRM 은 자동적으로 고객을 송장하거나 송장 레코드를 생성할 수 없습니다. 시작일이 지나기 전에는 계약 상태가 *송장*으로 표기되며, 시작일이 지나면 상태는 *활성*으로 변합니다. 송장이 청구되거나 활성화된 상태에서는 계약을 삭제할 수 없습니다.

계약 갱신

계약 만료일이 지나면 계약이 만기되어 서비스 케이스를 열 수 없습니다. 만기된 계약에 대한 새로운 서비스 케이스를 생성하려면 계약을 갱신해야 합니다.

계약을 갱신하면 만료된 원래 계약과 같은 ID 번호가 계약의 초안 복사본에 생성됩니다. 이후, 계약 내용을 추가하거나 수정하여 새로운 초안 계약에 대한 수정 사항을 만들 수 있습니다. 여기에는 취소된 계약 내용 역시 포함됩니다. 원 계약이 만료되면 갱신된 계약을 청구하고 활성화 하십시오.

계약 히스토리의 갱신 활성을 반영하여 새로 갱신된 계약은 기존 계약과 같은 ID 번호를 가지고 있습니다. 시작일은 자동적으로 기존의 계약이 만료된 이후의 날로 설정되며, 기간은 자동으로 기존 계약과 동일하게 설정되나 이후 수동으로 변경할 수 있습니다.

더 보기

[계약 생성 및 편집]
[계약 템플릿 생성 및 편집]
[Microsoft Dynamics CRM 으로 고객 서비스 지원]

리소스의 근무 시간 설정

노동자의 근무 시간 및 설비나 장비가 작동하는 시간을 설정하십시오. 기본적으로 사용자 설비, 장비의 운용 기간은 365 일 내내로 설정됩니다. 다음의 단계 1,2 를 따라 노동자 또는 설비/장비 영역을 찾고 기존 근무 시간을 편집하십시오. 이후, 편집하고자 하는 리소스를 선택하십시오. 일정 편집은 기존 리소스에 생성된 서비스 활동에 영향을 미치지 않습니다.

1. 시스템 관리자, 시스템 사용자 지정자, 영업 관리자, 영업 부사장, 마케팅 부사장, CEO 비즈니스 관리자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      탐색 모음에 **설정**이 나타납니다.
   b. **설정**> **관리**> **사용자**를 클릭하십시오.
      -또는-
      설정 > **비즈니스 관리** > **설비/장비**를 클릭하십시오.
   c. 목록에서 수정하려는 리소스 레코드를 여십시오.
   d. 탐색 모음에서 리소스 이름 옆 화살표를 클릭하고 **근무 시간**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장한 후 **설정** > **시스템** > **관리** > **사용자**
      - 또는 –
      좌측 메뉴에서 조직을 확장한 후 **설정** > **근무처** > **비즈니스 관리** > **설비/장비**를 클릭하십시오.

b. 목록에서 수정하려는 리소스 레코드를 여십시오.
c. **일반** 섹션에서 **근무 시간**을 클릭하십시오.

3. **월별 보기** 탭에서 새로운 일정을 시작하기를 원하는 첫날의 날짜를 캘린더에서 더블 클릭하거나 새로운 일정에 영향을 받는 날짜를 정해 더블 클릭하십시오.
4. **일정 편집** 대화 상자에서, 다음 중 한가지를 선택하여 **확인**을 클릭하십시오.
   - **선택한 날짜만**
     - 이 옵션은 선택한 날짜만 바꿉니다. 7 단계로 넘어가십시오.
   - **오늘 이후**
     - 이 옵션은 앞으로의 일정을 변경합니다.
   - **되풀이되는 주별 일정의 시작 날짜부터 종료 날짜까지 모두**
     - 이 옵션은 시작일에서 끝날까지 전체 일정을 변경합니다.
     - 이 옵션을 선택하면 과거의 근무한 시간에 관련된 보고서에 영향을 미칠 수 있는 과거의 일정을 변경할 수 있습니다.
5. **주별 일정** 대화 상자의 **되풀이되는 주별 일정** 설정에서 다음 중 하나를 선택하십시오.
   - **매일 같음**
     - 새로운 일정이 매주 같은 요일에 반복될 때 선택합니다. 이 옵션을 선택한 후, 리소스 가용일을 선택합니다.
   - **매일 변함**
     - 새로운 일정은 일주일이나 보다 새로운 일정이 날마다 다를 때 선택합니다. 이 옵션을 선택한 후, 리소스 가용일을 선택합니다.
   - **없음. 리소스가 휴면 상태임**
     - 새로운 일정은 리소스가 작동하지 않는 시간을 포함합니다.

   주별 일정 대화 상자에서 다음과 같은 작업 또한 할 수 있습니다:
   - 만약 일정이 하루 이상이라면, 일정이 설정 가능하도록 여러 날을 선택하십시오.
   - 리소스가 휴무 기간 동안 작동하지 않을 경우 **관찰** 옵션을 선택하십시오.
   - **날짜 범위**의 **시작 박스**에서 일정 시작 날짜를 변경할 수 있지만 종료 날짜를 바꿀 수는 없습니다. 일정을 끝내려면, 그 날의 새로운 일정을 정의해야만 합니다.
6. 수정을 원하는 일정의 근무 시간 링크를 클릭하십시오.
   만약 근무 시간을 설정하지 않았다면, "리소스의 근무 시간 설정" 링크가 나타납니다.
7. **근무 시간 및 서비스 제한 설정** 대화 상자에서 다음 필드를 완성하고 **확인**을 클릭하십시오.
   - **날짜**
     - 근무 시간을 적용한 서비스를 수행할 날짜를 선택하십시오.
   - **시작**
     - 업무 시작 시간을 선택하십시오.
   - **끝**
     - 업무 종료 시간을 선택하십시오. 점심 시간과 같은 근무 시간의 휴식시간을 추가하려면 **휴식 추가**를 클릭하고 휴식의 시작과 끝 시간을 선택하십시오.

8. 서비스를 사용할 수 없는 시간을 정의하려면 **서비스 제한** 탭을 클릭하고 **새로 만들기**를 클릭하십시오. **서비스 제한 편집** 대화 상자에서 서비스를 선택하고 서비스가 이용 가능하지 않은 사이에 시작 날짜와 끝 날짜를 선택하고 **확인**을 클릭하십시오.

9. **저장 후 닫기**를 클릭하여 **주별 일정** 박스를 닫습니다.

메모

- 날짜를 클릭하여 각 날짜에 대한 근무 시간을 설정할 수 있습니다. **일정 편집** 대화 상자에서 **선택한 날짜만**을 선택하고 **확인**을 클릭하십시오. 과정에서 단계 6 을 수행하십시오.
- 얼마나 많은 일정을 편집하느냐에 따라 모든 옵션을 적용 기능을 이용할 수 없을 수도 있습니다. 이용 가능한 옵션은 이미 설정한 일정을 기반으로 합니다.

더 보기

서비스와 리소스에 필요한 생산 능력 설정

휴가 설정 및 편집

서비스와 리소스에 필요한 생산 능력 설정

Microsoft Dynamics CRM 에서 리소스와 서비스의 사용 능력을 설정하여 규정된 시간에 리소스가 수행할 수 있는 활동의 수의 한계를 규정하십시오. 이 때, 서비스 생산 능력과 서비스에 필요한 리소스를 모두 설정해야만 합니다. 리소스와 서비스의 생산 능력을 설정하면 서비스 일정는 생산 능력의 한계에 다다랐을 때 리소스 예약을 허용하지 않습니다.

서비스 생산 능력 설정하기

1. 일정 관리자의 보안 역할 및 이에 상응하는 권한이 부여되었는지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 비즈니스 관리 영역을 탐색하십시오.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오
탐색 모음에 **설정**이 나타납니다.
b. **설정** > **비즈니스 관리**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **근무처** > **비즈니스 관리**를 클릭하십시오.

3. **서비스**를 클릭하십시오.
4. **서비스 목록**에서 생산 능력을 설정할 서비스를 선택하십시오.
5. **필요한 리소스**에서 수정하려는 선택 규칙을 더블 클릭하십시오.
6. **선택 규칙 편집** 대화 상자에서, **일정 정보 영역**을 확장하십시오.
7. **선택 조건** 영역에서, 모든 사람이 동일한 작업 하중을 갖는지 확인하려면 선택 조건에서 **조금 바쁨**을 선택하십시오. 다른 사람에게 일을 할당하기 전에 각각의 모든 멤버가 최대 사용 능력으로 일하는지 확인하려면 **매우 바쁨**을 선택하십시오.
8. **필요한 생산 능력에서** 서비스를 수행하는데 요구되는 리소스 생산 능력을 구체화하십시오. 예를 들어, 네 개의 각기 다른 공정을 수행할 수 있는 작은 공방이 있다면, 공방의 생산 능력은 4 단위라고 할 수 있으며 같은 시간에 일정 계획된 4 개의 다른 서비스를 수행할 수 있습니다. 또한, 다른 근무자를 추가할 수도 있습니다. 동시에 두 가지 작업을 수행할 수 있는 숙련된 작업자를 추가하면 생산 능력은 2 단위 증가합니다.
9. **확인**을 클릭하십시오
10. **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.

리소스 생산 능력 설정

1. 관리자, 부사장, CEO 비즈니스 관리자, 시스템 관리자, 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 시설/장비 영역을 탐색하십시오. .

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. **Microsoft Dynamics CRM >설정**을 클릭하십시오.
이후 **설정** > **관리**> **사용자**를 클릭하십시오.

-또는-

Microsoft Dynamics CRM> **설정**을 클릭하십시오.
이후 **설정** > **비즈니스 관리**> **시설/장비**를 클릭하십시오

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 조직을 클릭하십시오.
b. **설정** > **시스템** > **관리** > **사용자**를 클릭하십시오.
   -또는-
   설정 > **근무처** > **비즈니스 관리** > **시설/장비**를 클릭하십시오.

3. 생산 능력을 설정할 레코드를 레코드 목록에서 찾아 여십시오.
4. 사용자 레코드의 탐색 모음에서 레코드 이름 옆의 삼각형 버튼을 클릭하고 **근무 시간**을 클릭하십시오.

   -또는-

   시설/장비 레코드의 **일반** 섹션에서 **근무 시간**을 클릭하십시오.
5. **월별 보기** 탭에서 새로운 일정을 시작하기를 원하는 첫날의 날짜를 캘린더에서 더블 클릭하거나 새로운 일정에 영향을 받는 날짜를 정해 더블 클릭하십시오.
6. **일정 편집** 대화 상자에서, 다음 중 한가지를 선택하여 **확인**을 클릭하십시오.
   - **선택한 날짜만**
     - 이 옵션은 선택한 날짜만 바꿉니다. 7 단계로 넘어가십시오.
   - **오늘 이후**
     - 이 옵션은 앞으로의 일정을 변경합니다.
   - **되풀이되는 주별 일정의 시작 날짜부터 종료 날짜까지 모두**
     - 이 옵션은 시작일에서 끝날까지 전체 일정을 변경합니다.
     - 이 옵션을 선택하면 과거의 근무한 시간에 관련된 보고서에 영향을 미칠 수 있는 과거의 일정을 변경할 수 있습니다.
7. **주별 일정** 대화 상자에서 편집하기를 원하는 일정에 대한 근무일 링크를 클릭하십시오.

   만약 근무 시간을 설정하지 않았다면, "리소스의 근무 시간 설정" 대화 상자가 나타납니다. 이 때, 계속 진행하려면 사용자, 설비, 장비에 대한 일정을 설정해야만 합니다.

   추가 정보: 리소스의 근무 시간 설정
8. **근무 시간 및 서비스 제한 설정** 대화 상자의 **생산 능력 표시**를 클릭하고 **생산 능력** 박스에 생산 능력을 입력하십시오.
9. **확인**을 클릭하십시오.
10. **저장 후 닫기**를 클릭하십시오

더 보기

선택 규칙 생성 및 편집

휴가 설정 및 편집

휴일의 시간을 설정하거나 변경할 수 있습니다.

1. 휴일에 대한 일정 관리자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.
2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. 설**정**> **비즈니스 관리** > **휴무**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **근무처** > **비즈니스 관리** > **휴무**를 클릭하십시오.

3. **작업 도구 모음**에서 **새로 만들기**를 클릭하십시오.
-또는-
편집하려는 기존 휴무 레코드를 여십시오.
4. **휴무 예약** 대화 상자의 텍스트 박스에 정보를 입력하거나 수정하십시오.
   a. **이름** 박스에 휴무 목적을 설명하는 이름을 입력하십시오.
   이름의 첫 번째 12 글자는 휴무로 설정한 리소스의 **근무 시간** 일정에 나타납니다.
   b. **시작 시간**과 **종료 시간** 박스에 휴무 시작 시간과 끝나는 시간을 입력하십시오.
   c. 끝나는 시간 대신에 기간을 입력하고 싶다면, **기간** 박스에 휴무의 길이를 선택하십시오. Microsoft Dynamics CRM 은 자동적으로 끝나는 시간을 계산해 줍니다.
   d. 만약 휴무가 하루 종일 지속된다면 **하루 종일** 체크 박스에 표시하십시오. Microsoft Dynamics CRM 은 자동적으로 휴무가 *하루 종일* 지속되도록 입력합니다.
   구체적인 시간 기간을 입력하려면 **하루 종일** 체크 박스의 표시를 해제하십시오. 휴무가 종료되는 기간을 구체화 할 수 있습니다.
5. 휴무를 저장하려면 **확인**을 클릭하십시오.

메모
새로운 리소스에는 **따르지 않음** 옵션이 자동으로 설정됩니다.

더 보기

리소스의 근무 시간 설정

고객 서비스를 위한 서비스 프로세스 플로우 배치

프로세스 플로우 바는 다양한 프로세스 단계에 배치된 업무들을 보기 쉽게 정렬하여 사용자가 쉽게 서비스 케이스를 해결할 수 있게 하며, 완료한 단계 및 업무를 강조합니다. 프로세스 플로우 바에 표시되는 스테이지와 필드 및 업무들은 사용자의 니즈에 맞춰 수정 가능합니다.

고객 서비스 프로세스에서 스테이지, 단계와 필드를 변경하려면

1. 고객 서비스 매니저, 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.
   *추가 정보: **커스터마이제이션에 필요한 허가***

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

서비스 케이스 양식의 **더 많은 명령**••• 아이콘을 클릭하고 **프로세스 편집**을 클릭하십시오.

3. 새로운 스테이지를 추가하려면 **스테이지** 옆의 + 를 클릭하십시오. 최대 30 개의 스테이지를 추가할 수 있고 각 스테이지는 30 개의 단계와 필드를 포함할 수 있습니다.
3. 원하는 이름을 붙이고 스테이지를 추가하십시오. 프로세스 상의 원하는 순서로 이동하려면 양식 아래에 위치한 화살표를 클릭하십시오.
5. 스테이지 내 단계를 추가하려면 **단계** 옆 + 사인을 클릭하고 단계 명을 입력한 후 원하는 위치로 옮기십시오.
6. 필드는 새로운 단계 옆에 자동으로 나타납니다. 드롭 다운 목록을 이용하여 새롭게 생성한 단계에 적합한 필드 양식을 선택하십시오.
7. 저장을 클릭하십시오.

더 보기

서비스 케이스 해결 프로세스

선택 규칙 생성 및 편집

리소스를 서비스에 추가하기 전, 리소스를 선택하는 기준인 선택 규칙을 반드시 정의해야 합니다. 목록에서 리소스를 선택하는 단순한 룰을 생성하거나, 복잡하고 복합적인 룰을 생성하기 위한 네스트 선택 룰과 하위 룰을 생성할 수 있습니다. 복합 룰은 리소스의 결합을 선택하고 복잡한 선택 트리는 상응하는 리소스의 그룹으로부터 선택합니다. 기존 선택 룰에서 리소스를 추가할 수 있습니다.

더 보기

[UI] 단순 선택 룰 생성하기

서비스와 리소스에 필요한 생산 능력 설정

마케팅

캠페인 시작하기

마케팅 기능을 사용하기 위한 주요 단계

Microsoft Dynamics CRM 에서 마케팅 활동 관리를 시작하려면 다음의 목록을 참고하십시오.

주요 단계들

1. **연락처, 거래처, 잠재 고객 불러오기**

   Microsoft Dynamics CRM 에 연락처 레코드를 불러 와 마케팅에 사용하십시오.

   추가 정보: 거래처, 잠재 고객, 다른 정보 불러오기

2. **마케팅 목록 생성하기**

   Microsoft Dynamics CRM 의 마케팅 목록은 거래처, 연락처 또는 거래처와 관련된 잠재 고객의 목록입니다. 예를 들어, 거래처와 관련된 잠재 고객은 아마도 물건을 구매하거나 그들 자신 혹은 거래처의 직원들을 위한 서비스를 구매하는 개인일 수 있습니다.

   하나의 마케팅 목록에는 오직 하나의 레코드 양식만 담을 수 있습니다. 또한, 마케팅 목록을 퀵 캠페인에 보내거나 여러 개의 마케팅 목록을 캠페인에 더할 수 있습니다.

   추가 정보: 마케팅 목록 생성 및 구성원 추가

3. **캠페인과 퀵 캠페인의 차이 이해하기.**

   퀵 캠페인은 커뮤니케이션 방법입니다. 퀵 캠페인은 거래처, 연락처 그리고 잠재 고객 분배를 위한 하나의 활동을 만들어냅니다. 이 방법을 여러 개의 활동을 갖고 있는 엔드-투-엔드 마케팅 프로그램을 지원하는 캠페인과 비교해보십시오.

   추가 정보: 캠페인 vs 퀵 캠페인: 차이점 알아보기

4. **캠페인 또는 퀵 캠페인 생성**

   필요에 따라 Microsoft Dynamics CRM 의 캠페인이나 퀵 캠페인을 통해 마케팅 활동을 추적, 관리해 보십시오.

   추가 정보: 퀵 캠페인 생성, 캠페인 생성 및 수정

5. **마케팅 보고서를 통해 캠페인 수행하기**

   기본적으로 Microsoft Dynamics CRM 은 다음의 보고서를 통해 모니터링, 마케팅 활동 분석을 지원합니다:

   - **캠페인 활동 상태**: 캠페인 진행 상황을 추적하려면 이 보고서를 사용하십시오. 이 보고서는 하나의 캠페인에 대한 요약본을 제공합니다.
   - **캠페인 비교**: 가장 성공적으로 수행 중인 캠페인을 확인하려면 이 보고서를 사용하십시오.
   - **캠페인 성과:** 캠페인의 진행률 및 상태를 추적하려면 이 보고서를 사용하십시오.

6. **고객이 마케팅 커뮤니케이션을 직접 중지하도록 하기**
   사용자는 고객이 직접 마케팅 활동을 위해 발송되는 전자 메일을 수신 거부하게 설정할 수 있습니다.
   추가 정보: [시스템 설정 대화 상자 - 마케팅 탭]
   구독 중지 기능을 직통 전자 메일이나 전자 메일 템플릿에 추가할 수는 없습니다.

더 보기

마케팅 목록에 적합한 목표 고객 설정하기

Microsoft Dynamics CRM 의 마케팅 목록을 사용하여 유망한 잠재 고객과 연락처, 거래처를 선별하여 목표 고객으로 설정하십시오. 목표 고객들에게 상품을 내놓거나 판매하려면 정적 마케팅 목록 또는 동적 마케팅 목록을 생성합니다.

마케팅 목록은 잠재 고객이나 거래처 또는 연락처와 같은 고객 레코드 양식 하나를 포함할 수 있습니다. 마케팅 목록을 만들면 이를 마케팅 캠페인이나 퀵 캠페인과 연동하여 거래처, 잠재 고객, 연락처 레코드의 주소를 이용해 전자 메일 발송이나 전화 마케팅과 같은 활동을 수행할 수 있습니다.

목록에 포함되는 구성원이 정해져 있다면 정적 마케팅 목록을 생성하십시오. 기준에 따라 목록에 포함되는 구성원이 변경된다면 동적 마케팅 목록을 생성합니다.

동적 마케팅 목록은 목록을 열 때마다 업데이트된 구성원의 목록을 갱신하며, 마케팅 목록에서 퀵 캠페인을 생성하거나 마케팅 목록과 연관된 캠페인의 캠페인 활동을 분배합니다.

더 보기

[마케팅 목록 생성 및 구성원 추가]
[캠페인 계획 수립하기]

마케팅 목록 생성 및 구성원 추가.

마케팅 목록을 정의하고 마케팅 활동 목표를 빠르게 설정하기 위해 대상을 추가하십시오.

마케팅 목록 생성하기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

▶ **CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우**

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **마케팅**을 클릭하십시오. **마케팅이** 탐색 모음에 나타납니다.

b. **마케팅** > **마케팅 목록**을 클릭하십시오.

▶ **Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우**

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **마케팅** > **마케팅** > **마케팅 목록**을 클릭하십시오.

2. **새로 만들기**를 클릭하십시오
3. 텍스트 상자에 정보를 입력합니다.
   - 풍선 도움말을 참고하십시오.
   - 목록에 추가하고자 하는 항목이 있다면 시스템 관리자에게 문의하여 CRM 인터페이스를 수정할 수 있습니다.
4. 저장을 클릭하여 데이터를 저장합니다.
5. 마케팅 목록에 참고할 만한 다른 정보를 추가하려면 **메모**를 클릭하여 세부 정보를 입력하십시오.
6. **저장**을 클릭하십시오.

메모

- 마케팅 목록을 만든 뒤 구성원 유형을 바꿀 수 없습니다.
- 빈 마케팅 목록을 생성한 후 목록을 사용하기 전에 마케팅 목록 멤버를 추가해야만 합니다.
- **비용** 필드에 값을 입력할 때는 콤마와 소수점만 입력 가능합니다. 통화 기호는 입력할 수 없습니다.

마케팅 목록에 구성원 추가

▶ **정적 마케팅 목록에 구성원 추가하기**

모든 마케팅 목록 레코드 내 **구성원 영역**에서 ➕ 아이콘을 클릭하십시오.

2. **구성원 관리** 대화 상자에서 다음 표를 참고하여 하나의 옵션을 선택하고 **계속**을 누릅니다.

옵션	Do This
조회 사용 추가	a. 레코드 조회 대화 상자의 **검색** 상자에 레코드 이름의 첫 번째 몇

	단어를 입력한 후 검색 시작 아이콘을 클릭하십시오. b. 추가할 레코드를 선택하고 **선택**을 클릭하십시오. 그 후, **추가**를 클릭하십시오.
상세하게 찾기 사용 추가	a. **구성원 추가** 대화 상자에서 선택을 클릭한 후 거래처 명이나 도시 같은 검색하고자 하는 필드를 클릭하십시오. 현재 레코드 종류나 관련된 레코드 종류에서 필드를 선택할 수 있습니다. 관련된 레코드 종류를 선택하면 관련 레코드 종류를 위한 다른 선택 목록 줄이 추가됩니다. b. **같음**을 클릭하여 '같은','데이터 포함'과 같은 쿼리 관련 연산자를 선택합니다. 해당 설정을 통해 특정 속성이 비교될 값을 판단합니다. c. 값 입력을 클릭하여 해당 값(시애틀, 전자 메일 등)를 입력합니다. 몇몇 값은 선택 치수 대화 상자의 조회 버튼을 클릭하여 원하는 값을 선택할 수 있습니다. d. 검색 결과를 포함하는 열을 구체화하기 위해서 **열 편집**을 클릭하여 **열 추가**의 단계를 따르십시오. 추가하고 싶은 열을 선택하고, **확인**을 클릭하십시오. e. **찾기**를 클릭하십시오. f. 추가할 구성원을 선택하고 아래 보기 중 하나를 클릭하십시오. 이후, **마케팅 목록에 추가**를 클릭하십시오. i. 선택한 구성원만 마케팅 목록에 추가 ii. 검색을 통해 반환된 모든 구성원을 마케팅 목록에 추가
상세하게 찾기 사용 제거	a. 위 옵션과 동일하게 a-e 의 단계를 따르십시오. b. 삭제하고 싶은 멤버를 선택하고 아래 보기 중 하나를 클릭하십시오.

	그리고 **마케팅 목록에서 제거**를 클릭하십시오. i. 선택한 구성원만 마케팅 목록에서 제거 ii. 검색을 통해 반환된 모든 구성원을 마케팅 목록에서 제거
상세하게 찾기 사용 평가	a. **"상세하게 찾기 사용 추가"** 옵션과 동일하게 a-e 의 단계를 따르십시오. b. 유지할 구성원을 선택한 후 아래 보기 중 하나를 클릭하십시오. 그리고 **마케팅 목록 업데이트**를 클릭하십시오. i. 선택한 구성원만 마케팅 목록에 보관 ii. 검색을 통해 반환된 모든 구성원을 마케팅 목록에 보관

▶ **동적 마케팅 목록에 구성원 추가하기**

모든 마케팅 목록 레코드 내 **구성원 영역**에서 ➕ 아이콘을 클릭하십시오

2. **구성원 관리** 대화 상자에서 **선택**을 눌러 거래처 명이나 도시와 같은 검색하고자 하는 필드를 클릭하십시오. 현재 레코드 종류나 관련된 레코드 종류에서 필드를 선택할 수 있습니다.

   관련된 레코드 종류를 선택하면 관련 레코드 종류를 위한 다른 선택 목록 줄이 추가됩니다.
3. **같음**을 클릭하여 쿼리 관련 연산자를 선택합니다.
4. **값 입력**을 클릭하여 해당 값(시애틀, 전자 메일 등)를 입력합니다. 몇몇 값은 선택 치수 대화 상자의 조회 버튼을 클릭하여 원하는 값을 선택할 수 있습니다.
5. 검색 결과를 포함하는 열을 구체화하기 위해서 **열 편집**을 클릭하여 **열 추가**의 단계를 따르십시오. 추가하고 싶은 열을 선택하고, **확인**을 클릭하십시오.
6. **쿼리 사용**을 클릭하십시오.

   쿼리와 매치되는 레코드가 동적 마케팅 목록에 추가됩니다.

더 보기

마케팅 목록에 적합한 목표 고객 설정하기

캠페인 생성 및 수정

퀵 캠페인 생성

개인 레코드의 회계 감사 기록 보기(차후 링크)

Commented [A6]: 하이퍼링크

퀵 캠페인으로 고객에게 접근

Microsoft Dynamics CRM 의 퀵 캠페인을 이용하여 특정 인구통계학 혹은 동일한 지정학적 조건을 가진 고객들, 혹은 특정 제품을 구매했던 바이어들에게 전자 메일을 발송하거나 전화 캠페인을 실시하십시오.

퀵 캠페인은 잠재 고객, 거래처, 연락처, 그리고 마케팅 목록과 같은 고객 레코드에서부터 시작됩니다. 퀵 캠페인을 시작하기 전에 우선 대상 그룹을 설정해야 합니다. 대상 그룹**이** 몇 명의 고객들보다 더 가치 있다고 느껴진다면, 마케팅 목록을 사용하거나 생성할 것을 고려해 보십시오. 이는 퀵 캠페인과 캠페인 둘 다를 실행할 시간을 줄여 줄 것입니다. 목표 대상 그룹**을** 설정하면, 퀵 캠페인 마법사가 집중 이벤트 생성을 도와 줄 것입니다.

더 보기

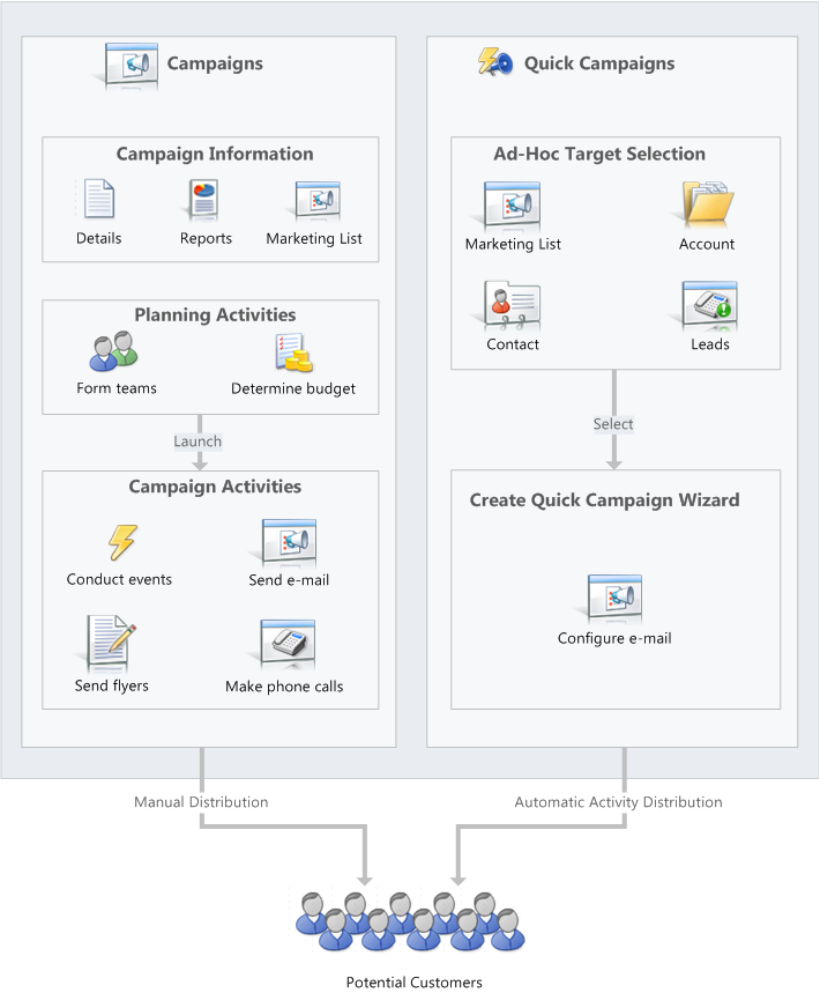
퀵 캠페인 생성

캠페인 vs 퀵 캠페인: 차이점 알아보기

캠페인 vs. 퀵 캠페인: 차이점 알아보기

Microsoft Dynamics CRM 은 캠페인 및 기획 활동을 관리하는 작업을 배포, 추적할 수 있도록 전체 마케팅 캠페인의 엔드 투 엔드 프로세스를 관리하기 위한 표준 캠페인을 사용합니다. 이 표준 캠페인은 캠페인 정보, 보고서 및 여러 마케팅 목록을 포함한 대규모 추적 기능을 포함합니다. 각 활동을 수행하는 인원을 위한 캠페인 활동 배포는 수동으로 진행됩니다.

표준 캠페인과 대조적으로, 자동적으로 하나의 활동을 선택된 거래처, 연락처 또는 잠재 고객이나 하나의 마케팅 목록으로 분배하기 위해 퀵 캠페인을 사용해 보십시오. 퀵 캠페인의 효과는 즉각적으로 나타날 것입니다.



더 보기

[캠페인 계획 수립하기]
[퀵 캠페인으로 고객에게 접근]

캠페인 계획 수립하기

사업을 발전시키기 위해 새로운 고객을 찾고 Microsoft Dynamics CRM 의 캠페인 기능으로 영업을 개선하십시오. 캠페인에 모든 마케팅 정보와 활동을 저장하는 한편 마케팅 시도가 성공적으로 도달하였는지 측정해 보십시오. 캠페인은 계획 활동과 마케팅 캠페인 수행에 필요한 다양한 캠페인 활동을 포함합니다.

캠페인 생성하기

캠페인에 전략적인 캠페인 정보를 더하십시오:

- 예산 및 지출 Budgets and expenses
- 프로모션 코드 Promotion codes
- 목표 제품 Target products
- 영업 자료를 포함한 마케팅 부수물자
- 마케팅 목표 목록

캠페인을 시작하기 전, 기존에 기획했던 활동을 캠페인에 포함시킬 수 있고, 캠페인의 일부로 운영하고 싶은 캠페인 활동도 캠페인에 포함시킬 수 있습니다.

추가 정보: 계획 및 캠페인 활동으로 마케팅 활동을 추적 및 관리

캠페인 실행하기

첫 캠페인 활동을 시작하면 캠페인이 시작됩니다.

조직 구성원들이 사용자가 생성한 캠페인 활동을 수행하려면 반드시 캠페인 활동을 분배해야만 합니다. 분배 후에 전자 메일이나 전화 활동 같은 개인적인 활동이 만들어 질 것입니다. 이 때 생성되는 개인 활동들을 조직 구성원들에게 할당할 수 있습니다. 캠페인이 진행되는 도중에도 잠재 고객이 캠페인의 결과에 흥미를 보인다면 언제든지 캠페인 반응을 생성할 수 있습니다.

캠페인 시작과 같이, 마지막 캠페인 활동이 종료되어 생성된 활동들이 모두 마무리 되면 캠페인은 종료됩니다.

추가 정보: 캠페인 vs 퀵 캠페인: 차이점 알아보기

더 보기

계획 및 캠페인 활동으로 마케팅 활동을 추적 및 관리
마케팅 목록에 적합한 목표 고객 설정하기

캠페인 템플릿 생성 및 수정

새 캠페인 템플릿을 생성하거나 기존 캠페인의 복사본을 생성하여 템플릿으로 사용할 수 있습니다.

▶캠페인 템플릿 생성하기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

   - **CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우**

     a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **마케팅**을 클릭하십시오.
     탐색 모음에 **마케팅**이 나타납니다.
     b. **마케팅** > **캠페인**을 클릭하십시오.

   - **Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우**

     a. 좌측 메뉴에서 **마케팅**을 확장하고 **캠페인**을 클릭하십시오
2. **새 템플릿**을 클릭하십시오.
3. 캠페인 템플릿 형식에 캠페인 정보를 입력하고, 작업 계획, 캠페인 활동, 마케팅 목록과 같은 항목을 추가하십시오.
4. **저장** 또는 **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.

기존 캠페인을 템플릿으로 복사하려면 복사를 원하는 템플릿을 열고 **템플릿으로 복사**를 클릭하십시오. 이름을 설정한 후, **저장**을 클릭하십시오.

메모
템플릿을 백업해야 하거나 Microsoft Dynamics CRM 상에서 다른 방식으로 템플릿을 구현하고자 한다면 커스터마이제이션 내보내기를 통해 이를 수행할 수 있습니다.
추가 정보: 솔루션 내보내기

캠페인 템플릿 수정하기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

   - **CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우**

     a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **마케팅**을 클릭하십시오.
     탐색 모음에 **마케팅**이 나타납니다.
     b. **마케팅** > **캠페인**을 클릭하십시오.

   - **Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우**

     a. 좌측 메뉴에서 **마케팅**을 확장하고 **캠페인**을 클릭하십시오.
2. 수정할 캠페인을 열어 캠페인 템플릿 폼 안에 정보를 추가하거나 바꾸십시오.
3. **저장** 또는 **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.

더 보기

[캠페인 계획 수립하기]
[계획 및 캠페인 활동으로 마케팅 활동을 추적 및 관리]

캠페인 생성 및 수정

새로운 제품과 서비스를 소개하거나 제품의 시장 점유율을 높이기 위해 캠페인을 사용하십시오.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

   ▶ **CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우**

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **마케팅**을 클릭하십시오.
      탐색 모음에 **마케팅**이 나타납니다.
   b. **마케팅** > **캠페인**을 클릭하십시오.

   ▶ **Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우**

   a. 조직을 클릭하십시오.
   b. **마케팅** > **마케팅** > **캠페인**을 클릭하십시오.

2. 새로운 캠페인을 생성하려면 **새로 만들기**를 클릭하십시오.
   기존 캠페인을 수정하려면 목록에서 캠페인을 불러오십시오.
3. 풍선 도움말을 참고하여 텍스트 상자에 새로운 정보나 바뀐 정보를 입력하십시오.
   a. **캠페인** 섹션에 이름, 유형, 예상 반응과 같은 세부 정보를 입력합니다.
   b. **일정** 섹션에 실제 시작 시간과 실제 종료 시간을 입력합니다.
   c. **재무** 섹션에 캠페인 비용, 캠페인 활동 비용, 기타 비용, 할당된 예산과 같은 비용 정보를 입력합니다.
   d. 캠페인 내 모든 의사 소통을 추적, 관리하려면 **활동** 영역에 활동을 추가하십시오.
      추가 정보: [전화, 작업, 전자 메일, 약속을 레코드에 추가]
4. **저장**을 눌러 데이터를 저장하십시오.
5. 캠페인에 마케팅 목록을 추가하려면 **마케팅 목록** 영역의 **+** 아이콘을 클릭하십시오. 이후 **레코드 조회** 대화 상자에서 마케팅 목록을 찾아 선택하십시오.
   마케팅 목록을 추가할 때, 배포되지 않은 모든 캠페인 활동에 추가하고 싶다면 반드시 명시해 주십시오.

사용자는 홍보 채널 발굴 활동, 지원 물자 및 홍보 물자를 획득하기 위한 대행사와의 협업과 같은 캠페인을 위한 계획 활동을 추적할 수 있습니다. 사용자는 또한 마케팅 목록의 구성원에게 보내질 캠페인 커뮤니케이션을 준비하거나 전자 메일, 전화 통화와 같은 특정 커뮤니케이션을 위한 캠페인 활동을 준비할 수 있습니다

추가 정보: [캠페인에 캠페인 또는 활동 계획 추가하기](#) .

더 보기

[캠페인 계획 수립하기](#)
[계획 및 캠페인 활동으로 마케팅 활동을 추적 및 관리](#)
[캠페인 반응 추적](#)
[캠페인에 마케팅 목록, 영업 홍보 자료, 제품을 추가](#)
개인 레코드의 회계 감사 기록 보기(차후 링크)

Commented [A7]: 하이퍼링크

캠페인에 마케팅 목록, 영업 홍보 자료, 제품을 추가

캠페인을 생성하고 나면 해당 캠페인과 연관된 항목들을 추가하는 것이 도움이 될 것입니다. 사용자는 목표 마케팅 목록이나, 제품, 영업홍보자료, 연관 캠페인을 추가할 수 있습니다.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

- **CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우**
  a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 마케팅**을 클릭하십시오.
     탐색 모음에 **마케팅**이 나타납니다.
  b. **마케팅 > 캠페인**을 클릭하십시오.

- **Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우**
  c. 좌측 메뉴에서 **마케팅**을 확장하고 **캠페인**을 클릭하십시오**.**

2. 목록, 제품, 영업 홍보 자료를 추가할 **캠페인**의 이름을 클릭하고 아래 표를 참고하여 단계를 수행하십시오.

추가할 항목	이를 수행하십시오
마케팅 목록	**마케팅** 섹션에서 **대상 마케팅 목록**을 클릭하고 **레코드** 그룹에서 **기존 마케팅 목록 추가**를 클릭하십시오.
제품	**영업** 섹션에서 **목표 제품**을 클릭하고 **레코드** 그룹에서 **기존 제품 추가**를 클릭하십시오.
영업 홍보 자료	**영업** 섹션에서 **영업 홍보 자료**를 클릭하고 **레코드** 그룹에서 **존재하는 영업 홍보 자료 추가**를 클릭하십시오.
관련 캠페인	**마케팅** 섹션에서 **관련 캠페인**을 클릭하고 **레코드** 그룹에서 **기존 캠페인 추가**를 클릭하십시오.

3. **레코드 조회** 대화 상자의 **조회** 목록에서 사용하려는 레코드 유형을 선택하십시오.

검색 범위를 좁히려면 **검색** 박스에 검색하려는 키워드의 처음 몇 글자를 입력하십시오. 이후, **검색 시작** 아이콘을 클릭하십시오.

5. 레코드 목록에 추가하려는 레코드의 체크 박스를 선택하고 **추가**를 클릭한 후 그리고 **확인**을 클릭하십시오.
6. **저장** 또는 **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.

메모

선택한 항목들이 캠페인에 추가된 것을 확인하려면 캠페인을 열고 **마케팅**에서 **목표 제품 목록**을 클릭하거나 **영업**에서 **목표 제품** 또는 **영업 홍보 자료**를 클릭하십시오. 추가한 항목이 목록에 나타납니다.

더 보기

캠페인 계획 수립하기

제품 카탈로그 생성하기(차후 링크)

Commented [A8]: 하이퍼링크

퀵 캠페인 생성

거래처, 연락처, 잠재 고객과 같은 고객 그룹을 빠르게 생성하고 퀵 캠페인을 사용하여 영업 효과를 극대화하십시오. Microsoft Dynamics CRM의 퀵 캠페인은 목표 고객을 위해 설계된 단일 캠페인 활동입니다. 캠페인 반응을 통해 퀵 캠페인이 성공한 경우를 추적, 관리하고 좋은 반응을 새로운 잠재 고객이나 견적, 주문, 영업 기회로 변환합니다.

퀵 캠페인을 생성할 때, 전자 메일, 전화, 약속, 편지 또는 팩스 캠페인을 생성하고 싶다면 이를 명시할 수 있습니다. 분배했던 캠페인 활동을 보유하거나, 퀵 캠페인의 레코드를 갖고 있는 각각의 사용자들이 분배된 활동을 보유하고 있다는 것을 명시해 주십시오. 퀵 캠페인에 대한 설정을 마치면, Microsoft Dynamics CRM은 선택된 모든 고객들에 대한 캠페인 활동을 즉시 생성할 것입니다.

Outlook 용 CRM을 사용한다면 부가적인 퀵 캠페인 기능을 사용할 수 있습니다:

- 템플릿을 사용하여 개인화된 전자 메일 메시지를 작성하십시오.
- 간단한 HTML 을 이용하여 전자 메일을 전송하거나 텍스트 포맷을 메일 머지 기능을 사용하여 전송할 수 있습니다.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **마케팅**을 클릭하십시오.
탐색 모음에 **마케팅**이 나타납니다.
b. **마케팅** > **캠페인**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 조직을 클릭하십시오.
b. **마케팅** > **마케팅** > **마케팅 목록**을 클릭하십시오.

메모

거래처, 연락처, 잠재 고객 레코드에서 퀵 캠페인을 생성할 수 있습니다.
레코드를 열고, **퀵 캠페인** 영역에서 추가(+) 아이콘을 클릭하십시오.

3. 퀵 캠페인 마법사의 초기 페이지에 있는 설명을 읽고 **다음**을 클릭하십시오.
4. 퀵 캠페인의 이름을 입력하십시오.
5. 생성하려는 활동의 유형을 선택하십시오.
Microsoft Dynamics CRM 이 활동을 원하는 인원에게 할당하도록 설정하거나 CRM 이 전자 메일을 전송하는 것과 같은 활동을 자동으로 수행하도록 설정할 수 있습니다. 예를 들어 모든 영업 활동의 대표자들에 대한 전화 활동을 생성하고 싶다면, 전화 활동을 선택하여 퀵 캠페인에 포함되어 있는 레코드의 담당자를 선택할 수 있습니다. 각 영업 활동 대표자들은 각각의 활동을 확인할 수 있게 되며, 적절한 조치를 할 수 있습니다.

하지만 CRM 너무 많은 자동 실행 전자 메일 활동을 생성하게 될 경우, 레코드 담당자 대신 본인에게 전자 메일 활동을 할당할 수 있습니다.

6. 풍선 도움말을 참고하여 텍스트 상자의 활동 형식에 정보를 입력하고 **다음**을 클릭하십시오.
7. **만들기**를 클릭하십시오.

메모

퀵 캠페인을 생성한 후에는 레코드를 추가할 수 없습니다.

더 보기

퀵 캠페인으로 고객에게 접근
마케팅 목록에 적합한 목표 고객 설정하기
캠페인 계획 수립하기
캠페인에 캠페인 및 활동 계획 추가하기
개인 레코드의 회계 감사 기록 보기(차후 링크)

Commented [A9]: 하이퍼링크

캠페인 반응 추적

팀이 고객 반응을 인지하고 대응 활동을 확실하게 할 수 있도록 특정 마케팅 캠페인을 실시한 후 고객으로부터 얻은 반응을 기록하십시오. 응답률을 통해 마케팅 캠페인의 성공을 측정합니다.

Microsoft Dynamics CRM에서 캠페인 반응을 수동으로 생성하거나 자동으로 만들어 내도록 설정할 수 있습니다.

캠페인 반응 수동 생성

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

   - **CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우**

     a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **마케팅**을 클릭하십시오.
     탐색 모음에 **마케팅**이 나타납니다.
     b. **마케팅** > **캠페인**을 클릭하십시오.

   - **Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우**

     a. 조직을 클릭하십시오.
     b. **마케팅** > **마케팅** > **캠페인**을 클릭하십시오.

캠페인 반응에서 추가하고 싶은 캠페인을 열고 **반응**에서 추가 아이콘(➕)을 클릭하십시오.

3. 풍선 도움말을 참고하여 캠페인 반응 형식의 텍스트 상자에 정보를 입력하거나 변경하십시오.
   a. 반응의 주제를 설정하십시오.
   b. **관련 캠페인** 상자는 반응을 추적, 관리할 캠페인의 이름을 나타냅니다.
4. **저장**을 클릭하십시오.

캠페인 반응 자동으로 생성하기

캠페인을 통해 발송한 전자 메일에 대해 고객이 반응을 보일 때, Microsoft Dynamics CRM 이 자동으로 그에 맞는 캠페인 반응을 생성하도록 설정할 수 있습니다. 설정에서 **수신 캠페인 활동 전자 메일에 대해 캠페인 반응을 만들지 여부를 설정하십시오** 옵션을 '예'로 설정하면, 이 기능을 사용할 수 있습니다.

추가 정보: [시스템 설정 대화 상자 – 마케팅 탭]

더 보기

[캠페인 계획 수립하기]
[계획 및 캠페인 활동으로 마케팅 활동을 추적 및 관리]
[마케팅 목록 생성 및 구성원 추가]

계획 및 캠페인 활동으로 마케팅 활동을 추적 및 관리

Microsoft Dynamics CRM 의 다양한 업무 기획과 캠페인 활동을 정확하게 추적, 관리함으로써 마케팅 캠페인이 성공적으로 수행되는 지 확인하십시오.

Microsoft Dynamics CRM의 계획 활동:

- 광고 채널 및 지원 품목 확인하기
- 광고를 위한 시간 또는 공간을 예약하기 위해 언론 채널에 연락하기

캠페인 활동이 될 수 있는 것:

- 목표 마케팅 목록을 생성하거나 개선하기
- 부수자재 또는 광고 물자를 요청하기 위해 디자인 에이전시로 연락하기

캠페인 활동의 우선 순위를 설정하고, 어느 정도의 예산을 활동에 투입할 것인지 정의합니다.

캠페인 활동 분배

캠페인 활동을 생성한 후 캠페인과 연관된 마케팅 목록이 있다면 이를 분배하십시오. 조직의 각 인원은 활동이 누구에게 할당되어 있는지 파악할 수 있으며, 그 뒤 활동을 마무리 할 수 있습니다.

활동이 종료되면, 비용과 캠페인 활동을 업데이트하십시오. 이는 추후에 캠페인 활동을 계획하는

데 있어 도움이 될 것입니다.

더 보기

캠페인 계획 수립하기
퀵 캠페인 생성
캠페인 생성 및 수정
캠페인에 캠페인 또는 활동 계획 추가하기

캠페인에 캠페인 또는 활동 계획 추가하기

캠페인에 캠페인 활동 추가하기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **마케팅**을 클릭하십시오.
   마케팅이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **마케팅** > **캠페인**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 조직을 클릭하십시오.
   b. **마케팅** > **마케팅** > **캠페인**을 클릭하십시오

2. 캠페인 활동에 추가할 캠페인을 열고, **캠페인 활동**에서 + 를 클릭하십시오.
3. 풍선 도움말을 참고하여 새 캠페인 활동 형식의 텍스트 상자에 정보를 입력하거나 변경하십시오.
4. **마케팅 목록**에서 만약 마케팅 목록을 캠페인의 배포되지 않은 캠페인 활동으로 추가한 적이 있다면 주요 캠페인으로 추가한 마케팅 목록을 확인할 수 있습니다.

   메모
   마케팅 목록에서 항목을 확인하려면 활동 레코드를 먼저 생성하고 저장해야 합니다.

   마케팅 목록이 아직 추가되어 있지 않다면 +를 클릭하여 검색합니다.

   인라인 조회 대화 상자에서 검색 아이콘을 클릭하고,Hasdf 주요 캠페인으로 추가된 마케팅 목록을 선택하십시오.
5. **저장**을 눌러 데이터를 저장하십시오.

6. 새 캠페인 활동을 배포하려면 명령 바에서 **캠페인 활동 배포**를 클릭하십시오.
7. 활동 양식의 텍스트 상자에 정보를 입력하거나 수정한 뒤 배포를 클릭하십시오.
8. 활동을 누가 담당할 것인지 선택하고, **배포**를 클릭하십시오.

메모

메일 병합 유형의 캠페인 활동은 같은 종류의 레코드를 포함한 마케팅 목록으로만 배포할 수 있습니다. 예를 들어, 한 마케팅 목록은 거래처로 구성되어 있고 다른 마케팅 목록은 잠재 고객으로 구성되어 있다면 메일 병합 캠페인은 실패할 것입니다. 각각 동일한 유형의 마케팅 목록을 위한 별개의 메일 병합 캠페인 활동을 생성하십시오.

모든 배포된 활동이 종료되면 캠페인 활동을 종료할 수 있습니다. 캠페인 활동을 종료하려면 캠페인 활동 레코드를 열어 명령 바에서 **캠페인 활동 닫기**를 클릭하십시오. 활동에 대한 적절한 상태를 설정하고, **확인**을 클릭하십시오.

캠페인에 계획 중인 활동 추가하기

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **마케팅**을 클릭하십시오.
   마케팅이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **마케팅** > **캠페인**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 조직을 클릭하십시오.
b. **마케팅** > **마케팅** > **캠페인**을 클릭하십시오

2. 활동 계획을 추가할 캠페인 레코드를 열고, 탐색 모음에서 작업 중인 캠페인 이름 옆에 있는 아래 쪽 방향 화살표를 클릭하십시오. 이후, **계획 활동**을 클릭하십시오.
3. 명령 바에서 **새 활동 추가**를 눌러 새로운 활동을 추가할 수 있습니다. 이후, 해당 활동의 종류를 선택합니다.

   -또는-

   기존 활동 추가를 클릭하면 인라인 조회 필드에서 기존 활동을 검색하고 선택할 수 있습니다.
4. 풍선 도움말을 참고하여 **작업** 양식의 텍스트 박스에 정보를 입력하거나 수정하십시오.
5. **저장**을 눌러 데이터를 저장합니다.

더 보기

캠페인 생성 및 수정
계획 및 캠페인 활동으로 마케팅 활동을 추적 및 관리

CRM 관리

CRM 관리 시작하기

Microsoft Dynamics CRM 에 사용자 추가

사용자 추가 양식에 대한 자세한 내용은 Microsoft Dynamics CRM 2013 과 Microsoft Dynamics CRM Online 사용자 관리 가이드의 Manage users(외부) 항목을 참조하십시오.

대시보드 관리

Microsoft Dynamics CRM 의 대시보드는 사용자에게 비즈니스 데이터에 대한 포괄적인 개요를 제공하며, 유용한 정보를 조직 전체에 공유합니다. 데이터 분석 및 검색을 더욱 쉽게 수행하기 위해 새로운 대시보드 항목을 생성하십시오.
두 가지 유형의 대시보드를 만들 수 있습니다:

- **사용자 대시보드**: 개별 사용자가 각각의 사용자 대시보드를 생성합니다. 이는 다른 사용자나 팀에 할당할 수 있으며, 사용자 대시보드를 기본 대시보드로 설정하거나 시스템 대시보드를 대체할 수 있습니다.
- **시스템 대시보드**: 조직의 모든 사용자가 사용 가능하며, 조직의 기본 대시보드로 설정이 가능합니다. 가져오기, 내보내기, 또는 솔루션 제거와 같은 설정을 통해 대시보드를 설정할 수 있습니다.

추가 정보: Microsoft Dynamics CRM customer Center(외부)

기본 대시보드 설정

대시보드를 기본 대시보드로 설정할 수 있습니다. 이를 통해, 귀사의 개별 사용자가 대시보드 영역을 사용할 수 있습니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.

b. **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. **구성 요소 유형**에서 **대시보드**를 클릭하고 대시보드 유형을 설정한 후 **기본값으로 설정**을 클릭하십시오.

추가 정보: Microsoft Dynamics CRM customer Center(외부)

사용자 정의 양식을 새로운 스타일과 레이아웃으로 병합하기

이 작업에 대한 상세 정보는 사용자 정의 가이드의 새로운 레이아웃으로 양식 병합하기(외부) 항목을 참조하십시오.

더 보기

Dynamics CRM 2013 준비하기(외부)

팀 템플릿

Microsoft Dynamics CRM 에서 팀을 운용하는 것은 선택 사항입니다. 하지만, 팀은 당신에게 정보를 공유하고 사업 단위에서 사용자와 공동 작업을 할 수 있는 보다 쉬운 방법을 제공합니다. 팀은 사용자들의 그룹입니다. 그룹 작업을 통해, 기록 및 정보의 추적을 훨씬 더 효율적이고 조정된 방식으로 진행하여 할당된 작업을 수행할 수 있습니다. 팀은 하나의 사업 단위에 속해 있지만, 그것은 다른 사업 단위의 사용자를 포함할 수도 있습니다. 이는 사용자가 하나 이상의 팀과 연관 될 수 있음을 의미합니다.

생성 가능한 두 가지의 팀 유형: *담당자* 및 *액세스 :*

- 담당자 팀은 팀의 고유한 레코드를 소유하고 팀 레코드에 접근하기 위한 보안 역할을 각각의 팀 구성원에게 할당합니다. 팀의 보안 역할에서 제공하는 권한 이외의 사용자는 개별 보안 역할이 다른 팀의 보안 역할에 의해 정의된 개별적인 권한을 갖습니다. 팀 구성원은 팀이 소유한 레코드에 대한 모든 접근 권한을 가지고 있습니다.

- 엑세스 팀은 고유한 레코드를 소유하지 않으며 보안 역할을 할당받지 않습니다. 사용자는 개별 보안 역할 및그들의 구성원이 있는 다른 팀의 보안 역할로 정의된 권한을 갖습니다. 레코드는 엑세스 팀과 함께 공유되며, 팀 구성원은 쓰기 및 추가 같은 읽기와 기록에 대한 접근권한이 부여됩니다.

엑세스 팀은 사용자가 직접(수동-사용자 생성)으로 생성하거나 시스템 관리자에 의해(자동-시스템 관리) 생성됩니다. 사용자 생성 팀을 구성하면 다양한 레코드를 동료들과 공유할 수 있습니다. 시스템 관리 팀은 이 팀과 공유할 수 없는 특정 레코드 및 기타 기록을 공유하기 위해 생성됩니다. 시스템 관리 팀의 경우, 사용자는 시스템이 팀을 생성하는데 사용하는 팀 템플릿을 제공해야 합니다.

이 템플릿에서는 팀을 만들 때 팀 구성원에게 부여된 기록의 엔터티 형식 및 접근 권한을 정의합니다. 팀 탬플릿은 모든 레코드 형식을 목록 형식의 특정 엔터티로 표시합니다. 목록에 첫 번째 사용자를 추가할 때 이 레코드에 대한 실제 엑세스 팀이 생성되며, 이 목록을 사용하여 팀 구성원을 추가하거나 제거할 수 있습니다.

팀 템플릿은 캐스캐이딩 규칙에 따라 특정 엔터티 유형과 관련 엔터티에 적용됩니다. 팀 구성원에게 기록에 대한 각기 다른 접근 권한을 제공하려면 권한이 다른 개별적인 팀 템플릿을 여러 개 생성합니다. 예를 들어, 팀 구성원이 지정된 거래처을 볼 수 있는 읽기 접근 권한을 가진 거래처 엔터티에 대한 팀의 템플릿을 생성할 수 있습니다. 동일한 거래처에 더 많은 접근을 필요로 하는 팀의 경우, 팀 템플릿 읽기, 쓰기, 공유 및 기타 접근 권한과 같은 추가적인 권한을 부여할 수 있습니다. 오직 시스템 관리 엑세스 팀만 구체적인 내부 서식을 지정할 수 있습니다.

사용자가 만약 팀 템플릿에 대한 접근 권한을 변경하는 경우, 변경 내용은 새로운 시스템 관리 엑세스 팀에 적용됩니다. 기존 팀은 영향을 받지 않습니다.

팀 템플릿을 만드는 방법, 시스템 관리 엑세스 팀의 엔터티 양식, 엔터티 양식에 추가할 개체의 형식의 사용자 정의에 대한 자세한 내용은 다음 팀 템플릿 생성 및 팀 템플릿을 엔터티 양식에 추가 항목을 참고하십시오.

더 보기

팀 템플릿 생성 및 팀 템플릿을 엔터티 양식에 추가

팀 생성 및 편집

최우선 작업

제품 업데이트 설치

Microsoft Dynamics CRM 온라인 웹 어플리케이션의 새로운 기능이 업데이트되면 어떤 기능은 자동으로 추가되며, 또 어떤 기능은 선택적으로 설치됩니다. CRM 온라인 업데이트는 새로운

제품 업데이트를 포함하며, 당신이 업데이트를 원할 경우 제품 업데이트를 사용합니다. 제품 업데이트를 실시하면 한 번에 모든 새로운 기능이 설치되며 기능에 대한 선택적 설치는 지원하지 않습니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.

b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.

b. **설정** > **관리** > **제품 업데이트**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **관리** > **제품 업데이트**를 클릭하십시오.

3. 설치가 시작되면 확인 메시지가 출력됩니다. 설치를 진행하려면 **예**를 클릭하십시오.
설치가 진행되는 동안 일련의 상태 메시지가 출력됩니다.

중요

업데이트가 설치되면 제거할 수 없습니다. 업데이트를 통해 시험 조직의 기능을 평가하고 비즈니스 요구사항을 충족할 수 있는지 확인하십시오. 실제 환경에서 사용하도록 설정하기 전에 각 제품의 업데이트와 관련된 문서를 검토하는 것을 추천합니다. 체험판 신청하기(외부)

추가 정보: Microsoft Dynamics CRM Online 업데이트 관리(외부)

사용자 또는 팀에 레코드 할당

동료에게 사용자가 소유한 거래처 또는 연락처를 넘기고자 한다면, 동료에게 레코드를 할당할 수 있습니다. 또한, 팀 또는 자신에게 레코드를 할당할 수도 있습니다

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM**을 클릭한 후 **영업, 서비스, 또는 마케팅**과 같은 업무 영역을 선택합니다.
업무 영역이 탐색 모음에 나타납니다.

b. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 **거래처** 또는 **연락처**를 클릭하십시오.

c. 목록에서 원하는 레코드를 선택합니다.

d. 명령 바에서 **추가 명령**(•••)을 클릭한 후 **할당**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업, 서비스, 마케팅**과 같은 작업 영역을 클릭하십시오.

b. **고객**을 확장하고 **거래처** 혹은 **연락처**를 클릭하십시오.

c. 레코드 목록에서 할당하려는 레코드를 클릭하십시오.

d. **공동 작업** 그룹에서 **할당**을 클릭하십시오.

2. **할당** 대화 상자에서 다음과 같은 설정이 가능합니다:

- **나에게 할당**

-또는-

- **다른 사용자 또는 팀에 할당**

  조회 아이콘을 클릭한 후 **다른 레코드** 조회를 클릭하십시오. **찾을 대상** 드롭다운 목록에서 **사용자** 또는 **팀**을 선택한 후, **검색** 상자에 이름을 입력하고 검색 아이콘을 클릭하십시오. 이후 검색 결과를 선택한 후 **추가**를 클릭하십시오.

3. **할당**을 클릭하십시오.

활동 피드 관리

활동 피드를 활성화하면 사용자들이 담벼락에서 가장 최근에 일어난 활동을 확인할 수 있습니다. 활동 피드는 Microsoft Dynamics CRM 을 설치한 직후부터 사용 가능하며, 다른 솔루션과 같이 직접 관리할 수 있습니다.

활동 피드의 대안으로 Yammer 를 사용할 수 있지만, 둘 중 하나만 선택 가능합니다.

수 많은 레코드 유형이 활동과 관련되어 있습니다. 예를 들어, CRM 사용자가 새로운 영업 기회를 위해 고객에게 전화를 걸면 이것이 활동 피드에 나타나게 됩니다. 이는 시스템에 기록된 동료들의 모든 활동을 보고, 조직에서 어떤 일이 발생하고 있는 지에 대한 최신 정보를 효과적으로 제공합니다. 활동 피드로 사용자는 하나의 페이지 뷰에서 조직 구성원들이 남긴 기록 및 관심을 가졌던 모든 것에 대한 뉴스를 확인할 수 있습니다.

활동 피드에서 사용 가능한 기능:

- 개인 페이지를 만들어 프로필 사진을 비롯한 개인 정보를 게시할 수 있습니다.
- 하나의 보기에서 최신 뉴스를 볼 수 있습니다. 개인 페이지에서 동료가 생성한 피드나 레코드에 대한 업데이트 피드를 볼 수 있습니다.
- 동료를 팔로우합니다. 사용자가 게시물에 코멘트를 달면 동료는 이 것을 확인할 수 있습니다. 동시에, 동료가 레코드를 변경하는 경우 사용자는 피드 페이지에서 이를 확인할 수 있습니다.
- 레코드를 팔로우합니다. 활동 피드에서 레코드를 최신 상태로 유지할 수 있습니다. 레코드를 변경한 사용자를 팔로우하지 않아도 피드 페이지에 기회, 잠재 고객, 사례 등의 게시물을 표시합니다.

더 보기

활동 피드로 최신 고객 동향 파악하기

활동 피드에 사진 넣기

시스템 관리 및 모니터링

Microsoft Dynamics CRM 의 워크플로, 가져오기, 복사 감지 등의 기능은 독립적으로 실행되거나 백그라운드에서 실행됩니다. 사용자는 모니터링을 통해 이와 같은 기능들이 원활하게 실행 중인지, 혹은 성공적으로 완료되었는지 확인할 수 있습니다.

시스템 모니터링

시스템 작업 수행에 문제가 발생했다면 사용자는 이를 연기, 중지, 일시 중지 및 재개 할 수 있습니다.

- **시스템 작업 취소.** 한 번 취소된 시스템 작업은 재개할 수 없습니다.
- **시스템 작업의 종료 연기.** 활성화된 시스템 작업을 연기하면 모든 현재 및 후속 작업을 중지합니다. 시스템 작업을 다시 시작할 때 재개할 시간을 지정할 수 있습니다.
- **시스템 작업 일시 중지.** 일시 중지된 시스템 작업을 재개할 수 있습니다.
- **일시 중지된 시스템 작업 재개.** 일시 중지된 시스템 작업을 재개합니다.

팁

a. 시스템 작업이 실패할 경우, 사용자는 어떤 단계에서 문제가 발생했는지 확인 할 수 있습니다. 먼저, 시스템 작업 레코드를 엽니다. 시스템 작업 실패에 대한 추가 정보를 확인하려면 경고 표시 기호 위에 마우스 포인터를 이동합니다.

b. 인쇄하거나 복사하여 붙여 넣을 수 있는 형식으로 시스템 작업 실패를 확인하려면 **인쇄** 버튼을 클릭하십시오.

메모

완료되거나 취소된 시스템의 작업 상태 변경 내용을 적용할 수는 없습니다.

언어 설정

귀사의 비즈니스 요구 사항을 해결하기 위해 Microsoft Dynamics CRM 의 언어를 사용하거나 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다. 그러나 기본 언어를 사용하지 않도록 설정할 수는 없습니다.

중요

Microsoft Office Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 을 사용하는 경우 추가 언어를 사용하기 전에 컴퓨터 시스템에 하나 이상의 언어 팩을 다운로드 해야 합니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

   ▶보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.

   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

   ▶**CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우**

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
탐색 모음에 **설정**이 나타납니다.

b. **설정** > **관리** > **언어**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > > **시스템** > **관리** > **언어**를 클릭하십시오.

3. 사용할 언어를 활성화하고, 사용하지 않을 언어를 삭제합니다.
4. **적용**을 클릭하십시오.
5. 언어 설정을 완료하였다면 **닫기**를 클릭하십시오.

팀 생성 및 편집

사용자는 담당자 팀 또는 엑세스 팀의 두 가지 유형의 팀을 만들 수 있습니다: 고유한 레코드를 할당받는 팀을 구성하고 싶다면 담당자 팀을, 레코드를 공유하는 팀을 구성하고 싶다면 액세스 팀을 선택하십시오.

두 팀의 형식에 대한 자세한 내용은 팀 탬플릿 항목을 참조하십시오.

팀 생성

1. 시스템 관리자, 시스템 사용자 지정자, 영업 관리자, 영업부 부서장, 마케팅 부서장, or CEO 비즈니스 관리자 비즈니스 관리자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

   보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.

   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

   CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
   탐색 모음에 **설정**이 나타납니다.
   이후, **설정** > **관리**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 설**정** > **시스템** > **관리**를 클릭하십시오.

3. **팀**을 클릭하십시오.

4. 작업 도구 모음에서 **새로 만들기** 아이콘을 누른 후, 필수 필드를 입력한 다음 **저장**을 클릭하십시오.

   사용자가 팀이 소속될 사업부를 선택하지 않은 경우, 기본적으로 최상위 사업부 소속으로 설정됩니다. 최상위 사업부는 조직 구성 시 첫 번째로 생성한 사업부입니다.

팀 편집

1. 시스템 관리자, 시스템 사용자 지정자, 영업 관리자, 영업부 부서장, 마케팅 부서장, CEO 비즈니스 관리자 비즈니스 관리자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

   보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.

   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

   CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      탐색 모음에 **설정**이 나타납니다.
      설정 > **관리**를 클릭하십시오.

   Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **관리**를 클릭하십시오.

3. **팀**을 클릭하십시오.

4. 팀 드롭다운 목록에서 모든 팀 또는 다른 적절한 보기를 선택하십시오.

5. 목록에서 편집 하려는 팀을 선택하십시오.

6. 작업 도구 모음에서 **편집**을 눌러 원하는 필드를 변경한 후 **저장**을 클릭하십시오.

더 보기

[팀 템플릿 생성 및 팀 템플릿을 엔터티 양식에 추가]

[팀 템플릿]

팀 탬플릿 생성 및 팀 템플릿을 엔터티 양식에 추가

팀 템플릿은 엔터티 중 자동으로 생성된 엑세스 팀이 편집 가능한 엔터티에서 사용할 수 있습니다. 팀 템플릿을 사용할 때는 형태 기록에 형태 형식 및 접근 권한을 지정해야 합니다. 예를 들어, 거래처 형태에 대한 팀의 템플릿을 생성하거나 읽기, 쓰기, 그리고 팀 생성시 구성원에 부여된 거래처 기록에 대한 접근 권한을 공유합니다.
팀 템플릿을 생성하면 새 팀 템플릿을 포함하는 형태의 기본 양식을 설정할 수 있습니다. 한번 팀 탬플릿 설정을 배포하면 엑세스 팀 템플릿 목록의 형태로 지정된 형태에 대한 모든 레코드가 추가됩니다. 예를 들어, 거래처 형태에 대해 "판매 팀"이라는 팀 템플릿을 만들게 되면, 모든 거래처 레코드 양식에 "판매 팀"이라는 목록이 나타납니다. 이 목록을 사용하여 팀 구성원을 추가하거나 제거할 수 있습니다.

엑세스 팀 엔터티 활성화

1. 시스템 관리자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.
   - 보안 역할 확인
     a. [사용자 프로필 보기]의 단계를 따르십시오.
     b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
   설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **커스터마이제이션**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션**을 클릭하십시오.

3. 커스터마이제이션 창에서 **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.
4. 탐색 창에서 **엔터티**를 확장한 후 팀 템플릿에 사용할 엔터티를 클릭하십시오.
5. 엔터티 정의 양식의 **통신 및 공동 작업** 섹션에서 **엑세스 팀** 체크 박스를 선택합니다. .
6. 동작 툴바에서 **저장**을 클릭하십시오.

팀 템플릿 생성

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **관리**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **관리**를 클릭하십시오.

2. **액세스 팀 템플릿**을 클릭하십시오.
3. 작업 도구 모음에서 **새로 만들기**를 클릭하고 필드에 내용을 입력한 다음 **저장**을 클릭하십시오.

팀 탬플릿을 엔터티 양식에 추가

1. 시스템 관리자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.

b. **설정** > **커스터마이제이션**을 클릭하십시오

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션**을 클릭하십시오.

3. 커스터마이제이션 창에서 **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.
4. 탐색 창에서 **엔터티**를 확장한 후 팀 템플릿에 사용할 엔터티를 클릭하십시오. 이후, **양식**을 클릭하십시오.
5. **시스템 양식**에서 **활성 양식** > **기본 양식**을 클릭하십시오.
6. 기본 양식에서 **삽입** 탭을 클릭하십시오.
7. 리본 메뉴에서 **하위 표**를 클릭하십시오. **속성 설정** 대화 상자가 나타납니다.
8. **속성 설정**에서 모든 필수 입력 필드를 입력한 후 **양식에 레이블 표시** 체크 박스에 표시합니다.
9. **레코드** 드롭다운 목록에서 **모든 레코드 종류**를 클릭하십시오.
10. **엔터티** 드롭다운 목록에서 **사용자**를 선택합니다.
11. **기본 보기** 드롭다운 목록에서 **연관된 레코드 팀 구성원**을 선택합니다.
12. **팀 템플릿** 드롭다운 목록에서 원하는 템플릿을 선택하고 **설정**을 클릭하십시오.
13. 작업 도구 모음에서 **저장**을 클릭한 후 **게시**를 클릭하십시오.

더 보기

팀 템플릿

저장 공간 추가

Microsoft Office 365 에서 Microsoft Dynamics CRM 의 온라인 저장 공간을 확인하고 관리할 수 있습니다.

메모

이 항목은 Microsoft 온라인 서비스 환경 상의 사용자를 위해 작성되었습니다.

시스템 저장 공간 상황 모니터링

만약 귀사의 Microsoft Dynamics CRM 이 사용 가능한 저장 공간을 모두 사용한다면, CRM 사용자들은 데이터를 확인할 수는 있지만 데이터를 추가로 입력할 수 없습니다.

1. 시스템 관리자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.

   b. **설정** > **관리** > **사용 중인 리소스**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **관리** > **사용 중인 리소스**를 클릭하십시오.

   저장 공간 사용량을 확인합니다.

추가 저장 공간 추가

- 불필요한 데이터에 의해 소비되는 저장 공간을 확보하십시오.
  추가 정보: 10 ways to free storage space in Microsoft Dynamics CRM(외부)
- Office365 관리자 포털 페이지에서 추가 저장 공간을 구입하십시오. Office365 관리자 포털에서 및 관리 센터의 **라이센스** > **구독** 으로 이동하여 구독을 클릭하십시오. **지금 구입**을 눌러 **선택적인 추가 기능**을 확장하고 원하는 추가 저장 공간의 용량을 입력합니다.

더 보기

저장 공간 감축

솔루션 가져오기

사용자 정의 솔루션을 개발하고 시험을 종료했다면 실제 비즈니스 환경에 솔루션을 적용할 수 있습니다.

중요

- 신뢰할 수 있는 소스임이 확인된 솔루션만 적용 가능합니다. 사용자 정의는 외부 소스로 데이터를 보낼 수 있는 코드를 포함해야 합니다.

- 기존 환경에 새로운 Microsoft Dynamics CRM 시스템 설정을 적용할 때, 새로 적용한 커스터마이제이션은 기존 설정을 덮어 쓰게 됩니다. 이 상황은 Microsoft Dynamics CRM 의 시스템을 사용자 정의한 후 서드 파티 설정을 추가로 적용했을 때 발생합니다.

가져 올 수 있는 항목

- 보기, 양식, 필드, 관계, 차트를 포함한 고객 및 사용자 정의 가능한 엔터티
- 클라이언트 확장
- 옵션 세트
- 관계 역할
- 연결 역할
- 보안 역할
- 필드 레벨의 보안 프로필
- 보고서
- 대시보드
- 템플릿
- 워크플로 및 대화 상자
- 플러그 인 조합
- 시스템 설정

1. 시스템 관리자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정**을 클릭하십시오. 이후, **커스터마이제이션 > 시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 **설정 > 커스터마이제이션 > 커스터마이제이션 > 솔루션**을 클릭하십시오.

3. 작업 도구 모음에서 **가져오기**를 클릭하십시오.

4. **Browse**를 눌러 가져올 솔루션을 포함한 압축 파일(.zip 또는. Cab)이 들어 있는 폴더를 탐색합니다.

- 또는 -

Browse 버튼 옆 텍스트 상자에 압축 파일(.zip)의 경로와 파일 이름이나 가져 올 커스터마이제이션 항목 및 설정이 포함되어있는 캐비닛 파일(.cab)의 경로를 입력합니다.

5. **다음**을 클릭하십시오.

   파일이 처리된 후, **솔루션 패키지 세부 사항**을 클릭하면 솔루션 구성 요소 목록을 볼 수 있습니다. 항목 중 성공적으로 처리할 수 없는 항목이 있는 경우, 대화 상자에 오류 메시지가 나타납니다.
6. 기존 솔루션을 업데이트 하는 경우 가져오기 옵션 창이 표시됩니다. **커스터마이제이션 유지 (권장) 또는 커스터마이제이션 덮어 쓰기** 중 하나를 선택하십시오. 각 옵션에 대한 세부 설명은 창에서 확인할 수 있습니다.
7. 워크플로를 활성화하거나 솔루션에 포함된 SDK 메시지 처리 단계를 사용하려면 **포스트 가져오기** 체크 박스를 선택하십시오. 가져오기를 완료한 직후 워크플로 및 SDK 메시지 처리 단계가 시작됩니다.
8. **다음**을 클릭하십시오.

   솔루션 가져오기가 완료되면 성공 여부를 알리는 메시지가 나타납니다. 항목 중 하나를 성공적으로 처리할 수 없는 경우, 대화 상자에 오류 메시지가 나타납니다.
9. 엔터티 커스터마이제이션을 가져왔다면 엔터티가 활성화 되기 전에 우선 엔티티를 게시해야 합니다.

   - 현재 편집 중인 구성 요소에 한정하여 커스터마이제이션을 게시하려면, **홈** 탭의 **저장** 그룹에서 **게시**를 클릭하십시오.
   - 게시되지 않은 모든 구성 요소들을 포함한 커스터마이제이션을 한 번에 게시하려면, **모든 커스터마이제이션 게시**를 클릭하십시오.

메모

- 기존 엔터티와 같은 이름의 커스터마이제이션 엔터티는 가져올 수 없습니다. 하지만, 중복된 이름으로 명명하는 것은 가능합니다.
- 생성, 읽기, 업데이트가 가능한 조직 수준의 접근 권한이 부여 된 사용자만 가져오기를 사용할 수 있습니다.
- 보안 역할, 조직 설정, SDK 메시지 처리 단계 및 플러그인을 가져오기 하려면 시스템 관리자 보안 역할이 필요합니다.
- 사용자의 시스템에 설치되지 않은 언어를 가져오는 경우, 새로운 커스터마이제이션의 레이블은 Microsoft Dynamics CRM 시스템의 기본 언어로 설정됩니다.
- 가져오기 한 모든 보안 역할은 기본 사업부 단위에 첨부됩니다.

- 같은 Microsoft Dynamics CRM 시스템에서 보안 역할을 가져오기 하였다면, 보안 역할에 적용된 모든 변동사항이 병합됩니다. 보안 역할에 대한 시스템 엔터티 및 그에 대한 모든 권한은 가져오기 한 보안 역할에 정의된 권한에 의해 대체될 것입니다.
- 솔루션을 설치하거나 커스터마이제이션을 게시하면 시스템이 정상적으로 작동하지 않을 수 있습니다. Microsoft 는 시스템 사용자들의 혼란을 막기 위해 관리자가 사전에 솔루션 가져오기 일정을 사내에 예정할 것을 권장합니다.

Microsoft Dynamics CRM 을 Yammer 에 연결

Yammer 는 직원들이 대화를 나눌 수 있고, 함께 문서를 편집하고, 전자 메일을 보내거나 어떤 모임에 참석하지 않더라도 정보를 공유할 수 있는 중앙 집중식 대화 루트를 제공합니다.

Yammer 를 귀사에 적용하면 고객 정보를 업데이트 할 때마다 Microsoft Dynamics CRM 의 대시보드에서 뉴스피드 게시물을 볼 수 있습니다. 직원들은 이 곳에 게시물을 올리거나 대화를 나눌 수 있습니다.

중요
만약 Yammer 을 CRM 과 함께 사용하고 싶다면, Yammer 엔터프라이즈 라이센스를 구입해야 합니다

Yammer 에 조직을 연결

1 단계: Yammer 에 접속하기

1. 시스템 관리자 보안 역할 또는 이에 상응하는 권한이 있는지 확인합니다.

   메모
   사용자는 시스템 관리자 권한을 추가로 확인해야 하며, 추가적으로 PrvWriteOrganization 및 PrvConfigureYammer 권한 역시 확인해야 합니다. 사용자가 시스템 관리자 보안 역할을 부여받지 못하였다면 위의 두 권한 역시 부여받지 못하며, 보안 역할 추가가 필요합니다.

   보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.

   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 최신 업데이트를 설치합니다.

3. Yammer 기업 계정에 로그인하여 네트워크 이름을 확인합니다.

추가 정보: Yammer 웹 사이트 방문하기 (외부)

4. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.

   설정이 탐색 모음에 나타납니다.

5. **설정** > **관리**를 클릭하십시오.

6. **Yammer 구성**을 클릭하십시오. .
7. 공지 사항을 읽은 후 **계속**을 누릅니다.
8. **Microsoft Dynamics CRM Online 이 Yammer 에 연결할 수 있도록 권한 부여**를 클릭하십시오.
9. 관리자 자격 증명을 사용하여 기업의 Yammer 계정에 로그인합니다.
10. 나타나는 지시에 따라 서비스 약관에 동의하고, 사용자와 연결되는 Yammer 네트워크 확인한 후 조직의 네트워크를 Yammer 에 연결하십시오. 조직이 연결된 후에는 화면 하단에 확인 메시지가 표시됩니다.
11. 계정에 항상 로그인 상태 유지로 설정하거나, Yammer 게시물에 대한 조직의 환경 설정을 수행할 수 있습니다.

2 단계: Yammer 게시물에 대한 조직 환경설정(선택사항)

1. 관리자 권한이 부여된 기업용 Yammer 계정으로 접속해야 합니다.
2. Yammer 의 게시물들을 **공개**(Microsoft Dynamics CRM 을 사용하는 모든 사용자가 뉴스피드에서 내용을 확인할 수 있음)또는 **비공개**(팔로우한 사용자만 게시물을 확인할 수 있음)로 설정할 수 있습니다.
3. Microsoft Dynamic CRM 의 게시물이 나타날 기본 그룹을 선택할 수 있습니다.
4. Yammer 에 자동으로 게시물을 등록하도록 유도하는 레코드 유형을 설정할 수 있습니다.

Yammer 뉴스피드 자동 게시물 등록 트리거

다음의 레코드 유형과 규칙은 자동으로 Yammer 에 게시물을 등록할 수 있습니다. 기본적으로 사용하는 레코드 유형은 "예로"표시되며, 사용자는 자동 게시물의 유형을 활성화할 수 있습니다.

Commented [A10]: 예로 -> "예"로

게시물 엔터티 ID	이름	게시물 자동 작성 활성화
케이스	새로운 거래처 케이스	예
케이스	새로운 연락처 케이스	예
케이스	폐쇄된 거래처 케이스	
케이스	폐쇄된 연락처 케이스	
케이스	사용자/팀에 할당된 케이스	
케이스	큐로 라우팅한 케이스	
잠재 고객	새로운 잠재 고객 생성	
잠재 고객	잠재 고객이 가지고 있는 자격	
영업 기회	새로운 거래처의 영업 기회	예
영업 기회	새로운 연락처의 영업 기회 t	예

게시물 엔터티 ID	이름	게시물 자동 작성 활성화
영업 기회	거래처의 영업 기회를 업데이트할 확률	
영업 기회	연락처의 영업 기회를 업데이트할 확률	
영업 기회	거래처의 영업 기회를 성공함	예
영업 기회	연락처의 영업 기회를 성공함	예
영업 기회	거래처의 영업 기회를 잃음	
영업 기회	연락처의 영업 기회를 잃음	
거래처	새로운 거래처 생성	예 s
연락처	새로운 연락처 생성	
경쟁업체	새로운 경쟁업체 생성	예

Yammer 설정 시 다음을 숙지하십시오:

- 모든 사용자 게시물(대화)는 Microsoft Dynamics CRM 이 아닌 Yammer 에 저장됩니다.
- 모든 시스템 게시물은 Microsoft Dynamics CRM 에 저장됩니다.
- 게시물 규칙 구성에서 Yammer 활동 스트림 규칙에 게시물 작성(또는 Yammer 게시물 속성)이 True 로 설정된 경우, 그 활동은 Yammer 에 게시됩니다.

더 보기

Yammer 를 통한 협업 및 의사소통

Yammer 웹 사이트 방문하기(외부).

개발자 리소스 열람 및 다운로드

이 항목은 Microsoft Dynamics CRM SDK, 개발자 도구 또는 서비스 끝점 URL 의 링크를 확인하려는 개발자를 위해 작성되었습니다.

조직 고유명

검색 서비스와 상호작용 할 때 조직을 나타낼 수 있는 고유 이름이 필요합니다.

Microsoft Azure AppFabric 발급자 인증서

Microsoft Azure AppFabric ACS 로 Microsoft Dynamics CRM 통합 작업을 수행하기 위해 필요한 공인 인증서입니다.

개발자 센터

MSDN 의 Microsoft Dynamics CRM Developer Center(외부)는 개발자에게 유용한 정보를 제공합니다. 이 곳에서 문서, 샘플 및 도구 뿐만 아니라, 기술문서, 램프업키드, 비디오, 블로그, 포럼 등이 포함된 SDK 를 찾을 수 있습니다. 이 페이지에서 각 항목을 사용하는 방법에 대한

정보를 얻을 수 있으며, 자세한 내용은 SDK documentation(외부)의 "개발자 리소스 페이지"를 참조하십시오.

검색 서비스

SOAP 프로토콜을 사용하여 Microsoft Dynamics CRM 서버에서 사용할 조직에 대한 정보를 제공하는 웹 서비스입니다. 이 정보에는 각 조직의 URL 이 포함되어 있습니다.

조직 서비스

SOAP 프로토콜을 사용하여 조직의 비즈니스 데이터 및 메타 데이터에 대한 접근을 제공하는 웹 서비스입니다.

조직 데이터 서비스

편리한 API 를 사용하여 조직의 비즈니스 데이터에 대한 접근을 제공하는 오픈 데이터(OData 프로토콜)웹 서비스입니다. 이 링크는 API 를 사용하여 데이터에 접근하는 방법을 설명하는 개념 스키마 정의 언어(CSDL) 문서를 보여 줍니다.

Skype 또는 Lync 연동으로 전화 걸기

사용자의 조직이 Skype 또는 Lync 를 사용할 경우, 사용자는 Microsoft Dynamics CRM 에서 특정 전화 번호를 클릭하여 상대방을 호출할 수 있습니다. 이 기능은 "전화 걸기"로 통용됩니다.

시스템 관리자는 이 기능에 대한 몇 가지 설정을 구성할 수 있습니다.

Microsoft Dynamics CRM 을 이용하여 전화를 걸고 싶다면, 발신자 및 수신자의 시스템에 Skype 가 설치(외부)되어 있어야 합니다. Skype 설치가 어렵다면, Lync(외부)를 구성하십시오.

Microsoft Dynamics CRM 과의 연동 가능한 Skype 및 Lync 의 버전

Microsoft Dynamics CRM 과 연동 가능한 Skype 와 lync 의 버전은 다음과 같습니다:

- Microsoft Lync 2010 or Microsoft Lync 2013
- Skype 6.0

Skype 또는 Lync 사용 여부 설정

Microsoft Dynamics CRM 과 연동하여 사용할 전화 공급자를 선택합니다.

1. 시스템 관리자 보안 역할 또는 이에 상응하는 권한이 있는지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정**을 클릭하십시오.
   설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정 > 관리** > **시스템 설정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정 > 시스템 > 관리** > **> 시스템 설정**을 클릭하십시오.

3. **일반 탭**의 **전화 통신 공급자** 설정에서 Skype 또는 Lync 중 원하는 전화 통신 공급자를 선택하십시오.
4. **확인**을 클릭하십시오.

조직의 국가/지역 코드 설정

Skype 또는 Lync 를 Microsoft Dynamics CRM 과 연동하여 사용할 경우, 전화 번호는 해당 국가/지역의 고유 코드 유형(<국가/지역 코드><구역 코드><숫자>)에 맞게 입력되고 사용되어야 합니다. 하지만, 사용자들이 Microsoft Dynamics CRM 에 정보를 입력할 때 적합한 국가/지역 코드를 입력하지 않을 수 있습니다.

이 문제를 해결하기 위해 국가/ 지역코드 설정을 사용할 수 있으며, 이를 통해 시스템은 사용자가 전화를 걸 때 자동으로 국가/지역코드 설정을 적용합니다. 이 국가/지역코드 체계는 전체 사용자의 시스템에 일괄적으로 적용시키거나 사용자가 직접 수정하여 적용할 수 있습니다. 사용자가 조직에 설정되어 있는 것이 아닌 직접 다른 코드를 설정한 경우, 사용자 설정은 조직의 설정을 무시합니다.

1. 시스템 관리자 보안 역할 또는 이에 상응하는 권한이 있는지 확인하십시오

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정**을 클릭하십시오.
   설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정 > 관리** > **시스템 설정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정 > 시스템 > 관리 > 시스템 설정**을 클릭하십시오.

3. **일반 탭**의 **기본 국가/지역 번호 설정**에서 **국가/지역 번호 접두사 사용** 체크 박스를 클릭하십시오. 이후, +01182 과 같이 설정하고자 하는 국가/지역 번호를 입력합니다
4. **확인**을 클릭하십시오.

대시보드 구성 요소 관리

대시보드를 보다 강력한 정보를 제공할 수 있게 효율적으로 설계하십시오. 대시보드 설정 기능을 통해 대시보드를 재배치하거나 제거할 수 있고, 구성 요소 추가는 물론, 높이와 너비 변경 역시 가능합니다.

기본 설정의 대시보드 레이아웃은 여섯 개만 제공됩니다. 레이아웃은 이후 추가적으로 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 시스템 관리자에게 문의하십시오.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

   CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭한 후, **영업, 서비스, 또는 마케팅**과 같은 업무 영역을 선택합니다.
      업무 영역은 탐색 모음에 나타납니다.
      업무 영역을 클릭한 후 **대시보드**를 클릭하십시오.
   b. 대시보드 작성을 시작하려면 **'새로 만들기'**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **내 작업 > 대시보드**를 클릭하십시오.
b. **대시보드 관리** 그룹에서 **새로 만들기**를 눌러 새로운 대시보드 만들기를 시작합니다.

대시보드를 만들 때 마지막 작업을 취소하려면 **실행 취소**를 누르십시오. 실행 취소를 번복하려면 **다시 실행**을 클릭하십시오.

2. 구성 요소를 다시 정렬하려면 구성 요소 헤더를 선택하거나 대시보드 또는 기존 구성 요소의 영역을 빈 영역에 끌어옵니다. 다른 구성 요소에 구성 요소를 드래그할 때 나타나는 빨간색 선은 덮어 씌워진 기존 구성 요소가 삭제될 수 있음을 의미합니다.
3. 구성 요소의 폭을 변경하려면 구성 요소를 선택하고 **추가 명령**(•••)아이콘을 클릭하여 **너비 늘리기** 및 **너비 줄이기**를 사용합니다. 하나의 열을 기준으로 폭이 증가하거나 감소합니다.
4. 구성 요소의 높이를 변경하려면 **높이 늘리기** 또는 **높이 줄이기**를 클릭하십시오. 세 개의 행을 기준으로 높이가 증가하거나 감소합니다.
5. 구성 요소를 제거하려면 **제거**를 누르십시오. 구성 요소를 제거하면 새로운 구성 요소는 디자이너의 아래쪽 영역에 추가됩니다. 이를 삽입한 후에는 언제든지 구성 요소를 재정렬 할 수 있습니다.

Microsoft Dynamics CRM 관리하기

Microsoft Dynamics CRM 문제 해결하기

Microsoft Dynamics CRM 문제해결에 대한 자세한 내용은 **제품 지원** 페이지를 참조하십시오.

Bing 지도 사용 또는 해제

Bing 지도는 비용보고서를 위한 경로최적화 및 주행거리를 계산하고, 가까운 고객의 위치를 알아보는 데 유용하게 사용될 수 있습니다. 사용자가 주소를 입력하면 지도에 연락처, 잠재 고객 및 거래처의 주소가 나타납니다.

Bing 지도에서 연락처/잠재 고객/거래처 보기(또는 업데이트)

메모
Bing 지도는 특정 국가와 지역에서 사용 불가능할 수 있습니다.

1. 잠재 고객. 거래처, 연락처로 이동합니다.
2. **주소** 필드에 정보를 입력합니다.

3. **저장**을 클릭하면 Bing 지도에 정보가 추가되거나 수정됩니다.

Bing 지도 사용 해제

사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

1. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정**을 클릭하십시오.
2. **시스템 설정**을 클릭하십시오.
3. **일반** 탭의 **Bing 지도 사용** 설정에서 **양식에 Bing 지도 표시**에서 **아니요**를 선택합니다.
4. **확인**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

1. 좌측 메뉴에서 **설정 > 시스템 > 관리 > 시스템 설정**을 클릭하십시오.
2. **일반** 탭의 **Bing 지도 사용** 설정에서 **양식에 Bing 지도 표시**에서 **아니요**를 선택합니다.
3. **확인**을 클릭하십시오.

더 보기

연락처 생성 및 편집
거래처 생성 및 편집
잠재 고객 생성 및 편집

사용자 프로필 보기

사용자 정보는 사용자의 연락처 정보, 조직, 그리고 보안 역할과 같은 유용한 정보를 전체 조직에 표시합니다. 이 때, 주어진 보안 역할에 따라 사용자 정보의 변경 여부가 결정됩니다.

1. 이 작업은 모든 기본 보안 역할에서 수행 가능합니다.
2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

   CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   화면의 오른쪽 상단에 있는 **설정** 아이콘( ) 를 클릭한 뒤 **옵션**을 클릭하십시오.

   Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

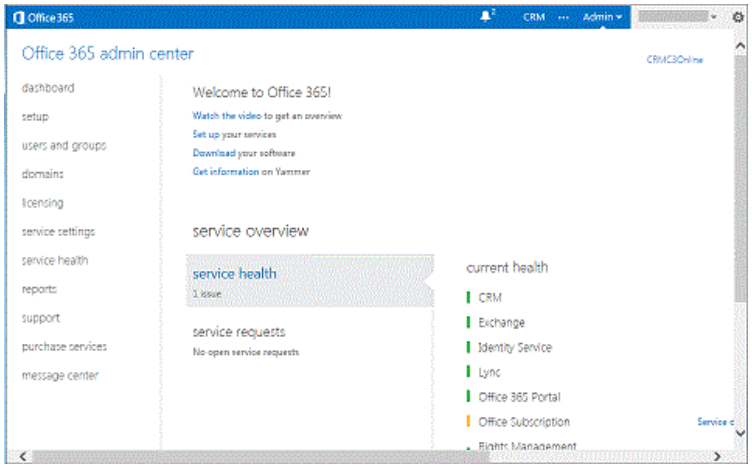
   a. **파일 > CRM > 옵션**을 클릭하십시오.
3. 설정 창 하단의 **사용자의 사용자 정보을(를) 봅니다** 를 클릭하십시오.

보안 역할을 확인하려면 탐색 모음에서 아래 쪽 화살표(▼)버튼을 클릭하고 **보안 역할**을 클릭하십시오.
근무 시간, 연결, 서비스와 같은 기타 사용자 정보를 확인하려면 탐색 모음에서 아래 쪽 화살표(▼) 버튼을 클릭하십시오.

구독 및 로그인

CRM 구독 상태 관리

Microsoft Office 365 관리 센터에서 Microsoft Dynamics CRM 구독을 관리할 수 있습니다.



이 항목은 Microsoft 온라인 서비스 사용자들을 위해 작성되었습니다.

1. 시스템 관리자의 보안 역할 또는 이에 상응하는 권한이 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **관리** > **구독 관리**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **관리** > **구독 관리**를 클릭하십시오.

Office 365 관리센터에서 CRM 온라인 구독에 대한 여러 설정을 관리할 수 있습니다.

설정	설명
대시보드	시스템 상태를 빨리 볼 수 있습니다.
사용자 그룹	추가, 제거 및 CRM 온라인 사용자의 라이센스 관리할 수 있습니다.
도메인	CRM 조직에 사용자가 잘 알고 있는 username@contoso.com 같은 회사 도메인을 추가할 수 있습니다.
라이센스	라이센스, 스토리지 및 인스턴스를 추가하고 관리할 수 있습니다.
서비스 설정	이름 및 보안그룹과 같은 설정을 편집하려면 "Dynamics CRM"을 클릭하십시오.
서비스 상태	현재 서비스 상태 및 계획된 유지 보수 날짜의 상세보기를 얻을 수 있습니다.
지원	문제에 대한 정보와 지원받을 방법을 바로 확인할 수 있습니다.

더 보기

구독에 사용자 라이센스 추가
관리 가이드(외부)

구독에 사용자 라이센스 추가

사용자 라이센스에 대한 자세한 내용은 Microsoft Dynamics CRM 온라인 구독 관리하기 문서 내 Manage Microsoft Dynamics CRM Online licenses(외부)를 참조하십시오.

저장 공간 감축

사용하지 않는 저장 공간이 있다면 이를 줄여 비용을 절감할 수 있습니다. 저장 공간을 절감하면 귀사의 시스템이 사용하는 총 저장 공간이 줄어듭니다. 이미 모든 저장 공간을 사용하고 있다면 저장 공간을 줄일 수 없지만 구독 서비스가 제공하는 최소 저장 공간은 기본적으로 제공됩니다.

1. 시스템 관리자의 보안 역할 또는 이에 상응하는 권한이 있는 지 확인합니다.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다
   b. 이후 **설정** > **관리** > **구독 관리**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **관리** > **구독 관리**를 클릭하십시오.

3. **리소스 사용량 및 관리**에서 **저장 공간 제거**를 클릭하십시오.
4. **저장 공간 제거** 마법사를 완료합니다.

팁

몇 분 후 구독 변경 사항이 시스템에 적용되며, 비용은 다음 달 청구서에 반영됩니다.

Commented [A11]: 번역 및 숫자목차

더 보기

저장 공간 추가

Microsoft Dynamics CRM 에서 무료 저장 공간을 사용하는 10 가지 방법(외부)

라이센스 추가 마법사 및 저장 공간 추가 마법사 오류

사용자 라이센스 추가 마법사를 실행하는 동안 다음의 상황에서는 오류가 발생할 수 있습니다:

- 사용 가능한 라이센스의 한도에 도달한 경우.
- 필요한 라이센스 수의 하한선보다 더 많은 라이센스를 제거하려 시도할 때.

중요
사용 가능한 다른 제안을 확인하려면, **구독 관리** 페이지의 **Application Usage** 에서 **View offers** 버튼을 클릭하십시오. 현재 제안을 변경할 수 있는 권한이 있다면 제안 목록이 나타납니다. 현재 제안을 변경할 수 없다면, Microsoft Dynamics 영업 팀에 문의하십시오.
응용 프로그램 사용의 구독 관리 페이지에서 사용가능 한 다른 제안을 보려면 View Offers 를 클릭하십시오. 당신이 현재 서비스 변경 자격이 있는 경우 목록이 표시됩니다. 만일 이 시간에 제공 받을 수 없는 경우 Microsoft Dynamics CRM 영업 팀에 연락하십시오

저장 공간 추가 마법사를 실행하는 동안 다음의 상황에서는 오류가 발생할 수 있습니다:

- 제공되는 최대 저장 공간의 한도에 도달한 경우
- 제공되는 최소 저장 공간보다 더 적게 요구하는 경우

Microsoft Dynamics CRM 온라인 **구독**에서 스토리지를 추가할 수 없는 경우는 현재 사용 가능한 스토리지의 제한에 도달한 경우 입니다.

모바일 어플리케이션

태블릿 및 휴대폰에 CRM 설정(관리자용)

태블릿 및 휴대폰에 CRM 을 설정하는 자세한 방법은 Microsoft TechNet 에서 찾을 수 있습니다.

- 태블릿용 CRM – 설치와 운용
- 휴대폰용 CRM – 설치와 운용

태블릿 및 휴대폰용 CRM 관련 사항

다음 사항은 태블릿 및 휴대폰용 Microsoft Dynamics CRM 에 대한 내용입니다.

태블릿용 CRM

에러 메시지: "이 레코드에 할당된 프로세스는 사용할 수 없거나 삭제 되었습니다."

이 메시지가 나타나면 태블릿용 CRM 을 Microsoft Dynamics CRM 의 데이터와 수동으로 동기화해야 합니다. 태블릿의 CRM 앱을 종료하고 다시 실행한 후 가장 최근의 사용자 지정을 선택하여 다운로드 합니다. 이 절차는 태블릿용 CRM 의 사용자 지정 업데이트의 확인을 강제합니다. 접속한 동안의 최근 데이터는 캐시화되고 동기화되어 표시됩니다. 연락처나 거래처와 레코드는 동기화되지 않습니다. Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 같은 디바이스에 어떤 데이터를 동기화할 지는 선택할 수 없습니다.

"유효하지 않은 사용자" 에러 메시지는 최근에 다른 사용자가 등록한 디바이스에 로그인을 시도할 때 발생하는 에러 메세지입니다.

사용자가 Microsoft Dynamics CRM 에 로그인하고 Microsoft Dynamics CRM Windows 8 app 을 통해 "전자 메일과 패스워드 저장"을 선택할 때, 다른 사용자는 필수 재설치 후에 초기 로그인을 한 후에 디바이스를 사용해서 Microsoft Dynamics CRM 에 로그인 할 수 있습니다. 이 문제는 다른 사용자가 같은 장치를 사용하여 로그인 하기 전에 로그인 토큰이 만료되므로 발생 합니다.

이 문제를 해결하려면 로그인 토큰시간이 만료되는 시간 (기본 48 시간)을 기다리거나 다른 Windows 8 장치에서 로그인 토큰에 등록해야 합니다.

태블릿 및 휴대폰용 CRM 에서는 사용자나 조직을 변경할 수 없습니다

태블릿 및 휴대폰용 CRM 을 설치, 설정한 후에는 사용자를 전환 하거나 조직 URL 을 변경하기 위해 응용 프로그램을 다시 구성할 수 없습니다. 사용자 또는 조직 변경을 하려면 응용 프로그램을 삭제하고 새 설정을 지정하기 위해 재설치합니다.

디자인: URL 에 "—d"를 추가합니다

Microsoft Dynamics CRM Online 사용자 용

연결 다시 시도 횟수에 대한 DNS 보안을 개선 하기 위해 태블릿용 CRM 의 로그인 할 때 사용하는 조직 URL 을 수정 합니다. 사용자가 로그인을 할 때 URL 에 "—d" (two dashes + d) 를 추가합니다. 예를 들어 조직 URL 이 https://contoso.crm.dynamics.com 인 경우 태블릿용 CRM 은 https://contoso--d.crm.dynamics.com 로 URL 이 변경됩니다.

사용자가 다시 로그인을 필요로 하는 경우에는 웹주소에서 "—d" 을 찾을 것입니다. 수정된 URL 을 사용하여 로그인하거나 일반적으로 사용하는 URL 을 다시 설정할 수 있습니다.

휴대폰용 CRM

태블릿 및 휴대폰용 CRM 에서는 사용자나 조직을 변경할 수 없습니다

태블릿 및 휴대폰용 CRM 을 설치, 설정한 후에는 사용자를 전환 하거나 조직 URL 을 변경하기 위해 응용 프로그램을 다시 구성할 수 없습니다. 사용자 또는 조직 변경을 하려면 응용 프로그램을 삭제하고 새 설정을 지정하기 위해 재설치합니다.

휴대폰용 CRM 에서 웹 응용 프로그램의 변경은 적용되지 않습니다.

Windows Phone 을 사용할 때 웹 응용 프로그램에서의 변경 사항이 반영되지 않을 수 있습니다. Windows Phone 표시를 변경을 강제하려면:

- 사용자 지정 변경 같은 조직 구성에 관해서는 **기어**아이콘을 탭한 후 **로컬 캐시 지우기**를 탭하여 Windows Phone 의 캐시를 지웁니다.

- 조직 설정은 일반적으로 **Microsoft Dynamics CRM > 설정 > 관리**의 순서로 진행됩니다.
- 언어 변경과 같은 사용자 설정을 변경하기 위해서는 윈도우폰을 제거 후 재설치해야 합니다.
- 사용자 설정은 일반적으로 **기어** 아이콘 > **옵션**을 클릭하여 관리할 수 있습니다.

Furi-gana 는 모바일에서 사용할 수 없습니다(일본어)

기본적으로 Furi-gana (Yomi 필드) 는 모바일 양식에 포함되지 않습니다. **설정 > 커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**으로 이동하여 Yomi 필드를 추가할 수 있습니다. 원하는 엔터티를 선택한 후 양식 탭을 클릭하십시오. 모바일 양식을 실행하고 **Yomi 계정 이름**을 **선택된 특성**목록의 특성에 추가합니다.

웹 브라우저

Microsoft Dynamics CRM (온-프레미스) URL 은 Nexus 태블릿에서는 실행되지 않습니다.

Nexus 10 태블릿을 이용한 Chrome 웹 브라우저에서 내부 URL 을 통해 Microsoft Dynamics CRM (온-프레미스) 에 접근을 시도하면 URL 이 실행되지 않거나 사이트에 접근할 수 없습니다. 예를 들어 https://servername:5555 의 형태로 URL 은 실행되지 않습니다.

IIS 인트라넷 사이트에 접근하는 안드로이드 디바이스에 알려진 문제입니다. 이 문제를 해결하려면 다음 해결 방법 중 하나를 선택하십시오.

- Https://servername.contoso.com:5555 같은 주소를 실행하려면 정규화 된 도메인 이름을 사용합니다
- Https://10.0.0.1:5555 와 같은 서버 IP 주소를 사용 합니다.

더 보기

태블릿용 CRM – 설치와 운용

휴대폰용 CRM – 설치와 운용

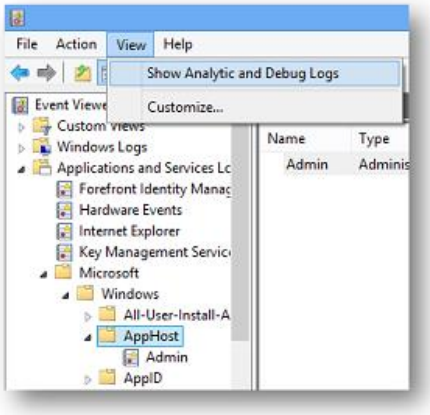
태블릿용 CRM 추적 기능 활성화

태블릿 앱의 문제를 진단하기 위해 Microsoft Dynamics CRM 에서 추적기능을 활성화할 수 있습니다. 추적기능을 활성화하게 되면 추가 정보는 디바이스에 기록 됩니다. 문제의 소스를 식별 하기 위해 이 정보를 분석할 수 있습니다. 추적기능 활성화 및 표시 방법은 태블릿 운영 체제에 따라 다릅니다.

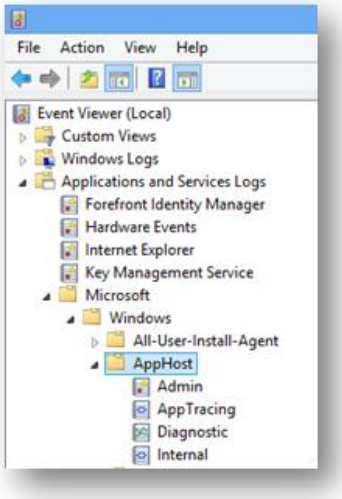
Windows 8

이벤트를 보려면 이의 단계를 따르십시오. 추적 기능은 기본적으로 활성화 되어 있습니다.

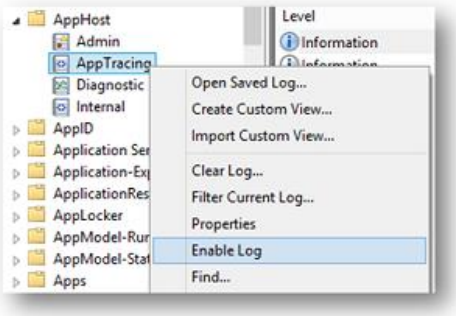
1. 이벤트 뷰어(eventvwr.exe)를 실행합니다.
2. Windows₩Microsoft₩Application And Services Logs 에 **AppHost** 폴더를 선택합니다.
3. **보기** 메뉴에서 **Show Analytic and Debug Logs** 를 클릭하십시오.



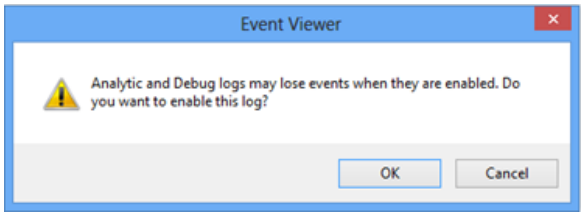
4. **AppHost** 폴더에 추가 노드가 나타납니다.



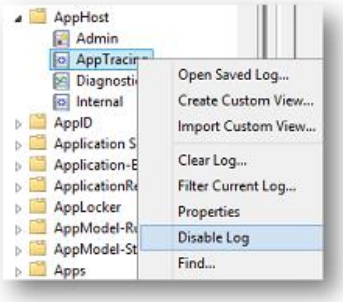
5. **AppTracing** 노드와 **Enable Log** 를 마우스 오른쪽 버튼(누르고 있기)으로 클릭하십시오.



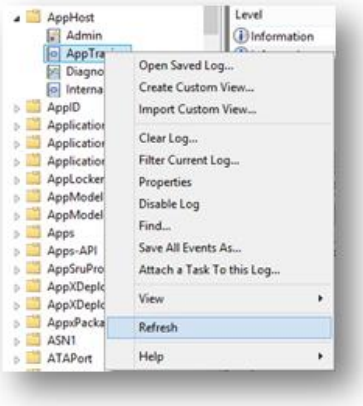
6. 나타나는 경고 창에서 **OK** 를 클릭하여 동의합니다.



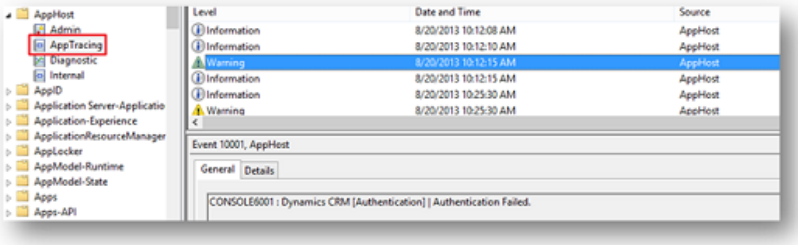
7. Microsoft Dynamics CRM 을 재시작한 후 오류를 재현합니다.
8. 오류를 재현한 후, **AppTracing** 을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 후 **Disable Log** 를 클릭하십시오.



9. 로그 이벤트를 표시하려면 이벤트 뷰어를 새로고침합니다. F5 키를 사용하거나 **AppTracing** 을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 후 새로고침을 클릭합니다



10. 기록된 이벤트의 세부 정보를 검토합니다. **General** 탭의 필드에 "Dynamics CRM"를 포함 하는 항목을 찾습니다.

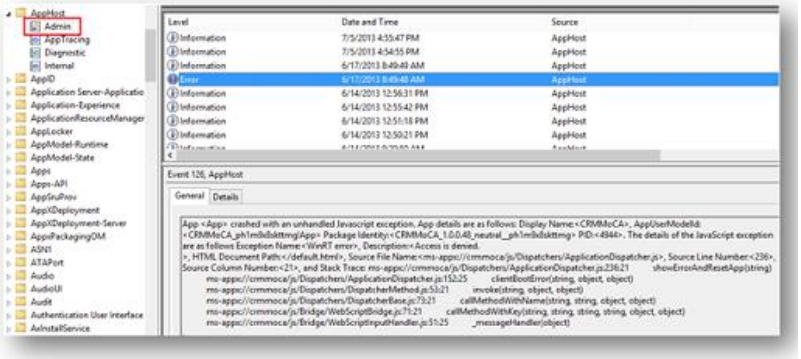


팁

AppTracing 을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 찾기를 시작하려면 **Find** 탭을 클릭하십시오. "CRM"과 같은 단어를 포함 하는 모든 이벤트에 대한 정보가 검색됩니다. Ctrl + F 는 **Find** 의 바로 가기 키입니다.

11. **Admin** 하에 기록된 이벤트도 확인합니다.

이벤트 로그를 저장하려면 마우스 오른쪽 버튼으로 로그를 클릭하고 **모든 이벤트 다른 이름으로 저장**을 선택합니다. 로그 파일을 저장할 디렉터리를 지정 합니다.



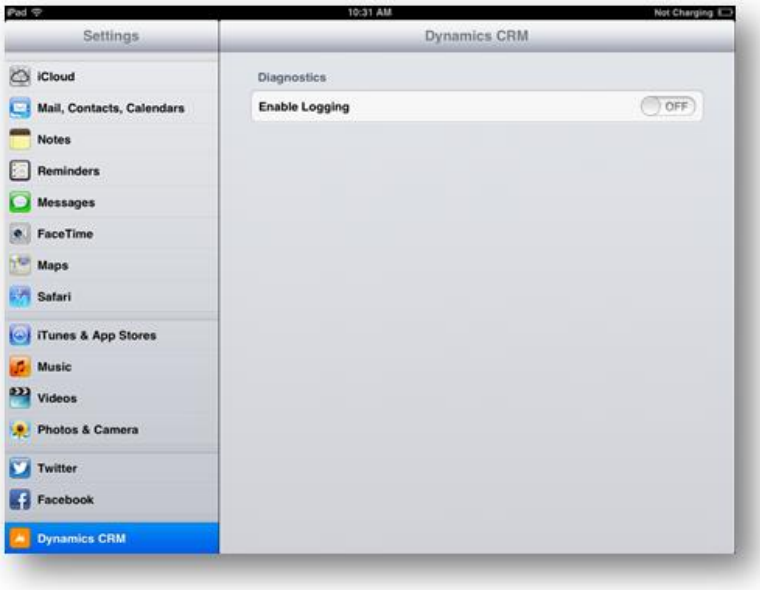
iPad

iPad 에서 이 단계들을 따라 설정을 수행하거나 기록을 열람할 수 있습니다.

iPad 에서 로깅 사용

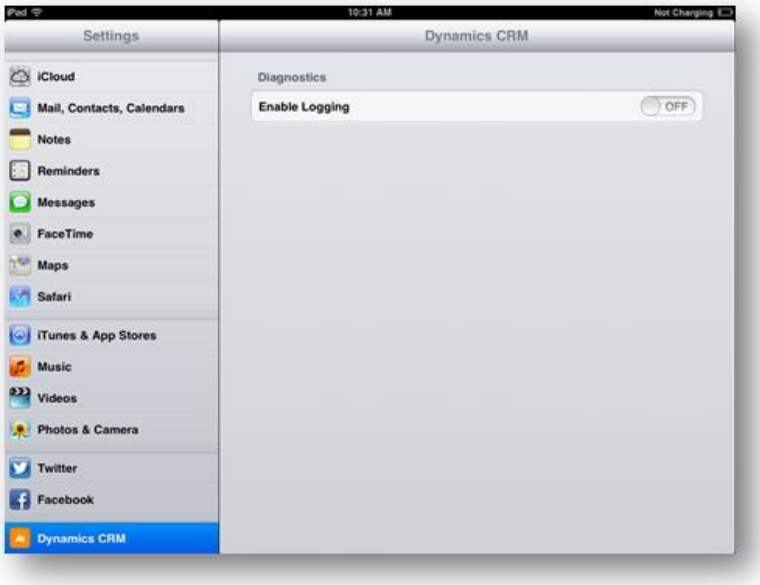
1. **설정**을 실행합니다.

2. 설정 목록에서 **Dynamics CRM** 을 선택합니다.



3. **Enable Logging** 옵션은 기본적으로 **OFF** 로 설정됩니다. 이 옵션 설정을 **ON** 으로 전환합니다.

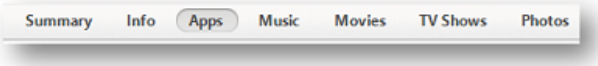
4. 태블릿용 CRM 을 재시작한 후 오류를 재현합니다.
5. 오류를 재현한 후 **Enable Logging** 설정을 **OFF** 로 전환 합니다.



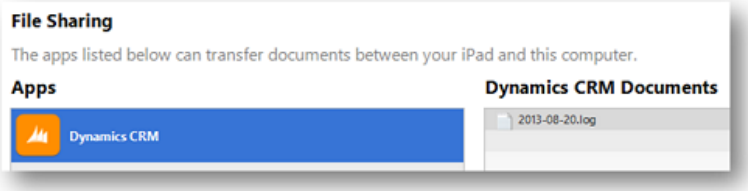
iPad 로그 파일 열람하기

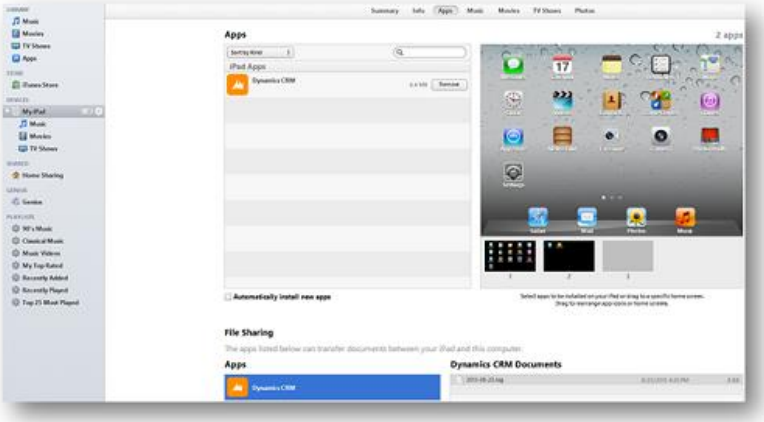
1. iPad 를 컴퓨터에 연결합니다.
2. iTunes 를 실행합니다.
3. 디바이스를 선택합니다.

4. 헤더에서 Apps 영역을 선택합니다.

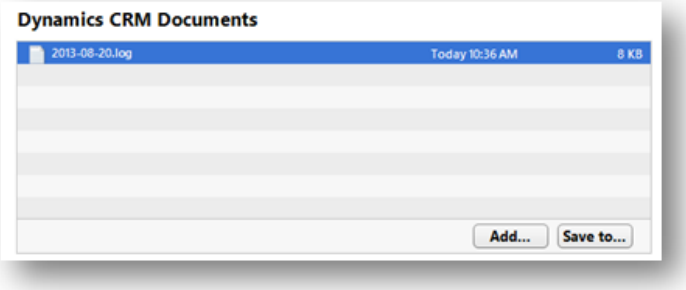


5. File Sharing 섹션에서 Dynamics CRM 앱을 선택합니다.





6. 앱에 대한 로깅을 활성화한 경우 오른쪽 열에서 로그 파일 목록을 볼 수 있습니다. 로그 파일을 선택하고 **저장**을 누른 후 저장할 로그의 위치를 선택하십시오.



7. 저장한 로그 파일을 찾아 로그 세부정보를 확인합니다.

샘플 로그

다음의 예시는 귀하가 볼 수 있는 로그 파일을 보여줍니다.

2013-08-20 15:33:23 +0000 [INFO]: Unique install id | 5FDD3711-9E89-4D8B-B835-88B2C7C51703

2013-08-20 15:33:23 +0000 [INFO]: Application activated

2013-08-20 15:33:24 +0000 [INFO]: Application resume

2013-08-20 15:33:25 +0000 [ERROR]: App WebView Load failed | -1003

2013-08-20 15:33:32 +0000 [INFO]: [PAL] | Authentication: Starting

2013-08-20 15:33:32 +0000 [INFO]: [PAL] | Authentication: Starting authorization

2013-08-20 15:33:32 +0000 [INFO]: [PAL] | Authentication: Authorization error: -2147093999

2013-08-20 15:33:39 +0000 [INFO]: [PAL] | Authentication: Starting

2013-08-20 15:33:39 +0000 [INFO]: [PAL] | Authentication: Starting authorization

2013-08-20 15:33:39 +0000 [INFO]: [PAL] | Authentication: Authorization error: -2147093999

2013-08-20 15:33:42 +0000 [INFO]: Application Pause

2013-08-20 15:34:27 +0000 [INFO]: Unique install id | 5FDD3711-9E89-4D8B-B835-88B2C7C51703

2013-08-20 15:34:27 +0000 [INFO]: Application activated

2013-08-20 15:34:27 +0000 [INFO]: Application resume

2013-08-20 15:34:27 +0000 [INFO]: [PAL] | Authentication: Failed - cookie setup

2013-08-20 15:34:28 +0000 [INFO]: [PAL] | Authentication: Complete

2013-08-20 15:34:30 +0000 [INFO]: [PAL] | Authentication: Starting

2013-08-20 15:34:30 +0000 [INFO]: [PAL] | Authentication: Starting authorization

2013-08-20 15:34:30 +0000 [INFO]: [PAL] | Authentication: Authorization complete

2013-08-20 15:34:30 +0000 [INFO]: [PAL] | Authentication: Complete

2013-08-20 15:34:31 +0000 [INFO]: [PAL] | Error Messages:

1: Principal user (Id=d0961fb9-0f09-e311-b8aa-00155d05381a, type=8) is missing prvReadAccount privilege (Id=886b280c-6396-4d56-a0a3-2c1b0a50ceb0)

2: Principal user (Id=d0961fb9-0f09-e311-b8aa-00155d05381a, type=8) is missing prvReadAccount privilege (Id=886b280c-6396-4d56-a0a3-2c1b0a50ceb0)

2013-08-20 15:36:30 +0000 [INFO]: Application Pause

더 보기

제품 지원(외부)

휴대폰용 CRM 사용자 정의

휴대폰용 Microsoft Dynamics CRM 에서 사용 가능한 엔티티를 선택할 수 있습니다. 또한, 각 엔터티에 대해 엔터티의 양식에서 사용할 수 있는 특성을 정의할 수 있습니다.

휴대폰용 CRM 에서 엔터티를 표시 하거나 숨기려면 엔터티를 편집하십시오. 자세한 내용은 사용자 지정 가이드에서 엔터티 생성 및 편집(외부)을 참조하십시오.

표시를 원하는 필드를 선택하려면 모바일 양식을 편집하십시오. 자세한 내용은 사용자 지정 가이드에서 모바일 양식 생성 및 편집(외부)을 참조하십시오.

또한 **휴대폰용 CRM** 사용 권한을 설정함으로써 휴대폰용 CRM 을 누가 사용할 지에 대한 권한을 정의할 수 있습니다. 모든 기본 보안 역할은 이 권한을 포함합니다. 사용자의 보안 역할이 Microsoft Dynamics CRM 의 엔터티에 대한 접근 권한을 가진 경우에는 휴대폰용 CRM 역시 동일한 권한을 가집니다. 자세한 내용은 보안 역할 생성 및 편집(외부)을 참조하십시오.

전자 메일 서버쪽 동기화

서버쪽 동기화를 통한 전자 메일 처리

Microsoft Dynamics CRM 에서 서버쪽 동기화를 사용하여 사서함 및 프로필을 중앙 관리하거나 사용자 및 큐에 대한 전자 메일을 구성하고 전자 메일 처리의 오류를 추적하십시오. 전자 메일 라우터를 사용했지만 서버쪽 동기화를 사용하려는 경우 Microsoft Dynamics CRM 에서 구성 설정을 신속하게 하려면 마이그레이션 마법사를 사용할 수 있습니다.

메모
현재는 Microsoft Dynamics CRM 의 온-프레미스 버전에서만 서버쪽 동기화를 사용할 수 있습니다.

전자 메일 설정 외에도 Microsoft Exchange 서버의 약속, 연락처 및 작업을 동기화하도록 서버쪽 동기화를 사용할 수 있습니다.

Microsoft Dynamics CRM 의 서버쪽 동기화는 하나 이상의 익스체인지 서버 또는 전자 메일을 수신하는 POP3 서버 및 하나 이상의 SMTP 또는 전자 메일을 발신하는 익스체인지 서버와 연결합니다. 지원되는 전자 메일 서버 유형 보기(외부)

서버쪽 동기화가 제공하는 것들

관리자는 다음 목적으로 서버쪽 동기화를 사용할 수 있습니다:

1. 사용자 및 (개인 사서함을 통한) 큐에 대한 수신 및 발신 전자 메일 활성화.
2. 전자 메일 사용자 및 전자 메일 서버 프로필 담당자에 대한 에러 보고 및 모니터링
3. 익스체인지 서버의 연락처, 작업 및 약속 동기화 가능

서버쪽 동기화 사용 방법

Microsoft Dynamics CRM 을 설치할 때, 조직의 각 사용자와 큐를 위한 사용자 레코드가 생성됩니다. 이 사서함은 전자 메일 서버 연결에 관한 설정을 정의하는 전자 메일 서버 프로필과 관련이 있습니다. 서버쪽 동기화는 이 정보를 활용하여 특정한 전자 메일 서버 프로필을 위한 모든 사서함의 전자 메일들을 처리합니다.

메모
귀하의 조직이 많은 사서함을 모니터링 하는 경우, 관리하는 노력을 줄이기 위해 전달 사서함 사용을 고려할 수 있습니다. 전달 사서함과 개별 사서함의 차이점에 대해 자세히 알아보기(외부)

전자 메일 서버 프로 파일 생성 및 전자 사서함 연결 후, 사용자는 수신/발신 전자 메일, 약속, 작업 및 연락처 동기화와 전자 메일 처리에 대한 사서함 사용을 테스트해야 합니다. 서버쪽 동기화와 더불어 이 모든 작업을 Microsoft Dynamics CRM 내에서 수행 가능합니다. 구성 직후, 수신된 전자 메일 메시지는 Microsoft Dynamics CRM 에서 추적 활동 레코드로 저장되며, Microsoft Dynamics CRM 에서 만든 전자 메일 메시지가 전송됩니다. Microsoft Dynamics CRM 의 전자 메일 활동은 메시지 제목 줄의 텍스트 및 다른 Microsoft Dynamics CRM 레코드와 관련 된 전자 메일 메시지 내용을 포함하고 있습니다. 예를 들어 영업 사원이 한 케이스에 대해

고객에게 회신하는 경우, 메시지의 텍스트를 포함한 전자 메일 활동 레코드 및 케이스 레코드와 전자 메일 활동 레코드를 연결하는 정보를 포함한 전자 메일 활동 레코드가 만들어 집니다.

참고

서버쪽 동기화를 사용한 전자 메일 동기화는 **시스템 설정** 대화 상자 **전자 메일** 탭의 전자 메일을 사용한 프로세스가 **서버쪽 동기화**를 설정할 때에만 작동합니다. 기본적으로 필드는 항상 새로운 조직에 대한 **서버쪽 동기화**로 설정됩니다.

더 보기

전자 메일 서버쪽 동기화

전자 메일 라우터에서 서버쪽 동기화로 마이그레이션 설정

시스템 설정 대화 상자 - 전자 메일 탭

전자 메일 라우터에서 서버쪽 동기화로 마이그레이션 설정

서버쪽 동기화는 Microsoft Dynamics CRM 에서 전자 메일을 설정하고 약속, 연락처 및 작업을 동기화하는 데 사용할 수 있는 방법 중 하나입니다. 서버쪽 동기화와 더불어 사서함과 프로필을 관리할 수 있고 전자 메일 프로세싱에 대한 에러를 추적할 수 있습니다. 사용자의 조직이 전자 메일 라우터를 사용하는 대신 서버쪽 동기화를 사용하려는 경우 전자 메일 라우터에서 전자 메일 설정을 위한 서버쪽 동기화까지 손쉽게 구성 설정을 마이그레이션할 수 있습니다.

참고

한 조직은 전자 메일 라우터나 전자 메일 처리를 위한 서버쪽 동기화 중 하나만 사용할 수 있습니다. Microsoft Dynamics CRM 의 시스템 설정 내 **전자 메일** 탭에서 둘 중 어떤 방식을 사용할 지 결정할 수 있습니다. 서버쪽 동기화를 선택 하는 경우 전자 메일 라우터는 조직에 대한 작동을 중지합니다.

Microsoft Office Outlook 동기화에서 서버쪽 동기화로 전환하려면 서버쪽 동기화의 사서함 레코드에서 동기화 방법을 변경합니다. 이 작업은 Outlook 동기화에서 서버쪽 동기화로 변경하기 위해 수행되어야 할 일입니다.

마이그레이션 중 사용자 및 큐 사서함에서 오래된 수,발신 프로필들은 서버쪽 동기화에서 사용될 새 전자 메일 서버 프로필을 만들기위해 병합됩니다.

1. 시작하기 전에 전자 메일 서버 프로필 엔터티에 대한 읽기, 쓰기, 생성 권한을 확인해야 합니다.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
   설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **전자 메일 구성**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 탐색 창에서 조직을 확장한 후 **설정** > **시스템** > **전자 메일 구성**을 클릭하십시오.

3. **전자 메일 라우터 데이터 마이그레이션**을 클릭하십시오.
4. 전자 메일 라우터 데이터 마이그레이션 마법사 내 세 개의 텍스트 박스 옆의 **Browse** 를 클릭하고 동일한 순서로 페이지 상단부분에 지정된 3 개의 파일을 선택합니다. 여러 개의 전자 메일 라우터에서 데이터를 마이그레이션 해야하는 경우 **추가 전자 메일 라우터**를 클릭하고 다시 3 개의 파일을 선택 합니다. 한 번에 최대 4 개의 전자 메일 라우터에서 데이터를 마이그레이션할 수 있습니다.

   메모
   한 번에 업로드할 수 있는 모든 전자 메일 라우터의 파일의 최대 크기는 32MB 입니다.
5. **다음**을 클릭하십시오.
6. **전자 메일 서버 프로필 마이그레이션 선택** 페이지에 전자 메일 라우터의 수,발신 전자 메일 서버 프로필이 나열되며, 서버쪽 동기화를 위한 새 이메일 서버 프로필에 대한 자세한 내용이 표시 됩니다. 프로필을 마이그레이션하려면 **서버 프로필 마이그레이션**을 클릭하거나 **예**를 누릅니다.

   전자 메일 라우터에서 수신 및 발신 전자 메일 서버 프로필은 다르며 각각의 사용자 또는 큐는 수신 및 발신 프로필 모두와 관련이 있습니다. 하지만 서버쪽 동기화에서의 수신 및 발신 설정은 단일 프로필에 정의되며, 사용자 또는 큐는 이 프로필과 연관됩니다. 따라서, 데이터를 마이그레이션하는 경우 두 서버 프로필은 데이터 하나로 결합됩니다. **전자 메일 서버 프로필 마이그레이션 선택** 페이지에서 새 전자 메일 서버 프로 필에 대한 세부 정보를 표시합니다. 자세한 사항은 마이그레이션을 위한 전자 메일 서버 프로필 병합(외부)을 참고하십시오.
7. **다음**을 클릭하십시오.
8. **마이그레이션 검토 요약** 페이지는 마이그레이션 될 데이터를 표시합니다. **마이그레이션 검토 요약 시작**을 클릭하십시오.

마이그레이션이 완료되면 마이그레이션된 데이터 요약본을 확인할 수 있습니다. 사용자는 마이그레이션이 완료된 후에 사서함의 전자 메일 구성을 반드시 확인해야 합니다. 서버쪽 동기화를 통한 전자 메일 처리를 시작하기 위해서는 **시스템 설정** 대화 상자의 **프로세스 전자**

메일 양식 필드에서 서버쪽 동기화를 선택합니다. 그 외 자세한 내용은 시스템 설정 대화 상자 – 전자 메일 탭 항목을 참고하십시오.

더 보기

사서함의 전자 메일 구성 테스트(차후 링크)

Commented [A12]: 하이퍼링크

전자 메일 처리 오류 모니터링

전자 메일 서버쪽 동기화

전자 메일 서버쪽 동기화

전자 메일 수신 및 발신을 위한 전달 방법 설정(차후 링크)

전자 메일 서버 프로필 생성과 사서함 추가

전달 사서함 추가 또는 사서함 편집

사서함 전자 메일 구성 테스트(차후 링크)

전자 메일 라우터에서 서버쪽 동기화로 마이그레이션 설정

전자 메일 처리 오류 모니터링

시스템 설정 대화 상자 – 전자 메일 탭

전자 메일 서버 프로필 생성과 사서함 추가

Microsoft Dynamics CRM 의 전자 메일 서버 프로필은 사서함과 연관된 전자 메일 처리와 전자 메일 서버를 연결하는 서버쪽 동기화에서 사용되는 설정을 저장합니다. 사용자는 CRM 조직을 위한 전자 메일을 처리할 적어도 하나 이상의 전자 메일 서버 프로필을 구성해야 합니다. 사용자가 속한 조직의 전자 메일 시스템 복잡도에 따라 여러 개의 전자 메일 서버 프로필을 생성해야 할 수도 있습니다.

전자 메일 서버 프로필 생성

1. 시스템 관리자 보안 역할 또는 이와 상응하는 권한이 있는지 확인하십시오.

   보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

   CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정**을 클릭하십시오.

설정이 탐색 모음에 나타납니다.

b. **설정** > **전자 메일 구성** > **전자 메일 서버 프로필**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **전자 메일 구성**> **전자 메일 서버 프로필**을 클릭합니다

3. **새로 만들기** > **Exchange 프로필** 또는 **POP3-SMTP 프로필**을 클릭하십시오.
4. **익스체인지 전자 메일 서버 프로필의 세부 정보는 다음과 같습니다:**

필드	설명
일반	
이름	프로필을 위한 의미 있는 이름을 명명합니다.
설명	전자 메일 서버 프로필의 목적에 대한 간략한 설명을 입력합니다.
서버 위치 자동 검색	서버 위치를 확인 하기 위해 서비스를 자동으로 검색하도록 설정하려면 **예**를 클릭하십시오. 익스체인지 서버에 대한 프로필을 만드는 경우에만 적용됩니다. **아니오**로 설정하는 경우 전자 메일 서버 위치를 수동으로 지정해야 합니다. **메모** 사서함에 대한 서버 위치가 변경 되지 않는 경우, 성능에 영향을 주기 때문에 자동 검색 기능을 사용하지 않는 것을 권장합니다.
수신 서버 위치 및 발신 서버 위치	**서버 위치 자동 검색**에서 **아니오**를 선택한 경우, 수신 및 발신 전자 메일 서버의 위치를 입력하십시오. 익스체인지 서버의 경우, 익스체인지 웹 서비스 URL 포맷 (EWS) URL 양식 <EWS/exchange.asmx>을 사용하십시오. 이는 다음 예제에서 확인할 수 있습니다: https://autodiscover-red001.mail.microsoftonline.com/ews/exchange.asmx
자격 증명	
다음을 사용하여 인증	지정된 전자 메일 서버에 연결할 때 인증 방법을 선택합니다. 다음 중 하나를 선택하십시오: • **사용자나 큐에 의해 지정된 자격 증명** 이 옵션을 선택하는 경우, 사용자 또는 큐의 사서함 레코드에

	지정된 자격 증명을 각각의 사용자 또는 큐에 대한 전자 메일을 주고받도록 사용합니다. 참고 Microsoft Dynamics CRM 의 자격 증명 보호를 위해 SQL 암호화가 사서함 내 자격 증명에 사용됩니다. • **전자 메일 서버 프로필에 지정된 자격 증명.** 이 옵션을 선택하는 경우, 전자 메일에 지정된 자격 증명은 프로필에 연결된 모든 사용자 및 큐의 사서함에 대한 전자 메일을 수신 또는 서버 프로필을 발신하는 데 사용됩니다. 프로필에 관련된 사서함에는 자격 증명 또는 위임 권한이 있어야 합니다. 이 옵션은 전자 메일 서버에 대한 추가적인 설정(가장 프로필과 연관된 사서함 교환 권한 구성 등)을 필요로 합니다. 메모 Microsoft Dynamics CRM 의 자격 증명 보호를 위해 SQL 암호화가 서버쪽 동기화를 사용하여 처리된 전자 메일에 사용됩니다. • **Windows 통합 인증**. 이 옵션은 익스체인지 서버 및 SMTP 전자 메일 서버 형식에서만 적용됩니다. 이 옵션을 선택하면 Microsoft Dynamics CRM 비동기화 서비스로 구성된 자격 증명이 사용됩니다. 목록의 다른 옵션은 익스체인지 서버와 관련이 없습니다.
사용자 이름	이 프로필에 연결된 모든 사용자 및 큐 사서함의 전자 메일 송수신을 위한 전자 메일 서버와 연결 하는데 사용되는 사용자 이름을 입력합니다. 이 필드는 **자격 증명 사용**이 **전자 메일 서버 프로필에 지정된 자격 증명**으로 설정되어 있는 경우에만 활성화되고 유효합니다. 사용자 이름을 지정하는 사용자는 프로필과 연결된 사용자 및 큐의 사서함의 전자 메일 송수신에 대한 권한을 필요로 합니다. **참고** Microsoft Dynamics CRM 에 대한 HTTP 를 사용하는 경우 **사용자 이름** 및 **암호** 필드가 비활성화 됩니다. 옵션을 사용 하려면 배포 속성값 AllowCredentialsEntryViaNonSecureChannels 을 1 로 변경합니다. 구성 설정에 관한 내용 읽기(외부)
암호	프로필과 관련된 사용자 및 큐의 사서함에 대한 전자 메일을 수신하거나 발신하는 전자 메일 서버에 연결 하려면 사용자

	이름과 함께 사용될 사용자의 암호를 지정합니다. 이 암호를 안전하게 저장합니다. **참고** Microsoft Dynamics CRM 에 대한 HTTP 를 사용하는 경우 **사용자 이름** 및 **암호** 필드가 비활성화 됩니다. 옵션을 사용 하려면 배포 속성값 AllowCredentialsEntryViaNonSecureChannels 을 1 로 변경합니다. 구성 설정에 관한 내용 읽기(외부)
가장 사용	다른 사서함을 대신해서 전자 메일을 주고받을 권한에 대한 교환 가장을 구성하고자 하는 경우 **예**를 클릭하십시오. 다른 사서함을 대신해서 전자 메일을 주고받을 교환 위임 권한을 구성하고자 하는 경우 **아니오**를 클릭하십시오. 교환 가장을 구성하는 방법(외부)
발신에 같은 설정 사용	수신 및 발신 연결에 대해 동일한 자격 증명을 사용하려면 **예**를 클릭하십시오.
Advanced 고급	
수신 포트	이 필드는 수신 전자 메일에 접근하기 위한 전자 메일 서버에 포트를 표시합니다. 레코드를 저장할 때 이 필드가 자동으로 채워집니다.
발신 포트	이 필드는 발신 전자 메일에 접근하기 위한 전자 메일 서버에 포트를 표시합니다. 레코드를 저장할 때 이 필드가 자동으로 채워집니다.
발신 연결을 위한 SSL 사용	전자 메일 채널이 보안 채널인 경우 전자 메일 발신을 위해 SSL 을 사용 해야 합니다. Microsoft Dynamics CRM (온-프레미스)에서는 이 필드는 기본적으로 **예**로 설정 되어 있지만 데이터베이스 설정 "AllowNonSSLEmail"을 무시하고 False 로 값을 설정할 수 있습니다. 설정 구성에 대한 정보(외부)
수신 연결을 위한 SSL 사용	전자 메일 채널이 보안 채널인 경우 전자 메일을 수신을 위해 SSL 을 사용 해야 합니다. 이 경우에 예를 클릭 합니다. Microsoft Dynamics CRM (온-프레미스)에 이 분야는 기본적으로 예로 설정 되어 있지만 구성 데이터베이스 설정 "AllowNonSSLEmail"이 무시하고 False 로 값을 설정할 수 있습니다.
수신 인증 프로토콜 및 발신 인증 프로토콜	수신 및 발신 전자 메일을 인증 하는데 사용할 프로토콜을 선택합니다.

배달되지 않음 폴더로 실패한 전자 메일 이동	전송되지 않은 전자 메일을 배달되지 않음 폴더로 전송하려면 **예**를 클릭하십시오. 전자 메일 활동으로의 CRM 에서 전자 메일 메시지를 추적하는 데 오류가 있는 경우 또는 이 옵션을 **예**로 설정한 경우에는 전자 메일 메시지가 전송할 수 없는 폴더로 전송됩니다. 이 옵션은 익스체인지 전자 메일 서버 프로필에서만 사용할 수 있습니다.
Additional Settings 추가 설정	
다음에서 보내는 전자 메일 양식 처리	날짜와 시간을 선택합니다. 날짜 및 시간 설정 후 수신된 전자 메일은 프로필에 연결된 모든 사서함에 대한 서버쪽 동기화에 의해 처리됩니다. 현재 날짜가 설정한 값 보다 작으면 변경사항은 새로 연결 된 모든 사서함에 적용되고 이전에 처리된 전자 메일이 오게 됩니다.
최대 동시 연결	사서함마다 해당 전자 메일 서버에 CRM 에서 만들 수 있는 동시 연결의 최대 수를 입력합니다. Microsoft Dynamics CRM 에서 많은 수의 전화 때문에 교환 오류가 발생하는 경우, 병렬 호출 성능 향상 또는 값을 줄일 수 있도록 값을 늘립니다. 이 필드의 기본값은 10 입니다. 사서함 또는 전자 메일 서버 프로필의 최대 숫자는 사서함 또는 전자 메일 서버 프로필에 자격 증명 지정 여부에 따라 고려됩니다
최소 폴링 간격(분)	전자 메일 서버 프로필과 연관된 사서함에 대한 최소 폴링 간격을 입력합니다. 폴링 간격 결정은 얼마나 자주 서버쪽 동기화가 새 전자 메일 메시지에 대한 사서함을 폴링할 지 결정하는 것입니다.

-또는-

POP3/SMTP 프로필은 다음과 같이 설정합니다:

필드	설명
일반	
이름	프로필을 위한 의미 있는 이름을 명명합니다.
설명	전자 메일 서버 프로필의 목적에 대한 간략한 설명을 입력 합니다.
수신 서버 위치 및 발신 서버 위치	"<server>". "<server>양식의 수신 메일과 발신 메일의 위치를 입력합니다
자격 증명	

사용자 인증	지정된 전자 메일 서버에 연결 할 때 사용되는 인증 방법을 선택합니다. 다음 중 하나를 선택할 수 있습니다: • **사용자나 큐에 의해 지정된 자격 증명** 이 옵션을 선택하는 경우 사용자 또는 큐의 사서함 레코드에 지정된 자격 증명 각각 사용자 또는 큐에 대한 전자 메일을 주고받도록 사용됩니다. **메모** Microsoft Dynamics CRM 은 사서함에 도착한 암호화된 전자 메일을 해독하기 위해 SQL 암호를 사용합니다. • **Windows 통합 인증**. 이 옵션은 익스체인지 및 SMTP 전자 메일 서버 형식에서만 적용됩니다. 이 옵션을 선택하면 Microsoft Dynamics CRM 비동기화 서비스로 구성된 자격증명이 사용됩니다. • **Windows 자격 증명 (익명).** 전자 메일 서버에서 익명 인증을 설정한 경우에 이 옵션을 선택할 수 있습니다. 이 SMTP 전자 메일 서버 형식에만 적용됩니다.
발신에 같은 설정 사용	수신 연결과 발신 연결에 대해 동일한 자격 증명을 사용하고자 하는 경우 **예**를 클릭하십시오.
Advanced 고급	
수신포트	이 필드는 수신 전자 메일에 접근하기 위한 전자 메일 서버에 포트를 표시합니다. 레코드를 저장할 때 이 필드가 자동으로 채워집니다.
발신 포트	이 필드는 발신 전자 메일에 접근하기 위한 전자 메일 서버의 포트를 표시합니다. 레코드를 저장할 때 이 필드가 자동으로 채워집니다.
발신 연결을 위한 SSL 사용	전자 메일 채널이 보안 채널인 경우 전자 메일을 발신을 위해 SSL 을 사용해야 하는

	경우 **예**를 클릭 합니다. Microsoft Dynamics CRM (온-프레미스)에서 이 필드는 기본적으로 **예**로 설정되어 있지만 데이터베이스 설정 "AllowNonSSLEmail"을 무시하고 False 로 값을 설정할 수 있습니다. 설정 구성에 대한 정보(외부)
수신 연결을 위한 SSL 사용	전자 메일 채널이 보안 채널인 경우 전자 메일을 수신을 위해 SSL 을 사용해야 하는 경우 **예**를 클릭 합니다. Microsoft Dynamics CRM (온-프레미스)에서 이 필드는 기본적으로 **예**로 설정되어 있지만 데이터베이스 설정 "AllowNonSSLEmail"을 무시하고 False 로 값을 설정할 수 있습니다.
수신 인증 프로토콜 및 발신 인증 프로토콜	수신 및 발신 전자 메일을 인증 하는 데 사용하는 프로토콜을 선택합니다.
추가 설정	
다음에서 보내는 전자 메일 처리	날짜와 시간을 선택합니다. 날짜 및 시간 설정 후 수신된 전자 메일은 프로필에 연결된 모든 사서함에 대한 서버쪽 동기화에 의해 처리됩니다. 현재 날짜가 설정한 값 보다 작으면 변경사항은 새로 연결 된 모든 사서함에 적용되고 이전에 처리된 전자 메일이 오게 됩니다.
최대 동시 연결	사서함마다 해당 전자 메일 서버에 CRM 에서 만들 수 있는 동시 연결의 최대 수를 입력합니다. Microsoft Dynamics CRM 에서 많은 수의 전화 때문에 교환 오류가 발생하는 경우, 병렬 호출 성능 향상 또는 값을 줄일 수 있도록 값을 늘립니다. 이 필드의 기본값은 10 입니다. 사서함 또는 전자 메일 서버 프로필의 최대 숫자는 사서함 또는 전자 메일 서버 프로필에 자격 증명 지정 여부에 따라 고려됩니다
최소 폴링 간격	전자 메일 서버 프로필과 연관된 사서함에 대한 최소 폴링 간격을 입력합니다. 폴링 간격 결정은 얼마나 자주 서버쪽 동기화가 새 전자 메일 메시지에 대한 사서함을 폴링할 지 결정하는 것입니다.

5. **저장**을 클릭하십시오.
6. 전자 메일 서버 프로필 양식의 좌측 메뉴에서 **일반** 항목을 확장하여 **사서함**을 클릭하십시오.
7. **새 전달 사서함 추가**를 클릭하십시오.
8. 사서함 양식의 세부 사항을 완성한 후 **저장**을 클릭하십시오.
   추가 정보: 전달 사서함 추가 또는 사서함 편집
9. **저장**을 클릭하십시오.

사서함을 서버 프로필에 추가

1. 시스템 관리자 보안 역할 또는 이와 상응하는 권한이 있는지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **전자 메일 구성** > **사서함**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **전자 메일 구성** > **전자 메일 서버 프로필**을 클릭하십시오.

3. 전자 메일 서버 프로필과 연결시킬 모든 사서함을 선택하신 후 **편집**을 클릭하십시오.
4. **여러 레코드 변경** 양식의 **동기화 사서함** 섹션에서 추가 사서함을 선택하거나 동기화 방식 하위에 있는 서버프로필을 선택한 후 **변경**을 클릭하십시오.
5. 또는, 여러 사서함을 선택하고 **더 많은 명령 (.)** > **기본 전자 메일 설정 적용**을 클릭한 후 OK 를 클릭하십시오. 사서함은 기본적으로 **시스템 설정** 대화 상자에서 선택된 전자 메일 서버 프로필에 추가됩니다.
   추가 정보: 시스템 설정 대화 상자 – 전자 메일 탭

더 보기

전자 메일 서버쪽 동기화

전달 사서함 추가 또는 사서함 편집

전달 사서함 추가 또는 사서함 편집

Microsoft Dynamics CRM 에서 사용자 및 큐를 만들 경우 기본적으로 각각의 사서함 레코드가 만들어집니다. 이 사서함 레코드는 전자 메일 주소, 사서함 자격 증명 및 전자 메일 동기화 방법 등과 같은 전자 메일 서버의 개별 사서함과 관련된 정보가 포함됩니다. 사용자 및 큐를 위한 서버쪽 동기화를 이용한 전자 메일 메시지를 처리하기 위해 각각의 사서함 레코드는 Microsoft Dynamics CRM 에서의 전자 메일 서버 프로필 레코드와 연결되어야 합니다.

전달 사서함을 이용하여 조직의 서버쪽 동기화를 구성 하려는 경우, 새 전달 사서함 레코드를 생성할 수 있습니다. 전달 사서함은 서버 규칙에 따라 전자 메일 시스템에서 각 사용자의 사서함에서 전송 되는 전자 메일 메시지 수집함으로 사용됩니다. 전달 사서함은 서버쪽 동기화 전용으로 개별 사용자 작업 사서함으로 사용할 수 없으며, **전달 사서함**을 설정하기 위한 **수신 전자 메일 동기화 방식**을 가지는 사용자 및 큐에 대해 작업 중인 전자 메일함을 처리 하는 데 사용할 수 있습니다. 서버쪽 동기화를 이용하여 전자 메일을 처리하는 전자 메일 서버 프로필 레코드를 연결해야 합니다.

전달 사서함에 대해 더 알아보기(외부)

1. 시스템 관리자 보안 역할 또는 이와 상응하는 권한이 있는지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **전자 메일 구성** > **사서함**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **전자 메일 구성** > **Mailboxes Profiles**. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **전자 메일 구성**> **전자 메일 박스를 클릭합니다**

3. **새 전달 사서함**을 클릭하거나 기존 사서함 레코드 편집을 클릭하여 사서함 레코드를 실행합니다.
4. 사서함 레코드에 다음과 같은 세부 정보를 지정합니다.

필드	설명
일반	
이름	사서함에 의미 있는 이름을 명명합니다.
담당자	사서함 담당자를 표시합니다. 자동으로 채워지는 사용자 사서함에 대해 사서함의 담당자는 사용자 자체입니다. 자동으로 채워지는 큐 사서함에 대해 사서함의 담당자는 큐 레코드의 담당자입니다.
전자 메일 주소	forwardmailbox@contoso.com 와 같은 전자 메일 주소를 입력 합니다. 사용자 또는 큐 사서함에 대해 전자 메일 주소는 해당 사용자 또는 큐 레코드 폼에 지정된 것과 동일합니다. 전자 메일 주소를 편집 하는 경우 사용자 또는 큐 레코드에 전자 메일 주소는 자동으로 업데이트됩니다.
처리 후 전자 메일 삭제	전자 메일을 처리한 후 사서함에서 삭제하려는 경우 지정합니다. 이 필드는 전달 사서함 및 큐 사서함에 대해서만 **예**로 설정할 수 있습니다.
관련 항목	사용자 또는 사서함에 연결된 큐를 선택합니다. 이 필드는 비어 있으며 전달 사서함에 대해서는 설정할 수 없습니다.
전달 사서함	이 필드는 사서함의 전달 사서함 여부를 나타냅니다. **아니오**로 설정 하면 해당 사서함 레코드가 Microsoft Dynamics CRM 에서 큐 혹은 개별 사용자에게 연결 되어 있음을 나타냅니다.
자격 증명	
자격 증명을 사용하여 전자 메일을 처리하도록 허용	사서함에 연결된 전자 메일 서버 프로필은 사용자 또는 큐에 지정 된 자격 증명으로 인증을 사용하여 설정할 경우에는 **예**를 클릭 합니다. **예**로 설정 되어있는 경우 사용자 이름 및 암호를 제공해야 합니다. 이러한 자격 증명은 전자 메일 서버의 사서함에서

	전자 메일을 발신 및 수신하는 데 사용됩니다 **메모** Microsoft Dynamics CRM 은 사서함에 도착한 암호화된 전자 메일을 해독하기 위해 SQL 암호를 사용합니다.
동기화 사서함	
서버 프로필	사서함을 처리하는 전자 메일에 사용할 전자 메일 서버 프로필을 선택 합니다.
수신 전자 메일	수신 전자 메일의 전송 방법을 선택 합니다. 이 방식은 수신 전자 메일이 사서함에 액세스하는 방법을 결정합니다. • 없음. 전자 메일을 받을 수 없습니다. • 전달 사서함. 전자 메일은 전달 사서함을 이용하여 받게 됩니다. • Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM. 전자 메일은 Outlook 용 CRM 을 통해 받습니다 • 서버쪽 동기화 또는 전자 메일 라우터. 전자 메일 서버쪽 동기화 하거나 전자 메일 라우터를 사용하여 수신됩니다
발신 전자 메일	발신 전자 메일의 전달 방법을 선택 합니다. 전자 메일을 어떻게 전송할 것인지 결정합니다. • 없음. 전자 메일을 발송하지 않습니다. • Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM. 전자 메일은 Outlook 용 CRM 을 사용하여 수신됩니다 • 서버쪽 동기화 또는 전자 메일 라우터. 전자 메일 서버를 동기화 하거나 전자 메일 라우터를 사용하여 수신됩니다. **메모**

	전달 사서함에서는 오직 **없음**만 허용됩니다.
약속, 연락처, 작업	Outlook 용 CRM 또는 CRM 에서 약속, 연락처 및 작업의 동기화하는 서버쪽 동기화를 선택합니다. 만약 **없음**을 선택하면 약속, 연락처, 작업이 동기화되지 않습니다.
구성 테스트 결과	
수신 전자 메일 상태	수신 전자 메일에 대한 전자 메일 구성 테스트 결과를 표시 합니다. 가능한 상태는 다음과 같습니다: • 실행 안 함. 이 사서함에 대한 전자 메일 구성 테스트가 실행 되지 않습니다. • 성공. 수신 전자 메일을 구성하고 이 사서함에 대한 전자 메일을 받을 수 있습니다. • 실패. 수신 전자 메일을 구성하지만 구성된 해당 사서함에서 전자 메일을 가지고 올 수는 없습니다.
발신 전자 메일 상태	발신 전자 메일에 대한 전자 메일 구성 테스트 결과를 표시합니다. 가능한 상태는 다음과 같습니다: • 실행 안 함. 이 사서함에 대한 전자 메일 구성 테스트가 실행 되지 않습니다. • 성공. 발신 전자 메일을 구성하고 이 사서함에 대한 전자 메일을 보낼 수 있습니다 • 실패. 보내는 전자 메일을 구성하지만 구성된 해당 사서함에서 전자 메일을 보낼 수는 없습니다.
약속, 연락처 및 작업 상태	약속, 연락처, 작업 동기화의 결과를 표시합니다. 가능한 상태는 다음과 같습니다: • 실행 안 함. 이 사서함에 대한 동기화가 실행 되지 않습니다. • 성공. 이 사서함에 대한 약속, 연락처 및 작업이 동기화 되었습니다.

	• 실패. 이 사서함에 대한 약속, 연락처 및 작업이 동기화 되지 않았습니다.
사서함 테스트 완료 시간	이 필드는 전자 메일 구성이 이 사서함에서 테스트 된 경우 날짜와 시간을 표시합니다.

5. **저장** 또는 **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.

더 보기

전자 메일 서버쪽 동기화

전자 메일 서버 프로필 생성과 사서함 추가

모든 사서함에 대한 전자 메일 구성 테스트(차후 링크)

Commented [A13]: 하이퍼링크

전자 메일 처리 오류 모니터링

Microsoft Dynamics CRM 은 전자 메일을 처리하는 중 오류가 일어나면 경고를 생성합니다. 오류는 그 성격에 따라 전자 메일, 사서함, 또는 전자 메일 서버 프로필 오류 등으로 배포됩니다. 영구적인 오류와 일시적인 오류 사이의 차이는 다음과 같습니다:

영구적인 오류	일시적인 오류
몇 가지 시도 이후 일시적인 오류가 수정되지 않았을 때 영구적인 오류가 발생할 수 있습니다.	이 오류는 일시적인 오류이며 몇 가지 시도 후에 자동적으로 수정될 수 있습니다.
이 오류가 발생하면 영향을 받은 수신 사서함에 대한 처리와 전자 우편은 중지 됩니다. 사서함 담당자 또는 CRM 관리자에 의한 조치가 필요합니다	이 오류가 발생하면 CRM 사용자의 조치가 꼭 필요 한 것은 아니지만 오류에 대해 보고하는 것이 좋습니다.
관리자와 사용자는 전자 메일 처리를 시작하고 조치를 취할 알림 담벼락에 알림을 받습니다.	관리자와 사용자는 이 오류에 대해 알림 담벼락에 통보 받지만 이 오류와 관련하여 필요한 작업은 없습니다.

다음 표는 전자 메일 수준, 사서함 수준 및 전자 메일 서버 프로필 수준에서 오류 수정 작업이 필요한 지 여부를 구별하는데 도움이 됩니다.

전자 메일 수준 오류	사서함 수준 오류	전자 메일 서버 프로필 수준 오류
이 오류는 전자 메일 메시지에 관한 오류입니다	이 오류는 사서함에 관한 오류입니다	이 오류는 하나 혹은 그 이상의 사서함에서 발생합니다.

전자 메일 수준 오류	사서함 수준 오류	전자 메일 서버 프로필 수준 오류
이것은 다른 전자 메일의 처리에는 영향을 주지 않습니다.	사서함 사용자는 알림 담벼락에 통보하고 정정 작업을 수행합니다.	전자 메일 서버 프로필과 관련된 사용자는 알림 담벼락에 알리고 정정 작업을 수행합니다.
이들에 대한 알림은 전자 메일 양식의 알림 구역에 표시 됩니다.	알림 또한 해당 사서함 형태로 표시 됩니다.	영향을 받은 사서함의 사용자는 알림 담벼락에 통보하지만 어떠한 조치도 필요하지 않습니다.

표시 알림

알림은 사서함 또는 전자 메일 서버 프로필 레코드 내 알림 담벼락 또는 알림 구역에 표시됩니다. 다음 표에는 이 알림을 확인하는 방법과 이에 대해 수행할 수 있는 작업이 정리되어 있습니다.

To	Do this

모든 알림 보기	**Microsoft Dynamics CRM** > **영업** > **알림**을 클릭하십시오.
	• 모든 알림을 한번에 삭제하기 위해서는 알림 담벼락에서 모든 알림 지우기 아이콘을 클릭하십시오
	• 오류, 경고, 정보를 보려면 각각 **오류**, **경고** 또는 **정보**를 클릭하십시오.
	• 서버쪽 동기화를 통해 약속, 연락처, 작업을 동기화하는 경우 다음의 알림을 보게 될 것입니다:
	  ■ 익스체인지 서버의 레코드를 Microsoft Dynamics CRM 에 저장할 때 하나 이상의 중복 레코드가 발견되는 경우
	  ■ Microsoft Dynamics CRM 에서 익스체인지 서버를 통해 일정 추가 시 일정 충돌이 발생할 때
	  ■ 특정 사서함에 대해서 이전에 연결된 항목이 발견되었을 경우
	사용자는 즉시 약속, 연락처 및 작업 동기화의 오류에 대한 조치를 취해야 합니다.

To	Do this
사서함에 대한 알림 보기	1. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정** > **전자 메일 구성** > **사서함**을 클릭하십시오. 2. 사서함 레코드를 실행한 후 왼쪽 탐색 바에서 **일반** 섹션의 **알림**을 클릭하십시오.
전자 메일 서버 프로필에 대한 알림 보기	1. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정** > **전자 메일 구성** > **전자 메일 서버 프로필**을 클릭하십시오. 2. 전자 메일 서버 프로필 레코드를 실행하고 왼쪽의 탐색바에서 **일반** 섹션의 **알림**을 클릭하십시오

메모
알림을 받지 않으려면 시스템 설정 대화 상자 – 전자 메일 탭에서 알림 체크박스를 해제하십시오.

더 보기

사서함의 전자 메일 구성 테스트하기(차후 링크)

Commented [A14]: 하이퍼링크

전자 메일 서버쪽 동기화

시스템 보안

필드 보안을 추가 또는 제거

사용자의 접근을 제한하거나 사용자 필드에 대한 필드 보안수준을 설정할 수 있습니다: 추가 정보 Microsoft Dynamcis CRM 보안 개요(외부)

메모
사용자는 사용자가 접근할 수 없는 필드에 대한 권한을 변경할 수 없습니다.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.

b. **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

2. **구성 요소**에서 **엔터티**를 확장하고 확보할 사용자 지정을 가진 엔터티를 확장한 **후 기본 필드를** 클릭하십시오.
3. 필드 목록에서 확보할 필드를 더블 클릭하십시오.
4. **일반 탭** 내 **필드 보안**의 오른쪽 필드 창에서 필드에 대해 보안을 **사용함** 또는 **사용 안 함** 여부를 정의합니다.
5. **저장** 혹은 **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.
6. 사용자 지정이 완료되면, 다음을 게시하십시오:
   - 탐색 창에서 현재 구성 요소에 대해 편집 중인 사용자 지정 **게시**를 클릭하거나 작업한 엔터티를 클릭합니다
   - 탐색 창에서 게시 되지 않은 구성 요소들을 한 번에 사용자 지정하려면, 작업 도구 모음에서 **엔터티**를 클릭하거나 **모든 사용자 지정**을 클릭합니다.

메모

솔루션 설치나 사용자 지정 게시는 시스템이 정상적으로 작동하는 것을 방해할 수 있습니다. 사용자에게 혼란을 가져 오기 전에 솔루션 가져오기를 미리 예정하십시오.

사용자에게 보안 역할 할당

Microsoft Dynamics CRM 2013 및 Microsoft Dynamics CRM online 의 보안 역할 할당에 대한 자세한 관리 가이드는 사용자 관리(외부)를 참조 하십시오

더 보기

Microsoft Dynamics CRM 의 보안 개요(외부)

필드 보안 프로필 생성

필드 보안 프로필을 사용하여 보안 팀에게 권한을 부여해 읽기, 생성, 쓰기를 할 수 있습니다.

보안 개념에 대해 개요를 보려면 Microsoft Dynamics CRM 의 보안 개요(외부)를 참조 하십시오

1. 시스템 관리자 보안 역할 또는 이와 상응하는 권한이 있는지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **관리**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 **설정** > **시스템** > **관리**를 클릭하십시오.

3. **필드 보안 프로필**을 클릭한 후 작업 도구 모음에서 **새로 만들기**를 클릭하십시오.
4. 텍스트 상자에 아래의 정보를 입력합니다.
   - **이름** 텍스트 상자에 새 프로필 이름을 입력합니다.
   - **설명** 텍스트 상자에 정의를 위한 정보 또는 보안 프로필을 선택하여 입력합니다.
5. 저장할 준비가 되었으면 **저장**을 클릭하십시오.
6. 필드 권한을 추가하십시오.
   a. **관련 항목** > **일반** > **필드 권한**을 클릭하십시오.
   b. 필드 사용 권한을 선택한 다음 **편집**을 클릭하십시오.
   c. 사용자 및 보안 프로필의 팀에 할당할 사용 권한 유형을 선택하고 **확인**을 클릭하십시오.
7. 사용자 또는 팀을 추가하십시오.
   a. **관련 항목** > **팀** 또는 **관련 항목** > **사용자**를 클릭하십시오.
   b. **추가 기능 도구**에서 **추가**를 클릭 합니다
   c. 목록의 사용자 또는 팀을 선택하거나 팀 또는 사용자를 위한 검색을 실시한 후 **선택**을 클릭합니다.
   d. **추가**를 클릭하십시오.
   e. 팀 또는 사용자를 추가하려면 위의 단계를 반복하고 **추가**를 클릭하십시오.

보안 역할 이해하기

보안 역할을 사용하여 데이터 무결성 및 개인 정보를 보호하고 또한 효율적인 데이터 액세스 및 공동 작업을 지원하십시오. 보안 모델의 보안 역할은 다음과 같습니다:

- 사용자에 대한 라이센스 모델을 제공합니다.
- 사용자가 작업을 수행할 때 필요한 정보에 대한 접근 권한을 제공합니다.

- 역할에 따라 사용자 및 팀을 배포하고 그에 대한 접근을 제한하기 위해 관리자 역할을 부여합니다.
- 데이터 공유를 지원함으로써 일반 사용자들은 협업 가능한 사용자에게 접근 권한을 부여할 수 있습니다.

보안 역할에 대한 자세한 내용은 Microsoft Dynamics CRM 의 보안 개요(외부)를 참조하십시오.

보안 역할을 할당 하는 것에 대한 자세한 Microsoft Dynamics CRM 2013 및 Microsoft Dynamics CRM 온라인에 대한 내용은 관리 가이드에서 사용자 관리(외부)를 참조 하십시오

더 보기

보안 역할 생성 및 편집(외부)

보안 역할 복사(외부)

데이터 암호화

데이터 암호화에 대한 상세 정보는 구현 가이드(외부) 를 참조하십시오.

문서 관리

사이트 레코드 생성 및 편집

Microsoft Dynamics CRM 의 사이트는 SharePoint 의 사이트 모음 혹은 사이트를 가리키는 레코드입니다. SharePoint 에서 사이트와 사이트 모음은 문서 라이브러리 및 Microsoft Dynamics CRM 레코드를 위한 문서가 저장된 폴더를 포함합니다.

사이트 레코드 생성

1. 시스템 관리자 보안 역할 또는 이와 상응하는 권한이 있는지 확인하십시오.

   보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

   CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **문서 관리**를 **클릭하십시오.**

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 탐색 창에서 **설정**을 클릭하십시오.
b. **시스템** > **문서 관리**를 클릭하십시오.

3. **SharePoint 사이트 > 새로 만들기**를 클릭하십시오.
4. 다음 정보를 입력하십시오:
   - **이름.** 사이트에 사용할 이름을 입력하십시오.
   - **담당자.** 사용자는 자동으로 사이트 레코드의 담당자로 추가됩니다.
   - **설명**. 사이트에 대한 설명을 기재합니다. (예를 들어, 어떤 문서가 사이트에 포함되어있는지 기재합니다)
   - **URL 유형**. [절대 URL]과 [상대 URL] 중 원하는 URL 을 선택합니다.
     - **절대 URL**. 사이트 레코드를 SharePoint 사이트 내 사이트나 사이트 집합으로 지정하려면 명확한 사이트 URL 을 명시하십시오. 사이트 모음 안에 있는 사이트들이나 같은 SharePoint 상의 사이트를 위한 상대 URL 을 가진 다른 사이트 레코드를 생성하기 위한 상위 사이트로서 이 레코드를 사용할 수 있습니다
     - **상대 URL**. SharePoint 사이트 모음을 가리키는 사이트 레코드를 적어도 한 개 정도 갖고 있을 때 이 옵션을 사용하십시오. [상위 사이트] 칸에서, 존재하는 Microsoft Dynamics CRM 사이트 레코드를 선택하십시오. 상위 사이트에서 선택한 사이트 레코드가 SharePoint 의 사이트 모음을 가리킨다면, 두 번째 칸에 존재하는 사이트 이름을 기재하십시오. 상위 사이트에서 선택한 레코드가 SharePoint 의 사이트를 가리킨다면, SharePoint 에서 존재하는 하위 이름을 기재하십시오.
   - **목록 구성 요소가 설치됨**. 만약 기재하신 URL 이 SharePoint Server 2010 혹은 SharePoint 2013 의 사이트 모음이고 사이트 모임이 설치된 Microsoft Dynamics CRM List 요소를 가지고 있다면 이 체크박스를 클릭하십시오.
     - 체크박스는 **절대 URL 옵션**을 선택 하셨을 때 사용 가능합니다.
     - URL 유효성 검사 부분은 유효성 검사 상태와 마지막 유효성 검사 날짜를 나타냅니다.
5. **저장**을 클릭하십시오
6. 사이트 URL 의 유효성을 검사하려면 **활동 그룹**에서 **유효성 검사**를 클릭하고 저장 후 닫기를 누르십시오.
7. **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.

사이트 레코드 편집

1. 시스템 관리자 보안 역할 또는 이와 상응하는 권한이 있는지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.

b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **문서 관리**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정**을 클릭하십시오.
b. **시스템** > **문서 관리**를 클릭하십시오.

3. 사이트 레코드를 편집하려면 **SharePoint 사이트** 페이지의 **레코드 그룹**에서 사이트 레코드를 선택하고 **편집**을 누르십시오.
4. **저장**을 클릭하십시오.
5. 사이트 URL 의 유효성을 검사하려면 **활동 그룹**에서 **유효성 검사**를 클릭하고 저장 후 닫기를 누르십시오.
6. **저장 후 닫기**를 클릭합니다

메모

사이트 레코드를 활성화하거나 비활성화하려면 SharePoint 사이트 페이지에서 사이트 레코드를 선택한 후 **레코드** 그룹에서 **활성화** 또는 **비활성화**를 클릭하십시오.

더 보기

Microsoft Dynamics CRM 에서 SharePoint 문서 관리하기

문서 위치 레코드 생성 또는 편집

SharePoint 문서는 Sharepoint 문서 라이브러리 혹은 폴더로 지정된 Microsoft Dynamics CRM 의 레코드에 저장됩니다.

Microsoft Dynamics CRM 레코드에 문서를 저장하려면 문서 라이브러리 또는 폴더를 지정해야 합니다. 만약 Microsoft Dynamics CRM 문서 라이브러리 및 폴더를 자동으로 만들 수 없는 경우 수동으로 SharePoint 에서 생성 가능합니다. SharePoint 에서 문서 라이브러리와 폴더를 만든 후에 Microsoft Dynamics CRM 이 SharePoint 문서 라이브러리와 폴더를 가리키도록 위치 레코드 문서를 생성하십시오.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오. **설정**이 탐색 모음에 나타납니다.

b. **설정** > **문서 관리**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **문서 관리**를 클릭하십시오.

2. **SharePoint 문서 위치**를 클릭하십시오.
3. **새로 만들기**를 클릭하십시오.
4. 다음 정보를 지정합니다:
   - **이름**. 문서 위치에 대한 이름을 입력합니다. 이 이름은 엔터티 레코드의 위치 목록에 표시됩니다.
   - **담당자**. 기본적으로 위치 레코드의 담당자로 추가 됩니다.
   - **설명**. 문서 위치에 대한 설명을 입력합니다.
   - **URL 타입.** 문서 위치를 만들 원하는 URL 타입을 선택합니다.
   - **절대 URL**, 절대 URL 박스에 SharePoint 에서 폴더의 위치의 절대 URL 을 지정합니다.

     - 또는 -

   - **상대 URL**, 기존 사이트 또는 문서 위치 레코드에 상대적인 문서 위치를 만들려면 기존 SharePoint 사이트 또는 문서 위치 레코드를 선택한 후 두 번째 상자에 SharePoint 폴더의 이름을 입력합니다.

버튼을 클릭한 후 **다른 레코드 조회**를 클릭하십시오. 목록이 나오면 원하는 레코드를 검색해 찾은 후 **확인** 버튼을 눌러주십시오.

5. **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.

메모

활성화 하거나 비활성화할 **문서 위치 페이지**에서 문서 위치 레코드를 선택하여 클릭하거나 **활성화** 또는 **비활성화**를 클릭하십시오.

더 보기

문서 관리 설정(차후 링크)

신규 위치 생성 및 추가

Commented [A15]: 하이퍼링크

신규 위치 생성 및 추가

Microsoft Dynamics CRM 으로 문서를 관리하기 전에 문서가 저장 될 Sharepoint 상의 라이브러리나 폴더의 위치 레코드를 생성해야 합니다.

1. 관리 문서가 있는 Microsoft Dynamics CRM 레코드를 실행하십시오.
2. **관련 항목**에서 **문서**를 클릭하십시오.
3. 위치가 설정되지 않은 경우, CRM 은 **위치 추가 대화 상자** 또는 **만들 SharePoint 위치 대화 상자**를 출력합니다. 다음 표에서 가능한 시나리오를 확인할 수 있으며, 사용자의 상황과 유사한 시나리오에 따라 "다음 단계"를 수행하면 됩니다.

시나리오	출력되는 메시지	다음 단계
SharePoint 의 사이트 모음을 나타내는 Microsoft Dynamics CRM 에는 적어도 하나의 사이트 레코드가 있고, 사이트 레코드는 선택된 체크 박스가 **설치되어있는 목록 구성 요소**를 가지고 있습니다.	절대 URL 또는 상대 URL 둘 중 하나를 가리키는 옵션이 있는 **문서 위치**를 **추가**하십시오.	1. **이름** 칸에서, 이름을 확인하고 입력하십시오. 입력한 이름으로 Microsoft Dynamics CRM 의 문서 위치 레코드가 생성됩니다. 2. **문서 위치** 칸에, 위치 레코드가 나타내는 SharePoint 의 URL 을 입력하십시오. 이 위치는 문서를 저장하기 위한 Microsoft Dynamics CRM 레코드와 연관이 있습니다. - 또는 - **새로운 폴더 생성하기** 를 누르십시오. **상위 사이트 또는 위치** 칸에서, SharePoint 에서 만들어진 폴더에 존재하는 문서 위치 레코드를 선택하기 위해 **조회** 버튼을 누르십시오. **폴더 이름** 필드에서 이름을 확인하거나 변경하고, **확인**을 누르십시오. 생성한 이름으로 SharePoint 에 폴더가 생성됩니다. 3. **저장**을 클릭하십시오.

시나리오	출력되는 메시지	다음 단계
Microsoft Dynamics CRM 에는 하나의 사이트 레코드가 있지만 **목록 구성 요소**는 선택되지 않은 체크 박스가 설치되어 있습니다.	**문서 위치 추가**는 **절대 URL** 옵션을 선택했을 때만 나타납니다.	1. **이름** 필드에 이름을 입력하십시오. 입력한 이름으로 Microsoft Dynamics CRM 의 문서 위치 레코드가 생성됩니다. 2. **문서 위치 칸**에, 위치 레코드가 나타내는 SharePoint 의 URL 을 입력하십시오. 이 위치는 문서를 저장하기 위한 Microsoft Dynamics CRM 레코드와 연관이 있습니다. 3. **저장**을 클릭하십시오.
레코드에 문서 위치가 지정되어 있지 않으며, URL 은 Sharepoint Server 2010 혹은 2013 의 **문서 관리 설정** 마법사에서 지정되었으며, 사이트 레코드의 **목록 구성 요소 설치됨** 체크 박스가 선택되어 있습니다.	**Sharepoint 위치 생성**이 나타납니다.	Microsoft Dynamics CRM 은 SharePoint 에서 폴더 생성을 자동적으로 합니다. 폴더가 성공적으로 생성되면, Microsoft Dynamics CRM 은 새로운 폴더의 URL 을 가진 **SharePoint 문서위치 만들기**를 엽니다. Microsoft Dynamics CRM 은 새로운 폴더의 URL 을 포함하고 Microsoft Dynamics CRM 레코드를 가진 문서 위치와 연관이 있는 문서 위치 레코드를 생성합니다. **확인**을 누르십시오.

Microsoft Dynamics CRM 에 기록된 새로운 문서 위치는 Sharepoint 폴더로의 링크를 포함하고 있습니다. 사용자가 연동한 위치는 **문서 위치** 목록에 추가됩니다.

더 보기

Microsoft Dynamics CRM 에서 SharePoint 문서 관리하기
문서 위치 레코드 생성 및 편집

Microsoft Dynamics CRM 에서 SharePoint 문서 관리하기

Microsoft SharePoint 에 Microsoft Dynamics CRM 의 문서를 저장하고 SharePoint 의 문서 관리 능력을 사용하여 관리하십시오.

Microsoft Dynamics CRM 와 SharePoint 를 통합하여 접속, 공유, 협업을 더욱 효과적으로 수행할 수 있습니다. 또한, 권한이 없는 접속 또는 사용으로부터 SharePoint 에 저장된 문서를 보호할 수 있습니다.

추가 정보: Manage permissions for a list, library, folder, document, or list item(외부)

엔터티 문서 관리 활성화

엔터티의 문서를 관리하려면 해당 엔터티의 문서 관리 기능을 활성화해야 합니다. 사용자는 SharePoint 에서 모든 엔터티에 대한 문서 관리를 할 수 있습니다. 사용자가 조직 내 문서 관리를 활성화했다면 문서 관리는 기본적으로 다음과 같은 엔터티에 대해 자동으로 활성화됩니다:

- 거래처
- 참조 자료
- 잠재 고객
- 영업 기회
- 제품
- 견적
- 영업 홍보 자료

Microsoft Dynamics CRM 에서 어떤 엔터티의 문서를 관리할지는 **문서 관리 설정** 대화 상자에서 지정할 수 있습니다.

추가 정보: 엔터티 문서 관리 활성화

문서 관리를 설정하면 SharePoint 는 CRM 의 엔티티와 레코드와 같은 역할을 담당하는 문서 라이브러리와 폴더를 생성합니다.

문서 관리의 작동 원리

문서 관리를 설정할 때, SharePoint 사이트 컬렉션 또는 문서가 저장될 사이트 URL 을 지정해야 합니다. 추가 정보: 사이트와 사이트 컬렉션 살펴보기(외부)

Microsoft Dynamics CRM 은 SharePoint 에 엔티티를 위한 문서 라이브러리나 레코드를 위한 폴더를 만들기 위해 사이트 컬렉션이나 사이트 설정을 필요로 합니다. SharePoint 에 문서 라이브러리와 폴더가 생성되면, 새로 만들어진 폴더로의 경로를 저장한 레코드가 Microsoft Dynamics CRM 에 생성됩니다. 자동 생성 기능을 사용하지 않으려는 경우에는 수동으로 SharePoint 문서 라이브러리와 폴더를 만들 수 있습니다. 수동으로 생성한 후, Microsoft Dynamics CRM 에서 문서 위치를 나타내는 엔터티를 생성하고 문서 위치 레코드를 엔터티 레코드와 연동하십시오. 문서를 저장할 폴더 구조 설정이 완료된 후 사용자는 문서 관리 기능을 사용할 수 있습니다.

어떻게 문서 라이브러리와 폴더가 자동으로 생성되는가?

다음은 폴더 구조를 생성하는 두 가지 방법입니다:

- Microsoft Dynamics CRM 의 엔터티와 레코드와 같은 맥락을 가진 문서 라이브러리와 폴더를 생성한 후, SharePoint 폴더를 Microsoft Dynamics CRM 과 연동합니다.

- Microsoft Dynamics CRM 이 자동으로 문서 라이브러리와 폴더를 SharePoint 에 생성하도록 합니다.

Microsoft Dynamics CRM 은 사용자가 다음 두 개의 URL 중 하나를 선택하면 자동으로 문서 라이브러리와 폴더를 생성합니다:

- Microsoft SharePoint Server 2010 또는 Microsoft SharePoint Server 2013 에 설치되어 있으며 Microsoft Dynamics CRM 구성 요소를 설치한 사이트 컬렉션
- Microsoft SharePoint Server 2010 또는 Microsoft SharePoint Server 2013 에 설치되어 있으며, Microsoft Dynamics CRM 목록 구성 요소를 설치한 사이트 컬렉션 내 사이트

Microsoft Dynamics CRM 으로 폴더를 생성 하도록 선택하였다면 이를 자동으로 실시할 것인지 혹은 엔터티 만들 기본 (일반) 구조에 따라 항목에 따라 폴더를 지정할 지 선택해야 합니다.

- 기본 구조. 폴더가 엔터티 문서 라이브러리의 각 레코드에 대해 생성됩니다. 이는 기본적으로 설정되어 있는 폴더 구조입니다.
  예를 들어 사용자에게 100 개의 자전거와 250 개의 자전거의 영업 기회 레코드가 있으며, 이것이 Margie's Travel 에 대한 영업 기회라면 Microsoft Dynamics CRM 은 다음과 같은 폴더 구조를 생성합니다.
  /oppotunity/100 Bikes.
  이 구조에서:
  - 영업 기회는 문서 라이브러리입니다.
  - 100 자전거와 250 자전거는 영업 기회 레코드 폴더입니다.
- **엔터티 기반 구조.** 기본 엔터티 (관리하려는 문서) 및 기록에 대한 관련 엔터티의 문서 라이브러리에 기반하여 폴더를 생성합니다. 이 구조를 사용하여 폴더를 만들려면 **엔터티 기반** 체크 박스를 선택하고 목록에서 엔터티를 선택합니다. (예: 거래처 또는 연락처)
  예를 들어 100 자전거 및 250 자전거 영업 기회 레코드가 있으며, 이러한 기회가 Margie's Travel 을 상위 고객으로 가지고 있다면, **거래처**를 선택하십시오.
  다음과 같은 폴더 구조가 생성됩니다.
  ./거래처/Margie's Travel/영업 기회/100 bikes
- 거래처는 문서 라이브러리 입니다.
- Margie's Travel 은 관련된 레코드에 대한 폴더입니다.
- 영업 기회는 영업 기회 관련 레코드에 대한 폴더입니다.
- 자전거 100 대와 250 대의 자전거는 엔터티와 관련된 영업 기회 레코드 폴더입니다.

문서 관리를 설정하면 Microsoft Dynamics CRM 은 문서 라이브러리를 생성합니다. 그러나, Microsoft Dynamics CRM 은 사용자가 레코드를 위한 **문서** 목록을 열었을 때에만 문서 라이브러리에 다양한 폴더를 생성합니다.

비즈니스 프로세스

직원들에게 프로세스에 의한 일상 업무 처리 안내하기

Microsoft Dynamics CRM 은 임직원들이 일상 업무를 자동화하여 고객을 일관성 있게 관리할 수 있도록 *프로세스*를 제공합니다.

다음은 각각 다른 목적을 가진 네 가지 유형의 프로세스입니다:

- **비즈니스 프로세스 플로우** 모든 직원이 고객 서비스 요청 처리를 같은 방식으로 하기를 원하거나, 주문서 송장 처리 승인을 요청 할 때와 같이 직원이 고객에 대해 동일한 단계에 따라 접근하길 바랄 때 사용합니다.

  Microsoft Dynamics CRM 은 일반적인 영업, 서비스, 마케팅 업무에서 즉시 사용할 수 있는 비즈니스 프로세스 플로우를 탑재하고 있습니다. 이는 사용자화가 거의 필요 없을 정도로 고도로 일반화되어 있지만, 사용자는 직접 새로운 비즈니스 프로세스 플로우를 생성할 수도 있습니다.

  추가 정보:

  - *새 비즈니스 프로세스 생성*
  - *비즈니스 프로세스 활성화*
  - *사용 준비 비즈니스 프로세스 추가*
  - *비즈니스 프로세스에 보안 역할 할당*

- **다이얼로그.** 서비스 케이스가 발생했을 때, 고객과의 전화 통화를 거쳐 서비스 대표자에게 케이스를 전달하는 것과 같이 직원들이 일련의 스크립트를 따라 고객을 대하기 원할 때 사용합니다.

  추가 정보: 커스터마이제이션 가이드: 다이얼로그 작업하기(외부)

- **워크플로.** 배송이 처리되었을 때 자동으로 고객에게 확인 전자 메일을 전송하는 것과 같은 일상적인 업무의 자동화를 하려는 경우 사용합니다.

  추가 정보: 커스터마이제이션 가이드: 워크플로 설정(외부)

- **활동.** 시스템 내 일련의 명령을 자동화할 경우 사용합니다.

  추가 정보: 커스터마이제이션 가이드: 활동 자동화 프로그래밍(외부)

사용 준비 비즈니스 프로세스 추가

Commented [A16]: 번역

Microsoft Dynamics CRM 은 일반적인 판매, 서비스 및 마케팅 시나리오를 포함하고 있으며, 이는 사용자가 고객과 거래할 때 참고할 수 있는 몇 가지 단계를 제공합니다.

사용 준비 프로세스를 사용하려면 그 전에 프로세스를 시스템에 추가해야 합니다.

참고

사용 준비 비즈니스 프로세스는 이를 추가하면 자동으로 활성화 됩니다. 사용 준비 비즈니스 프로세스가 워크플로 또는 휴대용 비즈니스 논리 규칙을 포함 하는 경우 이는 별도로 활성화해야 합니다.

추가 정보: 커스터마이제이션 가이드

아래 표에서 사용 준비 비즈니스 프로세스 목록 및 도움말을 확인할 수 있습니다.

사용 준비 비즈니스 프로세스 종류	기능
전화 영업 캠페인	가망 고객에게 전화하고, 잠재 고객을 선정하거나 우량으로 선별하고, 영업 기회를 진행하고 거래를 종료합니다.
전자 메일 영업 캠페인	가망 고객에게 메일을 전송하고, 잠재 고객을 선정하거나 우량으로 선별하고, 영업 기회를 진행하고 거래를 종료합니다.
멀티채널 영업 캠페인	전화나 전자 메일로 가망 고객에게 접촉하고, 잠재 고객을 선정하거나 우량으로 선별하고, 거래를 종료합니다.
마케팅 목록 작성기	거래처, 잠재 고객에 대한 목표 마케팅 리스트를 생성하고, 가망 고객을 추가하고, 관리자의 승인을 획득합니다.
서비스 약속 스케쥴링	서비스 약속 일정을 설정하고, 미리 알림을 설정하고, 서비스 활동이 종료되었는지 확인합니다.
서비스 케이스 업셀링	고객 서비스 요청을 해결하면서 상위 상품이나 서비스를 판매합니다.
가이드 서비스 케이스	서비스 케이스 데이터가 지속적으로 입력되고 있는 지 확인하고 필요한 활동이 서비스 케이스를 해결하기 위해 수행되었는지 확인합니다.
영업 기회 – 송장 변환(B2B)	다른 비즈니스와의 거래 상황에서, 정해진 수요에 표준 프로세스를 적용하고, 산출물에 대한 교섭 및 주문을 충족하고, 영업 기회를 닫습니다.
연락처 – 주문 변환	고객과 지속적인 상호 작용을 통해 영업을 수행합니다.
서비스 상호작용 후 상위 상품 구매 유도	만족스러운 서비스 경험을 영업 기회로 변환하여 상위 상품 및 서비스를 구매할 수 있도록 유도합니다.
상점 우대 판매	상점 주인과 외판 사원에게 주문을 제안하고 관리자에게 승인을 요청합니다.

사용 준비 비즈니스 프로세스 추가

1. 관리자, 부사장, CEO 비즈니스 관리자, 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자 보안 역할 또는 이에 상응하는 보안 역할이 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
   설정이 탐색 모음에 나타납니다.
3. **설정** > **데이터 관리**를 클릭하십시오.
4. **사용 준비 비즈니스 프로세스 추가**를 클릭하십시오.
5. **추가**를 클릭하십시오.

더 보기

새 비즈니스 프로세스 생성
비즈니스 프로세스에 보안 역할 할당
직원들에게 프로세스에 의한 일상 업무 처리 안내하기

새 비즈니스 프로세스 생성

비즈니스 프로세스를 생성하여 직원들이 데이터를 지속적으로 입력하도록 보장하고 언제나 동일한 단계를 통해 고객을 응대하게 하십시오. 예를 들어, 사용자는 모든 직원들이 모든 고객에게 동일한 서비스를 제공할 수 있게 하거나, 송장을 처리하기 전 허가를 받을 수 있도록 하는 비즈니스 프로세스를 생성할 수 있습니다.

시스템은 일반적인 비즈니스 시나리오에 대한 몇 가지 사용 준비 비즈니스 프로세스를 내장하고 있습니다. 시스템에 사용 준비 프로세스를 추가하면 이를 사용할 수 있습니다.

추가 정보: 사용 준비 비즈니스 프로세스 추가

또는, 귀사의 조직이 자주 접하는 상황에 꼭 필요한 완전히 새로운 비즈니스 프로세스를 생성할 수도 있습니다. 레코드 유형을 위한 비즈니스 프로세스가 활성화 되면, 비즈니스 프로세스가 원활하게 수행되는 데 꼭 필요한 데이터와 단계를 입력하라는 메시지가 나타납니다.

1. 관리자, 부사장, CEO 비즈니스 관리자, 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자 보안 역할 또는 이에 상응하는 보안 역할이 있는 지 확인하십시오.
   추가 정보: ***사용자 지정 작업에 필요한 사용 권한*****(차후 링크)**

Commented [A17]: 하이퍼링크

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **프로세스**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **프로세스 센터** > **프로세스**를 클릭하십시오.

3. 작업 도구 모음에서 **새로 만들기**를 클릭하십시오.
4. 요구된 필드를 완성하십시오.
   범주 목록에서 **비즈니스 프로세스 흐름**을 선택하십시오.
   엔터티 목록에서 레코드 종류를 선택하십시오.
5. **비어 있는 새 프로세스**를 선택하십시오.
6. **확인**을 클릭하십시오.
7. 프로세스에 대한 설명을 입력합니다. 최대 2000 자까지 사용할 수 있습니다.
8. 직원들이 특정 종류의 레코드에서 다른 종류의 레코드 순서로 진행하게 하려면 을 눌러 프로세스 상 다음 레코드의 종류를 선택합니다. 필요하다면 더 많은 레코드 종류를 선택하십시오.
9. 프로세스 내 스테이지의 이름을 명명하십시오.
10. 필요하다면, 스테이지의 범주를 선택하고 **우량으로 선별, 전개, 제안, 닫기, 식별, 리서치, 해결**로 설정하십시오.
11. 스테이지의 첫 단계 이름을 입력하십시오. 단계를 추가하려면 을 클릭하고 이름을 입력합니다.
12. 인원들이 단계를 마무리하기 위해 데이터를 입력하게 하려면, 목록에서 필드를 선택하십시오. 필드 옆 **필수**를 선택하면 직원들은 다음 스테이지로 넘어가기 위해 반드시 해당 필드를 입력해야 합니다.
13. 필요하다면 을 클릭하여 새로운 스테이지를 추가하십시오. 모든 스테이지와 단계가 프로세스에 추가될 때 까지 9 번째 단계에서 12 번째 단계를 반복합니다.

14. 프로세스를 초안으로 저장하려면 페이지 상단의 **저장**을 클릭하십시오.(초안으로 설정되어 있는 한, 직원들은 프로세스를 따를 수 없습니다) 직원들이 사용할 수 있도록 하려면 **활성화**를 눌러 프로세스를 활성화하십시오.

더 보기

비즈니스 프로세스 활성화

비즈니스 프로세스에 보안 역할 할당

사용 준비 비즈니스 프로세스 추가

비즈니스 프로세스 활성화

직원들이 비즈니스 프로세스 단계를 따라 작업을 처리하기 위해서는 먼저 해당 비즈니스 프로세스가 활성화되어야 합니다.

메모
만약 비즈니스 프로세스가 워크플로나 휴대용 비즈니스 논리 규칙을 포함하는 경우, 해당 항목들은 별도로 활성화되어야 합니다.
추가 정보: 커스터마이제이션 가이드(외부)

1. 관리자, 부사장, CEO 비즈니스 관리자 비즈니스 관리자, 시스템 관리자, 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.
   추가 정보: **사용자 지정 작업에 필요한 사용 권한(차후 링크)**

Commented [A18]: 하이퍼링크 -> 글자 기울임

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정 > 프로세스**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용할 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **프로세스 센터** > **프로세스**를 클릭하십시오.

3. 프로세스 목록에서 프로세스 명 왼 쪽을 클릭하여 선택하십시오.
4. **활성화**를 클릭하십시오.

더 보기 정보

새 비즈니스 프로세스 생성
비즈니스 프로세스에 보안 역할 할당
사용 준비 비즈니스 프로세스 추가

비즈니스 프로세스에 보안 역할 할당

비즈니스 프로세스의 단계에 따라 고객 업무를 처리하는 사용자들을 위한 보안 역할을 설정해야 합니다. 사용자가 보안 역할을 활성화하면, 역할이 주어진 사용자들은 새로운 레코드의 프로세스를 할당받을 수 있습니다. 또한, 기존 레코드로 프로세스를 교체할 수도 있습니다.

1. 시스템 관리자 보안 역할 또는 해당 사용 권한이 있는지 확인합니다.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **프로세스**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **프로세스 센터** > **프로세스**를 클릭하십시오.

3. **프로세스 목록**에서 **프로세스 이름**을 클릭하십시오.
4. **보안 역할 사용**을 클릭하십시오.
5. **모두 사용** 또는 **선택한 보안 역할에서만 사용**을 선택하고 보안 역할을 선택합니다
6. **확인**을 클릭하십시오.

더 보기

비즈니스 프로세스 활성화
새 비즈니스 프로세스 생성
사용 준비 비즈니스 프로세스 추가
Microsoft Dynamics CRM 의 보안 역할(외부)

비즈니스 규칙

커스터마이제이션 가이드(외부)의 도움말을 참조하십시오.

설정 관련 토픽

엔터티 문서 관리 활성화

Microsoft Dynamics CRM 에서 특정 엔터티에 대한 문서 관리를 활성화하여 SharePoint 에 CRM 엔터티 레코드와 관련된 문서를 보관하여 빠르게 문서를 확인하고, 공유하고, 관리하십시오.

1. 시스템 관리자 보안 역할이 있는 지 확인합니다. 또는, 사용자가 모든 레코드 종류에 대해 읽고 쓰는 권한 및 커스터마이제이션 권한을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **문서 관리**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 조직을 클릭하십시오.
b. **설정 > 시스템 > 문서 관리**를 클릭하십시오.
c. **문서 관리 설정**을 클릭합니다

3. SharePoint 에서 문서를 관리하고자 하는 엔터티를 선택하십시오.
4. 문서가 보관되어 있는 위치 및 문서가 생성되는 폴더를 나타내는 URL 을 입력하고 **다음**을 누르십시오.

   만약 문서 라이브러리 및 폴더를 자동으로 생성하려면, 유효한 SharePont Server 2010 혹은 SharePoint Server 2013 사이트 주소를 입력하십시오. 해당 사이트에는 반드시 Microsoft Dynamics CRM List Component for SharePoint Server 가 설치되어 있어야 합니다. SharePoint 에서 폴더와 문서 라이브러리를 생성하는 방법은 Microsoft Dynamics CRM 에서 SharePoint 문서 관리하기를 참조하십시오.

   메모

   이후의 단계는 SharePoint Server 2010 및 2013 의 사이트 혹은 Microsoft Dynamics CRM 목록 구성 요소가 설치된 사이트의 사이트 콜렉션을 사용하는 경우를 상정하고 작성되었습니다. 기본적으로 각 레코드의 폴더는 엔터티와 관련된 문서 라이브러리 아래에 생성됩니다. 예를 들어, "자전거 100 대" 라는 영업 기회 레코드의 경우, "영업 기회" 문서 라이브러리가 생성되며 그 안에 "자전거 100 대"라는 폴더가 생성됩니다. 경로는 /opportunity/자전거 100 대 와 같습니다.
5. 상위 거래처 혹은 연락처 경로 하에 폴더를 생성하려면 **엔터티 기반** 체크 박스를 클릭하십시오. 체크 박스 옆의 목록에서 **거래처** 혹은 **연락처**를 클릭하십시오.

   해당 옵션을 선택하면 폴더는 관련된 거래처 혹은 연락처 폴더에 생성됩니다.

   해당 구조는: /거래처/Margie's Travel/영업 기회/자전거 100대와 같은 형태로 구성되며, "거래처"는 관련된 엔터티를 위한 문서 라이브러리로, "Margie's Travel"은 영업 기회의 경우 선택한 엔터티의 참조 레코드 폴더가 됩니다.
6. **다음**을 클릭하십시오.

   Microsoft Dynamics CRM 은 SharePoint 에 선택한 엔터티의 문서 라이브러리를 생성하며 연결된 문서 라이브러리로의 링크와 같은 문서 위치 레코드를 생성합니다. **문서 관리 설정** 마법사를 통해 문서 라이브러리의 생성 상태를 확인할 수 있습니다.

더 보기

사이트 레코드 생성 및 편집
문서 위치 레코드 생성 및 편집

양식에 필드 추가

만약 Microsoft Dynamics CRM 이 귀사의 비즈니스에 필요한 요구 사항을 충족하지 못한다면, 사용자는 직접 기존 양식의 필드를 변경하거나 추가할 수 있습니다. 기존 필드를 변경하는 것이

보다 간편하지만 특정 비즈니스 시나리오에 대해서는 새로운 필드를 생성하여 추가하는 것이 더욱 효과적일 수 있습니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자의 보안 역할 또는 이와 동등한 권한이 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 **설정** > **커스터마이제이션** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. **구성 요소**에서 **엔터티**를 확장하고, 설정하려는 엔터티를 확장하십시오.
   이후 **양식**을 클릭하십시오.
4. 목록에서 **양식 유형**을 **기본**으로 설정하고 더블 클릭하여 설정합니다.
5. 양식 내에서 양식으로 추가하고자 하는 섹션을 클릭하고, **필드 탐색기** 창에서 추가하고자 하는 필드를 더블 클릭하십시오.
6. 양식이 나타나는 형태와 이벤트 기능을 미리 확인하려면:
   a. **홈** 탭에서 **미리 보기**를 클릭하고 **양식 만들기, 양식 업데이트, 읽기 전용 양식**을 선택합니다.
   b. 미리 보기 양식을 닫으려면 **닫기**를 클릭하십시오.
   c. 사용자가 수정한 양식 설정을 게시하여 확인하려면 **게시**를 클릭하십시오.
7. 양식 수정이 완료되면 **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.
8. 게시되지 않은 모든 구성 요소를 한 번에 업데이트하려면, **파일**을 클릭하고 **모든 커스터마이제이션 게시**를 클릭하십시오.

메모

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다.

엔터티 공용 보기 생성 및 편집

공용 보기를 편집하면, 변경 사항은 엔터티에 대한 레코드를 볼 수 있는 권한이 주어진 모든 사용자에게 나타납니다. 공용 보기 외에도 다음의 보기가 모든 엔터티에 제공되며 지워지거나 공유될 수 없습니다: **빠른 찾기 보기, 상세하게 찾기 보기, 관련 보기, 조회 보기**

1. 시스템 관리자 보안 역할 또는 이와 동등한 권한이 있는 지 확인합니다.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. **구성 요소**에서 **엔터티**를 확장하고 원하는 엔터티를 선택하십시오.
4. **보기**를 클릭하십시오.
5. 작업 도구 모음에서 **새로** 만들기를 클릭하십시오. **속성** 보기 대화 상자의 **이름** 상자에 새로운 보기의 이름을 입력한 후 **확인**을 클릭하십시오.

   새로 만들기 버튼이 나타나지 않을 경우, 해당 엔터티는 새로운 보기를 추가할 수 없습니다.

   - 또는 -

   보기를 편집하려면, 목록에서 **공용 보기**를 더블 클릭합니다. 보기 유형은 **유형** 열에서 확인할 수 있습니다.
6. 나타나는 열을 수정합니다.

- 열 추가

a. **일반 작업** 영역에서, 빠른 찾기 보기의 경우 **보기 열** 추가를 클릭하고, 다른 유형의 보기일 경우 **열 추가**를 클릭하십시오.

   - 또는 -

   다른 유형의 보기일 경우, **열 추가**를 클릭하십시오.

b. 추가할 열의 체크 박스에 체크한 후 **확인**을 클릭하십시오.

- 열 옮기기
  a. 이동할 열을 클릭하십시오
  b. **일반 작업** 영역에서 화살표를 사용하여 열을 왼쪽 및 오른쪽으로 이동하십시오.
- 열 너비 변경
  a. 너비를 변경할 열을 클릭하십시오.
  b. **일반 작업** 영역에서 **속성 변경**을 클릭하십시오.
  c. **열 변경 속성** 대화 상자의 **이 열의 너비 선택** 옵션에서 너비를 설정하십시오. 이후 **확인**을 클릭하십시오.
- 열 제거
  a. 제거할 열을 클릭하십시오
  b. **일반 작업** 영역에서 **제거**를 클릭하십시오.
  c. **확인**을 누르십시오
- 열의 정렬 순서 변경
  a. **일반 작업** 영역에서 **정렬 구성**을 클릭하십시오.
  b. **정렬 순서 구성** 대화 상자의 **열** 목록에서 정렬하고자 하는 열을 선택하고 **내림차순** 혹은 **오름차순**을 선택합니다. 이후 **확인**을 클릭하십시오.

  인스턴트 메시징을 위해 현재 상태 활성화
  a. 선택한 엔터티의 **보기** 양식에서 수정하고자 하는 열을 클릭하십시오.
  b. **일반 작업** 영역에서 **속성 변경**을 클릭하십시오.
  c. **열 변경 속성** 대화 상자에서 **이 열의 현재 상태 사용** 체크 박스를 클릭하십시오. 이후 **확인**을 클릭하십시오.

7. **저장 후 닫기**를 클릭하십시오
8. 공용 보기를 엔터티의 기본 보기로 설정합니다.

   메모
   Microsoft Dynamics CRM 의 모든 엔터티는 반드시 기본 공용 보기 설정이 되어 있어야 합니다. 이는 엔터티 목록(일정, 거래처, 연락처)에서 나타나는 보기입니다. 예를 들어, 사용자의 조직이 설정되어 일반 사용자들이 각자의 일정을 관리하고자 할 때, 사용자는 일정의 기본 보기를 **모든 일정**에서 **내 일정**으로 변경할 수 있습니다.

   a. 보기 목록에서 기본 보기로 설정할 공용 보기를 설정합니다. 보기 유형은 **유형** 열에 나타납니다.
   b. 작업 도구 모음에서 **기타 작업**을 클릭하고 **기본값 설정**을 클릭합니다.
9. **저장 후 닫기**를 눌러 보기를 종료하십시오.
10. 커스터마이제이션을 게시하십시오.

중요
엔터티에 대한 양식 스크립트를 구현하거나 사용자 인터페이스를 변경할 때는 변경 적용을 게시해야 합니다. Microsoft Dynamics CRM 의 데이터 스키마를 변경하는 사용자 지정(엔터티, 관계, 필드의 사용자 지정 등)은 즉시 적용됩니다.

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다.

- 커스터마이제이션을 단 하나의 엔터티에만 적용하려면 **구성 요소**에서 **엔터티**를 클릭하고 엔터티를 선택합니다. 이후, 작업 도구 모음에서 **게시**를 클릭합니다.
- 사용자가 작성한 모든 커스터마이제이션을 적용하려면 작업 도구 모음에서 **모든 커스터마이제이션 게시**를 클릭합니다.

팁
서비스 일정에 나타나는 보기를 생성하려면 **서비스 활동, 일정, 사용자** 혹은 **시설/장비** 엔터티에서 보기를 생성합니다. 생성한 보기를 확인하려면 **유형** 목록을 사용하십시오.

더 보기

보기 생성 및 구성

엔터티 간 N-N 관계 생성 및 편집

N:N(다 대 다) 관계를 통해 사용자는 하나 이상의 레코드와 또 다른 엔터티를 현재 엔터티 레코드에 연동할 수 있습니다.

추가 정보: 엔터티 관계 생성 및 편집(외부)

기본 솔루션이나 관리되지 않은 솔루션에서 사용자는 새로운 관계를 생성하거나 기존 관계를 수정하여 커스터마이제이션을 모든 엔터티에 게시할 수 있습니다.

중요
커스터마이제이션은 온라인 상태에서만 가능합니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
b. **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. **구성 요소**에서 **엔터티**를 확장하고 사용할 엔터티를 선택하십시오.
4. **N:N 관계**를 클릭하십시오.
5. 기존 관계를 편집하거나 세부 정보를 보려면 관계를 선택하고 작업 도구 모음에서 **기타 작업** 내 **편집**을 클릭합니다

   - 또는 -

   새 관계를 생성하려면 **새 다대다 관계**를 클릭하십시오.

   중요
   만약 **새 다대다 관계** 버튼이 작업 도구 모음에 나타나지 않으면 N:N 관계의 객체를 생성할 수 없습니다

6. 새 관계를 생성하려면 **현재 엔터티** 섹션의 **표시 옵션** 목록에서 다음의 옵션 중 하나를 선택합니다: 현재 엔터티 색션의 옵션 표시 목록에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다:
   - **표시 안 함** 다른 엔터티는 현재 엔터티의 관련 보기에 표시 되지 않습니다.
   - **사용자 지정 레이블** 이 레이블은 다른 엔터티의 관련 보기를 위해 생성됩니다. 이 때, 반드시 **사용자 지정 레이블 필드**에 해당 값을 입력 해야 합니다.
   - **복수 이름** 현재 엔터티와 관련 보기에 대해 복수형 이름을 사용합니다.

   메모
   복수 이름 사용 또는 **사용자 지정 레이블** 옵션을 선택한 경우, 사용자는 **표시 영역** 옵션 목록에서 관계 레이블이 나타나는 영역(마케팅, 영업)을 설정할 수 있습니다. 사용자는 또한 **표시 순서** 에서 선택된 표시 영역의 어디에서 나타날지 설정할 수도 있습니다.

   중요
   업데이트된 엔터티와 관련된 양식과 업데이트 되지 않은 엔터티의 탐색 패러다임은 완전히 다릅니다. 표시 영역과 표시 순서의 메커니즘은 동일하지만, 사용자는 엔터티 관계를 생성할 때 다양한 탐색 패러다임이 사용되고 있음을 인지해야 합니다.

7. **기타 엔터티** 섹션의 **엔터티 이름** 목록에서 엔터티를 선택합니다.

   메모

엔터티 이름을 지정하면 **관계 정의 섹션**의 **이름** 및 **관계 엔터티 이름** 항목에 기본값이 입력됩니다. 값을 저장하기 전 **엔터티 이름**을 변경해도 해당 이름은 변경되지 않습니다. 저장하기 전에 의미 있는 이름을 설정하시기 바랍니다.

8. **관계 정의** 섹션에서 **이름**과 **관계 엔터티 이름**을 확인합니다.
   이름 값은 N:N 관계 전체를 통틀어 고유한 값이어야 합니다.
9. **저장 후 닫기**를 클릭하여 다대다 관계 양식을 닫습니다.
10. 커스터마이제이션이 완료되면, 게시하십시오.
    - 현재 편집 중인 구성 요소에만 커스터마이제이션을 게시하려면 **홈** 탭의 **저장 그룹**에서 **게시**를 클릭하십시오.
    - 게시되지 않은 모든 커스터마이제이션을 한 번에 게시하려면, **모든 커스터마이제이션 게시**를 클릭하십시오.

메모

엔터티에 대한 양식 스크립트를 구현하거나 사용자 인터페이스를 변경할 때는 변경 적용을 게시해야 합니다. Microsoft Dynamics CRM 의 데이터 스키마를 변경하는 사용자 지정(엔터티, 관계, 필드의 사용자 지정 등)은 즉시 적용됩니다.

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다.

더 보기

엔터티 필드 매핑

새 엔터티 생성

Microsoft Dynamics CRM 도입 시 특정 비즈니스 요구 조건을 맞추기 위해 새로운 엔터티를 추가할 수 있습니다. 커스텀 엔터티를 생성하면, 새로운 엔터티를 사내 모든 사용자들이 사용할 수 있도록 하는 추가 작업을 실시해야 합니다.

보안

기본적으로 새 엔터티가 생성되면 시스템 관리자와 시스템 사용자 모두 데이터를 읽거나 바꿀 수 있는 보안 역할 권한을 가집니다. 따라서, 사용자는 필요한 새 엔터티를 위한 보안 역할 권한을 추가해야 합니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **System** > 커스터마이제이션 > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. **엔터티**를 클릭하고 작업 도구 모음에서 **새로 만들기**를 클릭하십시오.
4. Microsoft Dynamics CRM 내 엔터티에 사용될 **표시 이름**과 **복수 이름**을 설정합니다.
5. **이름** 박스에서 해당 엔터티에서 사용될 이름을 확인합니다.

참고
표시 이름을 지정하면 **이름** 필드에 기본값이 설정됩니다. 값을 저장하기 전 **이름**의 값을 변경해도 해당 이름은 변경되지 않습니다. 또한, 사용자는 **이름** 필드를 표시 이름과 별개로 수정하여 설정할 수 있습니다.

6. 커스텀 엔터티 생성 시, **기본 이미지** 목록에는 **[없음]옵션** 만 나타납니다. 엔터티를 생성한 후에 새 이미지 필드를 생성할 수 있으며, 각 엔터티는 단 하나의 이미지 필드만 소유할 수 있습니다. 새 이미지 필드를 생성하면, 해당 필드는 섹션에서 사용할 수 있게 됩니다. 설정을 변경한 후에는 반드시 엔터티를 저장한 후 커스터마이제이션을 게시해야 합니다.
7. **소유권 형태** 목록에서 다음 중 하나를 선택하십시오:
   - **사용자 또는 팀** 해당 엔터티의 레코드는 개별 사용자나 팀에게 소유권이 부여됩니다. 보안은 현재 소유자의 사업부(비즈니스 단위)에 의해 정의됩니다. 예를 들어, *연락처 레코드*는 **사용자 또는 팀**으로 설정됩니다.
   - **조직** 해당 엔터티의 레코드는 Microsoft Dynamics CRM 의 모든 사용자들에게 소유권이 보유됩니다. 개별 사용자나 팀은 해당 레코드를 소유할 수 없습니다. 예를 들어, *제품 레코드*는 **조직**으로 설정됩니다.
8. **이 엔터티가 표시되는 영역**에서 해당 엔터티가 표시되는 영역을 선택합니다.

메모
모든 새 엔터티는 상세하게 찾기에 나타납니다.

9. **엔터티에 대한 옵션**에서 다음 표를 참고하여 상황에 맞는 옵션을 선택합니다.

옵션	주석
비즈니스 프로세스 플로우	엔터티에 비즈니스 프로세스 플로우를 생성하려면 이 옵션를 선택하십시오.

메모(첨부 파일 포함)	메모 엔터티와 관계를 생성하려면 이 옵션을 선택하십시오. 또한, 메모 관리 기능을 엔터티 양식에 추가하십시오. 이를 통해 사용자들은 각 레코드에 주석을 추가할 수 있습니다.
활동	관련된 보기를 추가하거나 활동 엔터티와 관계를 생성하려면 이 옵션을 선택하십시오. 이를 통해 사용자는 전화 걸기, 전자 메일, 작업과 같은 활동을 추적할 수 있습니다.
연결	해당 레코드와 다른 레코드를 연결하려면 이 옵션을 선택하십시오.
전자 메일 보내기 (전자 메일 필드가 없으면 만들어짐)	**전자 메일 보내기** 버튼을 엔터티의 리본 탭에 추가하려면 이 옵션을 선택하십시오.
편지 병합	편지 병합 기능을 해당 엔터티에서 사용하려면 이 옵션을 선택하십시오.
문서 관리	Microsoft Dynamics CRM 의 레코드와 연계된 SharePoint 문서를 추적하려면 이 옵션을 선택하십시오. *추가 정보: Microsoft Dynamics CRM 에서 SharePoint 문서 관리하기*
액세스 팀	액세스 팀이 엔터티를 사용하게 하려면 이 옵션을 선택하십시오.
큐	큐를 사용하려면 이 옵션을 선택하십시오. *추가 정보: 큐를 이용해 할당된 활동과 서비스 케이스를 확인*
빨리 만들기 허용	이 옵션이 활성화된 후 사용자가 **빨리 만들기 양식**을 생성하고 게시할 때, 사용자들은 새로운 레코드를 생성하는 생성 버튼을 탐색 창에서 이용할 수 있습니다.
중복 검색	해당 엔터티의 중복 검색을 실시하려면 이 옵션을 선택하십시오. 이 기능은 Microsoft Dynamics CRM 내의 중복된 레코드를 검색하여 사용자에게 알려 주며, 이를 수정할 수 있게 합니다.
감사	이 옵션을 선택하면 비즈니스 데이터에 대한 변경 내역을 추적할 수 있습니다.

휴대폰용 CRM	휴대폰용 CRM 에서 해당 엔터티를 확인하고 사용하려면 이 옵션을 선택합니다.
태블릿용 CRM	태블릿용 CRM 에서 해당 엔터티를 사용하려면 이 옵션을 선택합니다. 사용자는 **태블릿용 CRM 에서 읽기 전용** 옵션을 통해 이 엔터티를 읽기 전용으로 지정할 수 있습니다. 만약 iFrame 이나 웹 리소스 컨트롤과 같이 태블릿용 CRM 에서 지원되지 않는 양식의 경우, 이 옵션을 통해 사용자들이 태블릿용 CRM 에서 해당 엔터티를 편집할 수 없게 지정할 수 있습니다.
Outlook 용 CRM 읽기 창	Microsoft Office Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 의 읽기 창에서 레코드를 확인할 수 있게 하려면 이 옵션을 선택하십시오.
Outlook 용 CRM 의 오프라인 기능	이 옵션을 통해 사용자가 오프라인에서 작업한 레코드를 엔터티에 추가할 지에 대한 여부를 선택할 수 있습니다.

10. 엔터티를 쉽게 인식하여 참조할 수 있도록 **기본 필드** 탭에 상세한 **표시 이름**을 입력하고 **필드 필요** 수준을 **업무상 필수**로 지정합니다. 기본 필드에 입력한 내용은 해당 엔터티와 관련된 관계를 설정할 때, 혹은 관계가 나타날 때 확인할 수 있습니다. 예를 들면, **레코드 조회** 대화 상자를 열면 해당 정보가 표시됩니다.

    메모
    표시 이름의 기본 값은 **이름** 입니다. **이름**은 만약 사용자가 커스터마이제이션을 위한 기본 저작 도구를 사용할 경우 "new" 라는 선행 명사가 붙어 "new_name"으로 지정됩니다. 만약 다른 이름을 사용하고 싶다면, 엔터티를 생성할 때 이름을 설정해야 합니다. 사용자는 엔터티를 저장한 후 표시 이름을 수정할 수 있습니다.

11. **저장**을 클릭하십시오.

    엔터티를 생성하면, 다음과 같은 항목들이 함께 생성됩니다:

    - 활성 레코드와 비활성 레코드를 보여 주는 기본 공용 보기
    - 상세하게 찾기 보기, 빠른 찾기 보기, 관련 보기 및 조회 보기
    - 사용자가 설정한 기본 특성과 표준 특성. 목록을 확인하려면 사용자가 생성한 새 엔터티를 선택하고 **필드**를 클릭합니다. 이 정보는 주 창에 나타납니다.
    - **소유권**이 **사용자 또는 팀**에 부여된 엔터티 및 **소유권**이 **조직**에 부여된 엔터티
    - 엔터티에 대한 필터링된 보기가 CRM Online 데이터베이스에 생성됩니다. 해당 필터랑된 보기를 사용하여 해당 엔터티에 대한 보고서 작성을 수행합니다.

메모

만든이 및 **수정한 사람**의 특성을 확인하기 위해 **사용자** 엔터티로 관계가 생성됩니다.

12. 새 엔터티의 아이콘을 변경합니다.
    추가 정보: [엔터티 아이콘 설정 변경]
13. 새 엔터티에 접속해야 하는 모든 보안 역할을 위한 권한을 추가합니다.

메모

권한을 추가할 때, 사용자는 일반 사용자들이 다른 엔터티에 접근할 때와 같은 수준의 접근 권한을 부여하기 위해 **마케팅, 영업, 서비스** 탭에서 사용되는 권한 패턴을 따를 수 있습니다.

추가 정보: 커스터마이제이션 작업에 필요한 승인

a. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

i. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
   설정이 탐색 모음에 나타납니다.
ii. **설정** > **관리** > **보안 역할**을 클릭합니다

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

i. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **관리** > **보안 역할**을 클릭하십시오.

b. 보안 역할을 열고, **커스텀 엔터티** 탭에서 해당 보안 역할을 가진 사용자들의 권한 수준을 지정합니다.
c. **저장 후 닫기**를 눌러 보안 역할의 변경 사항을 저장합니다.

14. 커스터마이제이션을 게시합니다:
    - 현재 편집 중인 구성 요소에만 커스터마이제이션을 게시하려면 **홈** 탭의 **저장 그룹**에서 **게시**를 클릭하십시오.
    - 게시되지 않은 모든 커스터마이제이션을 한 번에 게시하려면, **모든 커스터마이제이션 게시**를 클릭하십시오.

중요

엔터티에 대한 양식 스크립트를 구현하거나 사용자 인터페이스를 변경할 때는 변경 적용을 게시해야 합니다. Microsoft Dynamics CRM 의 데이터 스키마를 변경하는 사용자 지정(엔터티, 관계, 필드의 사용자 지정 등)은 즉시 적용됩니다.

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다.

엔터티 기본 양식 추가 및 편집

엔터티에 새로운 양식을 생성하면 기본 유형의 양식이 생성됩니다. 새로운 양식이 시작되면 양식에 정보라고 명명되어 식별됩니다. 양식에 필드, 섹션, 탭, 탐색, 연결된 속성을 추가하거나 편집한 후 양식을 저장합니다.

이 절차는 **기본** 유형을 가진 어떤 양식에도 적용됩니다. 각 기본 양식은 한 개 이상의 탭들로 구성됩니다. 각 탭들은 하나 이상의 섹션을 가질 수 있습니다. 각 섹션은 하나 이상의 필드 또는 IFRAMES 으로 구성됩니다.

기존 양식에 새 양식을 기본으로 하는 경우 양식을 복제할 수 있습니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. **구성 요소**에서 기본 양식에 대해 수정을 원하는 **엔터티**를 확장하고 **양식**을 클릭하십시오.
4. 양식을 새로 만들려면 작업 도구 모음에서 **새로 만들기**를 클릭하십시오.
   - 또는 -

기존 양식을 편집하려면 **기본 양식의 형식**을 더블 클릭하십시오.

5. 필요에 따라 양식 디자인을 다음과 같은 방법으로 변경합니다:
   a. 양식에 탭 추가
   b. 양식에 섹션을 추가
   c. 양식에 필드를 추가
   d. IFRAME 을 추가하거나 편집
   e. 양식 안의 하위 표를 추가하거나 편집
   f. 양식 웹 리소스를 추가하거나 편집
   g. 탐색 관련 엔터티를 추가하거나 편집
   h. 양식 머리글 및 바닥글 편집
   i. 탭 섹션 필드 또는 IFRAME 제거
   j. 양식 도우미를 활성화 또는 비활성화

   자세한 내용은 커스터마이제이션 가이드(외부)를 참조하십시오.
6. 필요에 따라 양식 부분에 대한 속성을 편집합니다:
   a. 양식 속성 편집
   b. 양식 필드 속성 편집
   c. 탭 속성 편집
   d. 섹션 속성 편집

   자세한 내용은 커스터마이제이션 가이드(외부)를 참조하십시오.
7. 필요에 따라 이벤트 스크립트를 추가합니다.
8. 보안 역할의 양식 표시 여부를 결정합니다:

   추가 정보: 보안 역할을 양식에 할당
9. 기본 양식 표시 방법과 이벤트 기능 미리 보기:
   a. **홈** 탭에서 **미리보기**를 클릭하고 **양식 만들기**, **양식 갱신**, **읽기 전용 양식** 중 선택
   b. **파일**메뉴에서 **미리 보기** 닫기를 클릭하거나 **닫기**를 누릅니다**.**
10. 양식 편집이 완료되면 **다른 이름으로 저장**을 클릭하고, 양식에 대한 이름을 입력한 후 **확인**을 클릭하십시오.
11. 사용자 지정이 완료되면 커스터마이제이션을 게시합니다:
    - 현재 편집 중인 구성 요소에 대한 사용자 지정만 게시하려면 작업 중인 **엔터티**를 클릭한 후 **게시**를 클릭하십시오.
    - 한 번에 게시되지 않은 모든 구성 요소에 대한 사용자 지정을 게시하려면 구성 요소에서 **엔터티**를 클릭한 후 작업 도구 모음에서 **모든 커스터마이제이션 게시**를 클릭하십시오.

📝 **참고**

- 사용 중인 양식 필드에 요구 수준을 적용할 수 없습니다. 요구사항 수준에 대한 제약조건은 특성에서 적용됩니다.
- 양식에서 필드를 삭제하기 전에 다른 사용자 스크립트나 구성 요소에서 필요하지 않은 지 확인하십시오. 예를 들어 기회 양식에서는 기회에 제품을 추가할 때 사용할 가격표 필드를 필요로 합니다. 가격표 필드의 제거는 기회 양식에 새 제품 추가를 사전에 방지합니다.

- 엔터티에 대한 양식 스크립트를 구현하거나 사용자 인터페이스를 변경할 때는 변경 적용을 게시해야 합니다. Microsoft Dynamics CRM 의 데이터 스키마를 변경하는 사용자 지정(엔터티, 관계, 필드의 사용자 지정 등)은 즉시 적용됩니다.
- 양식에서 사용 중인 글꼴, 글자크기, 글꼴 색과 같은 시각적 스타일은 양식 편집기로 수정할 수 없습니다. 웹 애플리케이션의 CSS 스타일 시트 페이지 수정 또는 스크립트를 통한 양식 속성 변경은 지원되지 않습니다.
- 솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다.

더 보기

엔터티 필드 추가 및 편집

관리 속성 편집 및 보기

플러그인 어셈블리를 제외한 모든 솔루션 구성 요소는 **IsCustomizable** 속성이 있습니다. 레이블 인터페이스에 나타나는 이 속성은 **사용자 지정**을 적용할 수 있습니다. 관련된 구성 요소가 관리 솔루션의 일부로 설치된 후에는 오직 관리 속성만 유효합니다.

엔터티가 IsCustomizable 외에 **IsCustomizable** 속성과 값, 엔터티 속성, 솔루션 유형을 관리하는 동안 영향을 미치는 엔터티의 동작은 다음과 같습니다:

- **IsCustomizable** 관리 속성과 관리된 솔루션의 일부인 경우, **False 로 설정**하면 관리되는 속성을 편집할 수 없습니다.
- **IsCustomizable** 관리 속성과 관리 솔루션의 일부인 경우, **True 로 설정**하면 관리되는 속성을 편집할 수 있습니다.
- 엔터티 기본 솔루션 또는 비 관리 솔루션의 일부이며 비즈니스 엔터티인 경우, **IsCustomizable 을 제외한 모든 관리 속성을 편집할 수 있습니다**.
- 엔터티 기본 솔루션 또는 비 관리 솔루션의 일부이며 사용자 지정 엔터티인 경우, **IsCustomizable 을 포함한 모든 관리 속성을 편집할 수 있습니다.**

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.
   추가 정보 : **사용자 지정 작업을 위해 필요한 권한**

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정**을 클릭하십시오.
   설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정 > 커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정 > 커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. **구성 요소에서** 편집하려는 레코드나 확인하려는 관리 속성을 확장하십시오.
4. 작업 도구 모음에서 **관리 속성**을 클릭하십시오.

   메모
   관리 속성이 작업 도구 모음에 나타나지 않을 경우, 해당 구성 요소와 레코드에 대한 관리 속성을 편집하거나 표시할 수 없습니다.
5. **관리 속성 설정** 대화 상자의 모든 구성 요소와 관련 속성을 표시할 수 있고, 위에 나열된 동작을 바탕으로 선택된 속성을 편집할 수 있습니다.
6. 이 설정을 저장하려면 **설정**을 클릭하십시오.

이미지 웹 리소스 추가 및 편집

웹 리소스는 고유한 URL 주소를 사용하여 검색할 수 있는 여러 형식(html, JavaScript, Microsoft Dynamics CRM 데이터베이스 내에 저장된 Silverlight application 등) 의 가상 파일입니다.

1. 시스템 관리자 또는 이와 상응하는 권한이 있는지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정**을 클릭하십시오.
b. **설정 > 커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 탐색 창에서 **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. 새 웹 리소스를 만들려면 **구성 요소** > **웹 리소스**를 클릭하고 작업 도구 모음에서 **새로 만들기**를 클릭하십시오.
4. 텍스트 상자의 정보를 수정합니다.
   - **이름** 텍스트 상자에 입력한 이름과 파일 확장명이 파일의 이름이 됩니다.
   - **표시 이름** 텍스트 상자에 입력한 표시 이름이 텍스트 상자에 표시됩니다.
   - **드롭다운 박스** 유형에서 원하는 파일 형식을 선택합니다.
5. **찾아보기**를 선택하고 로컬 컴퓨터에서 파일을 업로드합니다.
   - 업로드 된 웹 이미지 리소스 미리보기 : **웹 리소스** > **미리보기**를 클릭
   - 텍스트 웹 리소스 편집 : **텍스트 편집기**를 클릭
   - 텍스트 웹 리소스 미리보기 : **웹 리소스** > **미리보기**를 클릭
6. 저장할 준비가 되면, **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.
7. 사용자 지정 게시
   - 편집된 내용으로만 구성 : **저장** > **홈의 게시** 클릭
   - 한 번에 게시되지 않은 내용 : **모든 커스터마이제이션 게시**를 클릭

메모

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다.

탐색 관련 엔터티에 대한 추가 및 편집

탐색 창에서 관련 엔터티에 대한 링크를 추가할 수 있습니다. 사용자가 레코드의 링크들 중 하나를 클릭하면 엔터티 관련 보기가 표시됩니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정**을 클릭하십시오.
   설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정 > 커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정 > 커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. **구성 요소에서 엔터티**를 확장하고 편집하려는 엔터티를 선택한 후 **양식**을 클릭하십시오.
4. 목록에서 **기본 양식 유형**을 찾아 더블 클릭하여 편집합니다.
5. 관련된 엔터티의 링크를 추가하려면 **홈** 탭에의 **선택** 그룹에서 **탐색**을 클릭하십시오.
   관계 탐색기는 양식 편집기의 오른쪽에 나타납니다.
6. **관계 탐색기** 창의 **필터 목록**에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다:
   - **사용 가능한 관계** - 양식에 관련된 모든 엔터티들을 나열합니다.
   - **1:N 관계** - 양식에 관련된 1:N 관계의 엔터티들을 나열합니다.
   - **N:N 관계 -** 양식에 관련된 N:N 관계의 엔터티들을 나열합니다.

   메모
   관련 엔터티가 **관계 탐색 창**에 하나도 나타나지 않으면 양식과 관련 엔터티 간 링크를 만들 수 없습니다.
7. 연결하려는 엔터티를 선택하고 탐색 창에 드래그한 후 표시하려는 장소에 끌어다 놓습니다.

   팁
   관계 탐색기에서 새로운 **1:N** 관계나 **N:N 관계**를 클릭하여 만들 수 있습니다.
   *추가 정보 : 엔터티 간 **1:N 관계** 생성 및 편집, 엔터티 간 N:N 관계 생성 및 편집*
8. 탐색 창에서 관련 엔터티 연결이나 이 연결에 대한 속성을 편집하려면 링크를 선택한 후 **홈** 탭의 **속성 변경**을 클릭하십시오.
9. **관계 속성** 대화 상자의 표시 탭에 새 표시 레이블을 입력합니다.
10. 관계 레코드와 관련된 세부 정보를 편집하려면 **이름** 탭에서 **편집**을 클릭하십시오.
11. **확인**을 클릭하십시오.
12. 기본 양식 표시 방법과 이벤트 기능 미리보기:
    a. **홈** 탭에서 **미리 보기**를 클릭하고 **양식 만들기**, **양식 업데이트**, **읽기 전용 양식** 중 하나를 선택합니다.
    b. **미리** 보기를 종료하려면 **파일** 메뉴에서 **닫기**를 누릅니다.

13. 양식 편집이 완료되면 **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.

14. 사용자 지정이 완료되면 커스터마이제이션을 게시합니다 :
    - 현재 편집 중인 구성 요소에 대한 사용자 지정만 게시하려면 탐색 창에서 작업 중인 엔터티를 클릭한 후 게시를 클릭하십시오.
    - 한 번에 게시되지 않은 모든 구성 요소에 대한 사용자 지정을 게시하려면 구성 요소에서 엔터티를 클릭한 후 작업 도구 모음에서 **모든 커스터마이제이션 게시**를 클릭하십시오.

참고

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다

솔루션 구성 요소 추가

솔루션 구성 요소를 추가하여 사용자 중심 솔루션의 유용성과 기능을 확장합니다. 기존의 비관리 솔루션에 구성 요소를 추가할 수 있습니다. 이 절차는 기존 또는 새로운 구성 요소를 생성하는 프로세스를 통해 안내하는 단계로 대부분의 구성 요소 형식에 대한 기존 또는 새로운 구성 요소를 추가하는 동안 사용자는 다음과 같은 기존 구성 요소를 Microsoft Dynamics CRM 에 입력 할 수 있습니다:

- 클라이언트 확장
- 플러그인 어셈블리
- SDK 메시지 처리 단계
- 서비스 종료 포인트

구성 요소를 Microsoft Dynamics CRM 의 사용자 지정 영역에서 생성하거나 Microsoft Dynamics CRM 외부에서 개발할 수도 있습니다.

추가 정보: 솔루션 소개(외부)

중요

커스터마이제이션은 온라인 상태에서만 가능합니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
   설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **솔루션**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션** > **솔루션**을 클릭하십시오.

3. 작업 도구 모음에서 **새로 만들기**를 클릭하십시오.
4. 필요한 필드를 입력하고 **저장**을 클릭하십시오.
   기본적으로 비관리형 솔루션을 저장합니다.
5. 솔루션에 기존 또는 새로운 구성 요소를 추가하려면 **구성 요소 유형** 목록에서 추가하려는 유형을 클릭하고 작업 도구모음에서 **새로 만들기** 또는 **기존 항목** 추가를 클릭하십시오.
   각 구성 요소 추가에 대한 단계에 대한 정보는 **도움말**에서 확인할 수 있습니다.
6. 구성 요소에 대해 필요한 사항을 설정하였다면 **저장** 후 창을 닫거나 **저장 후 닫기**를 클릭합니다 (생성하거나 추가한 엔터티의 형식에 따라 상이합니다)
7. 추가하려는 각 구성 요소에 대한 관리 속성을 설정하려면 작업 도구 모음에서 **관리 속성**을 클릭하십시오.
   추가 정보 : 관리 속성 편집 및 보기
8. 비관리형 솔루션 및 추가된 모든 구성 요소를 저장하려면 **저장 및 닫기**를 클릭하십시오.
9. 사용자 지정이 완료되면 커스터마이제이션을 게시합니다:
   - 현재 편집 중인 구성 요소에 대한 사용자 지정만 게시하려면 작업 중인 **엔터티**를 클릭한 후 **게시**를 클릭하십시오.
   - 한 번에 게시되지 않은 모든 구성 요소에 대한 사용자 지정을 게시하려면 구성 요소에서 **엔터티**를 클릭한 후 작업 도구 모음에서 **모든 커스터마이제이션 게시**를 클릭하십시오.

참고

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다

더 보기

사용자 지정 작업에 필요한 사용 권한(차후 링크)

Commented [A19]: 하이퍼링크

보안 역할을 양식에 할당

사용자는 양식에 각기 다른 형태의 보안 역할을 부여하여 양식 및 필드 접근을 제어할 수 있습니다.

추가 정보: Microsoft Dynamics CRM 보안 개요(외부)

1. 시스템 관리자 또는 이에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. 보안 역할을 활성화합니다.
   a. **구성 요소**에서 **엔터티**를 확장하고 편집할 엔터티를 선택합니다.
   b. **양식**을 클릭한 후 목록에서 **기본 양식 유형**을 확인하고 양식을 편집하십시오.
   c. 탭의 **양식** 그룹에서 **보안 역할 사용**을 클릭하십시오.
4. 보안 역할을 할당합니다.
   a. **보안 역할 할당** 대화 상자에서 해당 양식을 사용할 수 있는 보안 역할을 선택합니다.
   b. 해당 양식을 명시적으로 양식이 할당되지 않은 역할의 사용자에게 표시하려면, **대체용으로 사용** 체크박스를 선택합니다.
      대체용 양식 하나당 적어도 하나의 엔터티가 있어야 하며 특정 보안 역할을 가진 사용자가 사용할 수 있는 양식이 없을 때 대체 양식이 나타납니다.
   c. **확인**을 클릭하십시오.
5. 기본 양식 미리보기
   a. **홈** 탭에서 **미리 보기**를 클릭하고 **양식 만들기**, **양식 업데이트**, **읽기 전용 양식** 중 하나를 선택하십시오.

b. **파일** 메뉴에서 **미리 보기** 닫기를 클릭하거나 **닫기**를 누릅니다.

6. 데이터를 저장할 준비가 되면 **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.
7. 사용자 지정이 완료되면 커스터마이제이션을 게시합니다 :
   - 현재 편집 중인 **구성 요소**만 게시하려면 **홈** 탭에서 **저장** > **게시**를 클릭하십시오.
   - 한 번에 게시되지 않은 모든 구성 요소를 게시하려면 **모든 커스터마이제이션 게시**를 클릭하십시오.

참고

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다

엔터티 필드 추가 및 편집

기존 시스템 엔터티가 사용자 요구사항을 충족하지 못할 경우 해당 데이터를 처리하기 위한 새로운 필드를 생성하십시오.

새 필드를 만든 후 Microsoft Dynamics CRM 사용자 인터페이스에서 사용할 수 있도록 양식 및 보기에 필드를 포함하십시오. 다음과 같은 제한 사항을 참고하여 관련 보고서에 새 필드를 추가할 수도 있습니다:

- 기본 솔루션에서 모든 필드 속성 중 일부를 편집할 수 있습니다. 몇 가지 엔터티만을 위한 새 필드를 만들 수도 있습니다.
- 관리형 솔루션에서는 새로운 필드를 만들거나 엔터티에 대한 기존 필드를 편집할 수 없지만 Microsoft Dynamics CRM 의 사용자 지정 영역에서 새로운 필드를 만들거나 기존 필드를 편집할 수 있습니다.
- 비관리형 솔루션에서는 모든 필드의 속성 중 일부를 편집할 수 있습니다. 솔루션의 모든 엔터티에 대한 새로운 필드를 만들 수 있습니다. 솔루션에 기존 비즈니스 엔터티를 추가하는 경우 각 엔터티가 허용하는 경우에만 새 필드를 추가할 수 있습니다.

커스터마이제이션 가이드(외부)에서 엔터티 생성 및 편집에 대한 추가 정보를 얻을 수 있습니다.

1. 시스템 관리자 또는 이에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.

설정이 탐색 모음에 나타납니다.탐색 바에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정을** 클릭합니다

b. **설정 > 커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정 > 커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. **구성 요소에서 엔터티**를 확장하고 편집하려는 엔터티를 확장하십시오.
4. **필드**를 클릭하십시오.
   - 새 필드를 추가하려면 작업 도구 모음에서 **새로 만들기**를 클릭하고 **표시 이름**을 이용해 **이름**을 생성하십시오.

     - 또는 -
   - 필드를 편집하려면 목록에서 해당 필드를 선택 후 작업 도구 모음에서 **편집**을 클릭하십시오.
     - **필드 필요**를 선택합니다.
     - **검색 가능**에서 일반 검색과 빠른 검색에서 사용자 지정이 가능한 열 찾기와 엔터티에 대한 고급 찾기 기능에서 목록에 표시된 필드를 포함시킬 지의 여부를 선택합니다.
     - **필드 보안** 영역에서 필드에 대해 보안 기능을 활성화하거나 비활성화합니다. *추가 정보: 필드 보안을 추가 및 제거.*
     - **감사** 영역에서 필드에 대한 감사 기능을 활성화하거나 비활성화합니다.

   중요
   감사 기능은 필드 값의 변경 내역을 추적하지만, 필드 보안에 대한 활성화나 비활성화 여부를 추적하지 않습니다
5. 새 필드의 경우, **유형**을 선택하고 설정 형식에 대한 상세 정보를 입력합니다. 기존 필드의 형식을 수정할 수는 없지만 유형에 대한 설정을 수정할 수 있습니다.

   필드에서 사용 가능한 데이터 유형

데이터 유형	참고
한줄 텍스트	다음 형식이 가능합니다: • **전자 메일**. 기본 전자 메일 소프트웨어에서 새 전자 메일 메시지를 실행합니다. • **텍스트**. 텍스트 상자를 만듭니다. • **텍스트 영역**. 스크롤 텍스트 상자를 만듭니다. • **URL**. 사용자의 기본 브라우저에서 URL 을 실행합니다. • **주식 종목 코드**. 모든 대문자에서 주식 증권시세기호를 만듭니다. 기호를 클릭하면 사용자의 기본 브라우저에서 주식에 대한 정보를 실행합니다. 기본적으로 MSN 웹사이트가 실행됩니다. • **전화**. 사용자가 연결된 번호를 사용하여 Skype 나 Lync 를 활성화해 통화가 가능한 링크를 만듭니다.
옵션 집합	기존 옵션 집합이나 새로운 옵션 집합을 정의합니다.
두 개 옵션	필드 생성 후 추가되는 양식을 설정합니다. 양식에서 필드가 옵션 단추 표시(라디오 단추), 체크박스 표시, 목록형 표시 중 어떤 형태로 나타나게 할 지 하나를 선택합니다.
이미지	각 엔터티는 하나의 이미지 필드를 가질 수 있습니다. 하나의 엔터티가 이미지 필드를 가지면 앱에서 레코드에 대한 이미지를 표시하도록 구성할 수 있습니다.
정수	정수는 다음과 같은 형식을 적용할 수 있습니다: • **없음.** 기본 정수값은 -2,147,483,648 에서 2,147,483,648 사이지만 최소값과 최대값을 다르게 설정할 수 있습니다. • **기간.** 분, 시간, 일 값으로 드롭다운 목록 상자를 만듭니다.

	• **표준 시간대.** 사용 가능한 모든 표준 시간대에 대해 드롭다운 목록 상자를 만듭니다. • **언어.** 사용자가 만든 모든 언어에 대해 드롭다운 목록 상자를 만듭니다.
부동 소수점 수	소수점 5 자리까지 정확하게 선택합니다. 최소값과 최대값을 설정할 수 있습니다.
10 진수	10 진수까지 선택합니다. 최소값과 최대값을 설정할 수 있습니다.
통화	통화 필드를 엔터티에 추가하는 경우 해당 통화의 기준 필드가 만들어집니다. 통화 기준 필드는 통화 데이터 유형을 가지고 있습니다. . 엔터티가 통화에 대한 데이터 유형을 가지고 있지 않은 경우에는 두 개의 추가 필드가 만들어집니다: • **통화.** 통화 데이터 유형을 가진 필드의 값을 설정하기 전에 값이 미리 정해진 조회 데이터 유형 • **환율.** 10 진수 숫자 데이터 형식입니다.
여러 줄 텍스트	스크롤 텍스트 상자입니다. 이 필드에 대한 최대 문자 수를 설정할 수 있습니다.
날짜 및 시간	두 가지 형식: 날짜 또는 날짜와 시간
조회	기존 엔터티 관계를 활용하는 조회 필드를 만들 수는 있지만 다른 조회 필드와 함께 사용할 수는 없습니다. 엔터티에 조회 필드를 생성하면 관계는 자동으로 생성됩니다. 조회 필드는 관계필드로 생성됩니다.

6. 상태 설명의 옵션을 설정합니다.
   - 많은 엔터티들은 사용자가 설정 가능한 상태 설명 시스템 특성을 가지고 있습니다. 참조가 포함된 상태를 제외한 상태 설명은 선택목록처럼 표시됩니다.
   - **상태 설명**의 유효한 값은 **상태**의 특성에 따라 달라집니다. **상태 설명** 옵션을 설정하기 전에 먼저 상태 특성을 설정해야 합니다.
7. 이 특성에 대한 IME 모드를 선택합니다.
8. 양식 편집기를 종료하려면 **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.
9. 커스터마이제이션을 게시합니다.

- 하나의 엔터티에 대한 커스터마이제이션을 게시하려면 **구성 요소**에서 **엔터티**를 클릭하고 작업 도구 모음에서 **게시**를 클릭하십시오.
- 생성한 모든 엔터티나 구성 요소에 대해 사용자 지정을 게시하려면 작업 도구 모음에서 **모든 커스터마이제이션 게시**를 클릭하십시오.

참고

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다.

더 보기

커스터마이제이션 가이드(외부)

보기 추가 및 편집

기본 솔루션이나 비관리 솔루션에서 새 공유 표시를 추가하거나 사용자 지정을 허용하는 모든 유형의 기존 표시를 편집할 수 있습니다.

관리 솔루션에서는 새로운 표시를 생성하거나 기존 표시를 편집할 수 없습니다. 하지만 관리 솔루션의 엔터티에 대한 관리 속성을 사용자 지정이 허용하도록 설정된 경우 Microsoft Dynamics CRM 의 사용자 지정 영역에서 모든 유형의 기존 표시를 편집하거나 새로운 공용 표시를 생성할 수 있습니다.

참고

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다.

1. 시스템 관리자 또는 이에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오. **설정**이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. **구성 요소**에서 **엔터티**를 확장하고 편집하려는 엔터티를 확장하십시오.
4. **보기**를 클릭하고 보기를 선택합니다.
5. 작업 도구 모음에서 **기타 작업**을 클릭하고 **관리 속성**을 선택합니다.
6. 엔터티가 비관리형이라면 보기 편집이 가능합니다. **관리 속성 설정** 대화 상자에서 표시를 생성하거나 편집할 수 있도록 **사용자 지정 가능**을 선택합니다.
7. **설정**을 클릭하십시오.

더 보기

엔터티 공용 보기 생성 및 편집

빠른 찾기 표시 편집(차후 링크)

보안 역할 이해하기(차후 링크)

Commented [A20]: 하이퍼링크

엔터티 정보 확인 및 편집

사용자는 모든 정보, 속성, 관련 엔터티를 확인할 수 있지만 선택된 속성만 편집할 수 있습니다. 이는 대부분의 속성들이 엔터티가 생성될 때 함께 설정되기 때문입니다. 엔터티와 관련된 편집 가능한 속성은 사용자가 작업하는 엔터티의 유형에 따라 다릅니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. **구성 요소**에서 **엔터티**를 확장하고 표시하거나 편집할 엔터티를 클릭하십시오.

   해당 엔터티에 대한 정보가 나타나며, 두 개의 탭에 나타냅니다:

   - **일반**. 다음 표에 나열된 속성 목록의 일부 또는 모든 속성을 편집하려면 이 탭을 활용하십시오:

Option 옵션	Comments 설명
메모(첨부 파일 포함)	메모 엔터티와 관계를 생성하려면 이 옵션을 선택하십시오. 또한, 메모 관리 기능을 엔터티 양식에 추가하십시오. 이를 통해 사용자들은 각 레코드에 주석을 추가할 수 있습니다.
활동	관련된 보기를 추가하거나 활동 엔터티와 관계를 생성하려면 이 옵션을 선택하십시오. 이를 통해 사용자는 전화 걸기, 전자 메일, 작업과 같은 활동을 추적할 수 있습니다.
연결	해당 레코드와 다른 레코드를 연결하려면 이 옵션을 선택하십시오.
전자 메일 보내기 (전자 메일 필드가 없으면 만들어짐)	**전자 메일 보내기** 버튼을 엔터티의 리본 탭에 추가하려면 이 옵션을 선택하십시오
편지 병합	편지 병합 기능을 해당 엔터티에서 사용하려면 이 옵션을 선택하십시오.
문서 관리	Microsoft Dynamics CRM 의 레코드와 연계된 SharePoint 문서를 추적하려면 이 옵션을 선택하십시오. *추가 정보: Microsoft Dynamics CRM 에서 SharePoint 문서 관리하기*
큐	큐를 사용하려면 이 옵션을 선택하십시오. *추가 정보: 큐를 이용해 할당된 활동과 서비스 케이스 확인*

중복 검색	해당 엔터티의 중복 검색을 실시하려면 이 옵션을 선택하십시오. 이 기능은 Microsoft Dynamics CRM 내의 중복된 레코드를 검색하여 사용자에게 알려 주며, 이를 수정할 수 있게 합니다.
감사	이 옵션을 선택하면 비즈니스 데이터에 대한 변경 내역을 추적할 수 있습니다.
휴대폰용 CRM	휴대폰용 CRM 에서 해당 엔터티를 확인하고 사용하려면 이 옵션을 선택합니다.
Outlook 용 CRM 읽기 창	Microsoft Office Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 의 읽기 창에서 레코드를 확인할 수 있게 하려면 이 옵션을 선택하십시오.
Outlook 용 CRM 오프라인 기능	이 옵션을 통해 사용자가 오프라인에서 작업한 레코드를 엔터티에 추가할 지에 대한 여부를 선택할 수 있습니다.

- **주요 필드**. 이 탭은 편집 가능 속성의 **설명**입니다.

4. 사용자 지정이 완료되면 커스터마이제이션을 게시합니다 :
   - 현재 편집 중인 구성 요소에 대한 사용자 지정만 게시하려면 작업 중인 **엔터티**를 클릭한 후 **게시**를 클릭하십시오.
   - 한 번에 게시되지 않은 모든 구성 요소에 대한 사용자 지정을 게시하려면 구성 요소에서 엔터티를 클릭한 후 작업 도구 모음에서 모든 커스터마이제이션 게시를 클릭하십시오.

중요

엔터티에 대한 양식 스크립트를 구현하거나 유저 인터페이스를 변경할 때 변경 적용을 게시해야 합니다. Microsoft Dynamics CRM 의 데이터 스키마를 변경하는 사용자 지정 (엔터티, 관계, 필드의 사용자 지정 등)은 즉시 적용됩니다.

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다.

더 보기

커스터마이제이션 영역(차후 링크)

Commented [A21]: 하이퍼링크

기본 솔루션 정보

모든 조직은 기본 솔루션을 가지고 있습니다. 기본 솔루션은 유일하게 가시성을 제공하는 조직 내 모든 사용자 지정 가능한 솔루션 구성 요소입니다.

사용자는 기본 솔루션을 내보낼 수 있으나, 오로지 백업용으로 사용 가능합니다. 온-프레미스 버전에서 내보낸 기본 솔루션 설정은 온라인 버전에서 사용할 수 없습니다(반대 경우 역시 마찬가지입니다)

기본 솔루션의 크기 때문에 기본 솔루션 전체 내보내기나 다른 조직으로 가져오기는 권장되지 않습니다. 별도로 비 관리 솔루션을 생성하고 이에 사용자 지정한 구성 요소를 포함하는 편이 더 낫습니다.

조직에 처음으로 Microsoft Dynamics CRM 을 설치하는 경우, 본격적인 커스터마이제이션 전에 기본 솔루션 퍼블리셔를 실행하고 기본값보다 커스터마이제이션 설정을 먼저 설정해 두는 것을 권장합니다. 가급적이면 조직을 더 잘 대표하는 요소로 설정하십시오. 이 절차는 조직 내 구성 요소를 확인하는 데 모움을 줍니다.

참고

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다

기본 솔루션이나 비 관리 솔루션에 대한 속성만 편집할 수 있습니다.

1. 시스템 관리자 또는 이에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. 탐색 창에서 **정보**를 눌러 솔루션 정보를 확인합니다.

기본 솔루션 양식 구성 및 생성 - 기본 솔루션

사용자는 기본 솔루션이나 비관리형 솔루션에서 새 양식을 만들거나 사용자 지정하는 모든 엔터티에 대한 기존 양식을 편집할 수 있습니다.

비 관리 솔루션에서 사용자는 솔루션을 위해 생성된 비관리 커스텀 엔터티의 관리 속성을 편집할 수 있습니다.

만약 사용자가 관리형 솔루션을 열람하고 있다면, 새로운 양식을 생성하거나 수정할 수 없습니다. 그러나, 관리형 솔루션 엔터티의 관리 속성은 커스터마이제이션 가능하며, 사용자는 엔터티의 양식을 **커스터마이제이션** 영역에서 수정하거나 추가할 수 있습니다.

온라인에 접속해 있는 동안에만 사용자 지정 작업을 수행할 수 있습니다.

참고
사용자는 작업 공간, 영업, 마케팅 혹은 서비스 노드와 같은 레코드 목록의 양식 편집기를 탐색할 수 있습니다. 예를 들어, 거래처 양식을 편집하려면 **거래처** > **사용자 지정**을 탐색한 후 **디자인** > **양식**을 클릭합니다.

1. 시스템 관리자 또는 이에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. **구성 요소**에서 **엔터티**를 확장하고 표시하거나 편집할 엔터티를 클릭하십시오.
4. **양식**을 클릭하고 클릭한 양식을 선택합니다. 작업 도구 모음에서 **관리 속성**을 클릭하십시오.
5. **관리 속성 설정** 대화 상자에서 **사용자 지정 가능이 참으**로 설정되어 있으면 양식을 추가하거나 편집할 수 있습니다.

더 보기

엔터티 기본 양식 추가 및 편집

보안 역할을 양식에 할당

기본 솔루션 구성 요소 확인 및 편집

기본 솔루션 또는 비관리 솔루션을 구성하는 모든 구성 요소는 해당 솔루션의 창에 나열됩니다. 관리 솔루션을 구성하는 모든 구성 요소는 솔루션 탐색기에 표시됩니다. 사용자는 관리 솔루션의 모든 구성 요소와 속성을 볼 수는 있지만 구성 요소의 속성을 편집하거나 작업을 수행할 수 없습니다.

경고

제품을 업데이트하지 않고 솔루션을 설치하려는 경우, 경고 메시지가 나타납니다. 이 경고 메시지는 사용자가 제품 업데이트 없이도 솔루션을 설치할 수 있는 옵션을 제공하지만 이는 계획된 대로 작동하지 않을 수도 있습니다. 사용자는 솔루션 가져오기를 완료한 후 가져오기의 성공 여부를 로그를 통해 확인할 수 있습니다.

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다

솔루션 탐색기에서 관리 솔루션 보기

1. 시스템 관리자 또는 이에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.
설정 > **커스터마이제이션** > **솔루션**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션** > **솔루션**을 클릭하십시오.

기본 솔루션이나 비 관리 솔루션에 대한 커스터마이제이션 구성 요소 편집

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.
설정 > **커스터마이제이션** > **솔루션을** 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 탐색 창에서 **설정** > **커스터마이제이션** > **솔루션**을 클릭하십시오.

2. 솔루션 창에서 기본 바의 모든 기본 솔루션의 구성 요소 목록을 보려면 **구성 요소**를 클릭하십시오. 개별유형에 대한 구성 요소를 보려면 **구성 요소 유형** 목록의 유형을 선택합니다.

   구성 요소 유형 및 속성은 구성 요소의 작성자가 설정하며, 사용자가 정의할 수 있는지의 여부에 따라 결정됩니다. 이는 사용자 지정 열에 표시됩니다.

   구성 요소에서 수행할 수 있는 작업을 아래 표에서 확인할 수 있습니다. 이 작업들은 명령 바에서 사용할 수 있습니다.

작업	설명
새로 만들기	새로운 구성 요소를 생성합니다. 대부분의 형식에 대한 새 구성 요소를 만들 수 있습니다. SDK 메시지 처리 단계,

	클라이언트 확장, 플러그 인 어셈블리 및 서비스 종료포인트 등의 예외가 있습니다.
기존 항목 추가	(비 관리 솔루션에서만 적용됩니다) 기본 솔루션이나 다른 비 관리 솔루션으로부터 구성 요소를 추가합니다.
삭제	기존 구성 요소를 삭제합니다. 비관리 구성 요소 또는 사용자 지정 가능한 관리 구성 요소를 삭제할 수 있습니다. 시스템 엔터티는 삭제할 수 없습니다. 관계와 같은 구성 요소가 종속성을 가지면 구성 요소를 삭제하기 전에 먼저 종속성을 제거해야만 합니다. **종속성 보기**를 참조하십시오**.**
제거	솔루션에서 구성 요소를 제거합니다. 구성 요소를 제거해도 기본 솔루션에서 여전히 사용 가능합니다.
게시	이 작업은 엔터티 구성 요소에 적용됩니다. Microsoft Dynamics CRM 조직의 양식, 필드, 표시, 차트, 관계 변경을 포함한 사용자 지정을 게시하십시오.
활성화 또는 **비활성화**	작업장, 대화 상자, SDK 메시지 처리 단계에서 활용하십시오.
종속성 표시	이 구성 요소에 종속성을 가진 다른 구성 요소 목록의 대화 상자를 실행합니다. 이 구성 요소를 삭제하려면 먼저 종속성을 제거해야만 합니다.
관리 속성	이 작업은 구성 요소에 대한 관리 속성 목록을 나타냅니다.
필수 구성 요소 추가	(비 관리 솔루션에서만 적용됩니다) 솔루션에 필요한 구성 요소를 추가합니다. 이 절차는 비 관리 솔루션을 내보낼 때의 오류를 피하는 데 도움을 줍니다.

더 보기

관리 속성 편집 및 보기

솔루션 내보내기

사용자화된 엔터티 및 번역을 위한 필드 텍스트 내보내기

번역된 엔터티 및 필드 텍스트 가져오기

솔루션 내보내기

사용자는 비관리형 솔루션만 내보낼 수 있습니다. 솔루션을 내보낼 경우, 다음의 항목을 내보내기 할 수 있습니다:

참고
솔루션에 대한 정보를 더 보려면 솔루션 소개(외부)를 참조하십시오.

- 사용자 정의 및 표시, 양식, 필드, 관계, 차트를 포함한 사용자 지정 엔터티
- 클라이언트 확장
- 옵션 설정
- 관계 역할
- 관계 역할
- 보안 역할
- 필드 수준 보안 프로필
- 보고서
- 대시보드
- 템플릿
- 작업장 및 대화 상자
- 플러그 인 어셈블리
- 시스템 설정

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자가 설정한 보안 담당자 또는 이와 상응하는 권한이 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
   설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **솔루션**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션** > **솔루션**을 클릭하십시오.

3. 목록에서 비 관리 솔루션을 선택하고 작업 도구 모음에서 **내보내기**를 클릭하십시오.
4. 오직 게시된 사용자 지정만 솔루션으로 내보낼 수 있습니다. 사용자 지정을 게시하려면 **내보내기**를 클릭하고 게시 사용자 지정 대화 상자에서 **모든 커스터마이제이션 게시**를 클릭하십시오.

   참고
   솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다
5. **다음**을 클릭하십시오.
6. 내보내기 할 설정을 선택한 후 다음을 클릭하십시오.
7. 비관리형 또는 관리형 패키지 유형을 선택한 후 **내보내기**를 클릭하십시오.
8. 압축된 (.zip)파일을 열거나 저장하라는 메시지가 나타나면 **다른 이름으로 저장**을 클릭하십시오.
9. 솔루션 저장 위치를 선택한 다음 **저장**을 클릭하십시오.

   솔루션에서 Microsoft Dynamics CRM 기능을 향상시키거나 확장하려면 Microsoft Dynamics CRM SDK(외부)에 대한 추가 정보를 참조하십시오.

중요

- Microsoft Dynamics CRM 에서 내보낸 설정과 사용자 지정이 포함된 압축(.zip)파일에 파일을 추가하지 마십시오. CRM 은 자동적으로 압축(.zip)파일의 첫 번째 파일을 가져오려고 시도하지만 해당 파일이 유효하지 않다면 가져오기에 실패할 것입니다.
- 작업장으로 내보낼 때 몇 가지 사용자 정보(도메인 로그온, 양식 인증 사용자 이름이나 Microsoft 계정의 고유한 사용자 식별자(PUID)값)를 내보낼 수도 있습니다.

더 보기

사용자 지정 영역

사용자화된 엔터티 및 번역을 위한 필드 텍스트 내보내기

사용자 지정 엔터티와 필드 텍스트 생성하였다면 이를 다른 언어로 번역할 수 있습니다.

1. 시스템 관리자 또는 이와 상응하는 권한이 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
   설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. 작업 도구 모음에서 **번역 내보내기**를 클릭하십시오.
4. 내보내기 완료 후 로컬 컴퓨터 또는 네트워크에 내보낸 레이블이 포함된 압축(.zip)파일을 열거나 저장합니다.
5. 압축(.zip)파일로부터 XML 파일을 추출하고 번역합니다.

더 보기

사용자 지정 영역(차후 링크)

Commented [A22]: 하이퍼링크

엔터티 아이콘 설정 변경

사용자 지정 엔터티를 만들 때 기본 아이콘이 자동으로 부여되고 기본적으로 모든 사용자 지정 엔터티에 동일한 아이콘이 적용됩니다. 귀하의 조직이 여러 사용자 지정 엔터티를 가진 경우에는 설정 엔터티를 구별해야 하는 사용자를 위해 하나 이상의 사용자 지정 엔터티와 관련된 아이콘을 변경하면 유용합니다.

참고

시스템 엔터티에 할당된 아이콘은 수정할 수 없습니다.

두 가지 유형의 각 사용자 지정 엔터티에 대한 아이콘을 업로드 할 수 있습니다:

- **웹 어플리케이션의 아이콘**은 다음과 같은 형식이어야 합니다:
  - 16 x 16 픽셀 크기
  - .gif, .png 나 .jpg 확장자.
  - 10KB 보다 크지 않아야 함.

- **엔터티 양식의 아이콘**은 다음과 같은 형식의 아이콘이어야 합니다:
  - 32 x 32 픽셀 크기
  - 16 가지 색상
  - .ico 확장자.
  - 10KB 보다 크지 않아야 함.

중요
이 작업을 시작하기 전에 업로드 한 웹 리소스로 할당할 모든 사용자 지정 아이콘을 사용해야 합니다.
추가 정보: 웹 리소스 추가 및 편집

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정**을 클릭하십시오.
   설정이 탐색 모음에 나타납니다.탐색 바에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정을** 클릭합니다
   b. **설정 > 커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정 > 커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. 필요한 경우 **엔터티**를 확장하고 업데이트 하려는 아이콘을 위한 사용자 지정 엔터티를 클릭한 후 작업 도구 모음에서 **아이콘 업데이트**를 클릭하십시오.
4. **새로 만들기 아이콘 선택** 대화 상자의 **웹 응용 프로그램의 아이콘** 혹은 **엔터티 양식의 아이콘** 섹션의 오른쪽에 위치한 탐색 아이콘 을 클릭하고 적절한 이미지 파일을 선택한 후 확인을 클릭하십시오.
5. 작업 도구 모음의 **파일** 메뉴에서 **저장**을 클릭하십시오.
6. 사용자 지정이 완료되면 커스터마이제이션을 게시합니다 :

- 현재 편집 중인 구성 요소에 대한 사용자 지정만 게시하려면 탐색 창에서 작업 중인 엔터티를 클릭한 후 게시를 클릭하십시오.
- 한 번에 게시되지 않은 모든 구성 요소에 대한 사용자 지정을 게시하려면 구성 요소에서 엔터티를 클릭한 후 작업 도구 모음에서 모든 커스터마이제이션 게시를 클릭하십시오.도구 모음에서 **모든 커스터마이제이션 게시**를 클릭하십시오.

Microsoft Dynamics CRM 클라이언트를 닫았다가 열 때까지 새 아이콘이 Microsoft Dynamics CRM 에서 표시되지 않을 수 있습니다.

메모

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다

번역된 엔터티 및 필드 텍스트 가져오기

사용자 지정 엔터티나 필드 텍스트(필드 레이블 또는 드롭다운 목록 값)를 편집할할 경우, Microsoft Dynamics CRM 에서 제공하는 기본 언어로 작업하지 않는 사용자에게도 이를 제공할 수 있습니다. 모든 사용자 지정 텍스트 문자열을 내보내기하면 조직에서 사용하는 언어로 번역됩니다.

번역 후에는 사용자들이 변경 사항을 활용하기 전에 Microsoft Dynamics CRM 구현으로 번역된 텍스트를 적용해야 합니다.

중요

가져올 파일은 루트에 있는 CrmTranslations.xml 파일과 the [Content_Types].xml 파일이 포함된 압축파일이어야 합니다.

중요

Microsoft Dynamics CRM 은 500 자가 넘는 번역된 텍스트는 가져올 수 없습니다. 번역 파일의 글자 수가 500 자를 초과하는 경우에는 가져오기 절차에 실패합니다. 가져오기 절차에 실패할 경우 오류를 발생시킨 파일을 살펴보고 문자의 수를 줄인 후 가져오기를 다시 시도합니다. 번역된 텍스트를 가져온 후에는 사용자 지정을 다시 게시해야 합니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정**을 클릭하십시오. **설정**이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정 > 커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정 > 커스터마이제이션** > **커스터마이제이션**, then **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정 > 커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. 작업 도구 모음의 솔루션 탐색기에서 **번역 가져오기**를 클릭하십시오.
4. **번역된 텍스트 가져오기** 대화 상자에서 번역된 텍스트를 포함하는 파일을 선택하고 **가져오기**를 클릭하십시오.
5. Microsoft Dynamics CRM 이 번역된 텍스트의 가져오기를 끝내면 **닫기**를 클릭하십시오.

참고

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다

더 보기

사용자화된 엔터티 및 번역을 위한 필드 텍스트 내보내기

이벤트 스크립트 테스트

모든 사용자 지정을 게시하기 전에 스크립트를 철저하게 테스트해야 합니다. 온라인 상태에서만 사용자 지정 작업을 수행할 수 있습니다.

1. 시스템 관리자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정 > 커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 **Setting** > 커스터마이제이션 > **커스터마이제이션**. Then **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정 > 커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. **구성 요소 > 엔터티**를 클릭한 후 원하는 엔터티를 확장합니다.
4. 양식을 클릭하십시오. **기본 양식 유형**을 편집할 경우 목록에서 해당 양식을 클릭하십시오.
5. **홈** 탭에서 **미리보기**를 클릭한 후 양식 생성, 양식 업데이트, 양식 읽기 전용 양식 중 하나를 선택합니다.
   a. 양식에 대해 **OnLoad** 이벤트를 추가하였다면 각 모드 전부에서 예상대로 실행이 되는 지 확인합니다.
   b. 해당 코드가 불러오기 하는 양식의 기존 데이터에 종속적인 경우 양식에 샘플 데이터를 입력하려면 **OnChange** 또는 **OnSave** 이벤트에서 스크립트를 테스트합니다. **업데이트 양식**은 데이터 없이 실행됩니다.
      i. 필드에 **OnChange** 이벤트를 추가했다면 생성 및 업데이트 모드에서 이벤트에 데이터를 입력한 후 예상대로 실행되는 지 확인합니다.
      ii. 필드에 **OnSave** 이벤트를 추가했다면 생성 및 업데이트 모드에서 **Simulate Form Save** 를 클릭하고 예상대로 실행되는 지 확인합니다.
6. **파일 > 닫기**를 클릭하십시오.

웹 리소스 추가 및 편집

사용자에게 더 유용할 수 있도록 양식에서 웹 리소스를 추가하거나 편집할 수 있습니다. 양식에 추가하거나 편집할 수 있는 웹 리소스의 유형은 이미지, HTML 파일, Silverlight 컨트롤이 있습니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.

b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정**을 클릭하십시오.

설정이 탐색 모음에 나타납니다.탐색 바에 **Microsoft Dynamics CRM > 설정을** 클릭하십시오.

b. **설정 > 커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우 Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정 > 커스터마이제이션** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정 > 커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. **구성 요소**에서 **엔터티**를 확장하고 작업하려는 **엔터티**를 확장합니다.
4. **양식**을 클릭하고 목록에서 **기본** 유형의 양식을 찾아 더블 클릭하거나 실행해서 양식을 편집합니다.
5. 기존 웹 리소스를 추가하려면 내용을 추가하려는 탭(**일반** 또는 **메모)**을 클릭한 후 **삽입** 탭에서 **웹 리소스**를 클릭하십시오.

   - 또는 -

   웹 리소스를 편집하려면 양식 탭과 편집하려는 웹 리소스를 선택한 후 **홈** 탭에서 **속성 변경**을 클릭하십시오.
6. **웹 리소스 추가** 혹은 **웹 리소스 구성 요소** 대화 상자의 **일반** 탭에 적절한 정보를 입력하십시오.

   다음의 절차를 확인하십시오:

   a. **웹 리소스** 상자에서 사용하려는 이미지, HTML, Silverlight 를 선택합니다

   참고
   웹 리소스를 선택하였다면 **웹 리소스 속성** 섹션이 페이지 하단에 나타나며 추가한 웹 리소스에 따라 설정이 나타납니다. 이 옵션은 사용자 지정 매개변수, 레코드 엔터티 유형 코드 전달 또는 리소스를 설명하는 대체 텍스트, 모든 사용자가 액세스할 수 있는 이미지 등을 포함합니다.

   b. **이름** 상자에 필드에 대한 고유 이름을 입력합니다. **이름**에는 영문자 및 밑줄이 포함될 수 있습니다.

   c. **레이블** 필드는 설정하는 이름의 다양성에 따라 자동으로 채워지지만 제안된 레이블의 요구 사항 및 업데이트를 충족하는 지 확인해야 합니다.

7. **서식** 탭에는 추가한 웹 리소스의 옵션이 나타납니다. 이 옵션은 행과 열, 테두리를 표시 여부 및 스크롤 동작 수를 포함합니다.
8. **웹 리소스 추가** 및 **웹 리소스 속성** 대화 상자에서 **종속성** 탭이 표시되는 경우 **사용 가능한 필드** 목록에서 웹 리소스에 필요한 필드를 선택합니다. 선택한 필드를 **종속성 필드** 목록으로 이동시키려면 선택한 레코드 추가 버튼 >> 을 클릭한 후 대화 상자를 닫으려면 **확인**을 클릭하십시오.
9. 양식 편집이 끝나면 **홈** 탭에서 **저장 후 닫기**를 클릭 양식을 닫습니다.
10. 기본 양식의 표시와 기능을 미리보기 하려면 :
    a. **홈** 탭에서 **미리보기**를 클릭하고 **양식 만들기**, **양식 갱신**, **읽기 업데이트 양식** 중 하나를 선택하십시오.
    b. 미리 보기를 종료하려면 **파일** 메뉴에서 **미리 보기** 닫기를 클릭하거나 **닫기**를 누릅니다**.**

11. 사용자 지정이 완료되면 커스터마이징을 게시합니다 :
    - 현재 편집 중인 구성 요소에 대한 사용자 지정만 게시하려면 탐색 창에서 작업 중인 엔터티를 클릭한 후 게시를 클릭하십시오.
    - 한 번에 게시되지 않은 모든 구성 요소에 대한 사용자 지정을 게시하려면 구성 요소에서 엔터티를 클릭한 후 작업 도구 모음에서 모든 커스터마이제이션 게시를 클릭하십시오.도구 모음에서 **모든 커스터마이제이션 게시**를 클릭하십시오.

메모

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다

양식 필드 속성 편집

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
   설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 에서 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 **설정 > 커스터마이제이션** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오. 네비게이션 창에서, **설정 > 커스터마이제이션 > 커스터마이제이션 > 커스터마이제이션 시스템을** 클릭합니다

2. **구성 요소**에서 **엔터티**를 확장하고 **양식**을 클릭하십시오.
3. 목록에서 **양식 유형**을 **기본**으로 설정하고 더블클릭하여 편집하십시오.
4. 양식 본문에서 편집을 원하는 필드를 더블클릭 합니다.
5. **필드 속성** 대화 상자에서, 일련의 탭을 사용하여 필드와 관련된 속성을 편집하거나 액세스 할 수 있습니다:
   - **표시**. 이 탭에서 다음의 작업을 수행할 수 있습니다.
     - 양식에서 필드를 바꾸거나 숨길 수 있습니다. 필드 이름은 변경되지 않은 상태로 표시됩니다.
     - 필드의 읽기 전용 체크 상자를 선택하거나 해제하여 필드를 읽기 전용으로 설정합니다.
     - **잠금** 섹션에서, 다른 사용자가 필드 잠금 체크상자를 선택하거나 해제하여 제거 되는 것을 방지하기 위하여 **필드 양식을 잠글 것**인지 지정합니다.
     - 필드가 기본 보기에서 나타날 것인지 디폴트 체크 박스를 선택하거나 해지함으로서 지정합니다. 체크 박스를 선택하지 않으면 하면 필드는 Microsoft Dynamics CRM for Microsoft Office Outlook 의 **읽기 창**에도 표시되지 않습니다. 하지만, Jscript 를 사용하여 다른 동작을 정의하는 필드는 Microsoft Dynamics CRM 웹 어플리케이션에 나타납니다. 웹 어플리케이션에서, Jscript 는 체크 박스를 통해 설정된 값을 재정의합니다.

조회 필드의 경우, 표시 탭에 다음 추가 속성이 나타납니다:

- **관련 레코드 필터링** 섹션에서 조회되는 레코드를 필터링하려면 **다음 경우에만 레코드 표시** 체크 박스를 선택하십시오.

관련 레코드를 필터링하는 경우 가능한 관계 조합이 다음의 테이블에 목록화 됩니다

First list relationship	Second list relationship	Available?
N:1	1:N	예
N:1	N:1	예
N:1	N:N	예
1:N	1:N	예

1:N	N:1	No
1:N	N:N	No
N:N	1:N	예
N:N	N:1	No
N:N	N:N	No

첫 번째 목록은 사용자가 해당 조회에서 필터링할 수 있는 잠재적인 관계로 구성되어 있습니다. 이 중 하나를 클릭하십시오.

두 번째 목록은 첫 번째 목록에서 선택한 엔터티를 목적 엔터티로 가지는 모든 관계로 채워집니다. 이 중 하나를 클릭하십시오.

사용자가 필터를 해제할 수 있음 체크 박스를 이용하여 사용자가 임의로 필터 기능을 해제할 수 있도록 설정합니다. 이를 통해 사용자는 더 넓은 범위의 레코드를 확인할 수 있습니다. 만약 일반 사용자가 필터를 거친 제한된 범위의 레코드를 보기만을 원한다면, 해당 체크 박스를 비우십시오.

- 또한, 조회 필드의 **추가 속성** 섹션이 나타납니다. 조회 영역에서 검색 기능을 사용하려면 이 섹션에서 **조회 대상 대화 상자에 검색 상자 표시** 체크 박스를 선택합니다.

기본 보기 목록에서, 조회 결과가 나타날 기본 보기를 클릭하십시오.

일반 사용자가 보기 방식을 변경할 수 있게 하려면, 보기 선택 활성화 체크 박스를 선택하십시오.

- **서식**. 서식 옵션은 사용자가 설정한 유형 섹션의 설정에 따라 달라집니다.
- **자세히.** 해당 탭은 필드와 관련된 기본 속성으로의 접근을 제공합니다. **편집**을 클릭하여 수정 가능합니다.
- **이벤트.** 이 탭은 두 개의 섹션을 포함하고 있습니다:
  - **양식 라이브러리.** 이 섹션에서 추가하거나 양식 또는 필드 이벤트에 대해 사용할 수 있는 JScript 라이브러리를 제거 할 수 있습니다. 필요한 경우 나열 된 커스터마이제이션 라이브러리를 편집할 수 있습니다.
  - **이벤트 처리기.** 이 섹션에서 개발자에 의해 작성 된 JScript 라이브러리(script web resource) 와 이벤트에 라이브러리 내의 기능을 연결하는 것을 추가 할 수 있습니다.

i. **이벤트** 목록에서 onChange 를 클릭하고 **추가**를 클릭하십시오.

ii. **처리기 속성** 대화 상자에서 요구되는 정보를 입력합니다. **사용** 체크 박스를 클릭하여 필드 이벤트가 호출될 수 있게 설정합니다.

iii. **확인**을 클릭하십시오.

- **비즈니스 규칙.** 이 탭을 사용하여 비즈니스 룰 프로세스 구성 요소를 편집하거나 생성합니다.

6. **필드 속성** 대화 상자에서 필드 속성 수정이 끝나면 **확인**을 클릭하십시오.
7. 양식을 표시하는 방법과 이벤트 기능 미리 보기를 사용하려면 다음을 참고하십시오:
   a. **홈** 탭에서 **미리보기**를 클릭하고 **양식 만들기**, **양식 갱신**, **읽기 업데이트 양식** 중 하나를 선택하십시오.
   b. 미리 보기를 종료하려면 **파일** 메뉴에서 **미리 보기** 닫기를 클릭하거나 **닫기**를 누릅니다**.**
8. 양식 편집이 끝나면 **홈** 탭에서 **저장 및 닫기**를 클릭하십시오.
9. 사용자 지정이 완료되면, 커스터마이징을 게시하십시오:
   - 현재 편집 중인 구성 요소에 대한 사용자 지정만 게시하려면 탐색 창에서 작업 중인 엔터티를 클릭한 후 게시를 클릭하십시오.
   - 한 번에 게시되지 않은 모든 구성 요소에 대한 사용자 지정을 게시하려면 구성 요소에서 엔터티를 클릭한 후 작업 도구 모음에서 모든 커스터마이제이션 게시를 클릭하십시오.도구 모음에서 **모든 커스터마이제이션 게시**를 클릭하십시오.

참고

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다

솔루션 게시자 편집

비관리형 솔루션 혹은 Microsoft dynamics CRM 기본 솔루션의 게시자 레코드 속성을 편집할 수 있습니다. 관리형 솔루션의 일부로 가져오기한 게시자 레코드는 편집할 수는 없습니다. 커스터마이제이션 작업은 온라인 상태에서만 가능합니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.

b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. **Microsoft Dynamics CRM > 설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.

b. **설정** > **커스터마이제이션** > **게시자**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정 > 커스터마이제이션** > **커스터마이제이션 > 게시자를 클릭하십시오.**

3. 목록에서 편집하려는 게시자 레코드를 더블 클릭하십시오.
4. 게시자에 대한 **표시 이름**을 수정합니다. 이름은 솔루션 입력 레코드에서 게시자 목록에 옵션으로 추가 됩니다. 누군가 새로운 솔루션을 만들 때 그 사람이 게시자를 선택 할 수 있습니다.

   메모
   이름 상자의 값은 직접 기록하거나 편집할 수 없습니다.

5. **접두사** 박스에서, 이 게시자 솔루션의 엔터티나 필드에 붙을 접두사를 설정합니다. 텍스트 접두사와 밑줄이 **이름** 값 앞에 추가됩니다.
6. **옵션 값 접두사** 텍스트 박스에 이 게시자 솔루션 접두사 옵션 셋의 정수 집합을 편집합니다.
7. **저장 후 닫기를** 클릭하십시오.

참고
솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다.

회계 연도 설정

조직에서 사용하는 회계 연도 기간과 표시 방법을 설정 할 수 있습니다.

중요
회계 연도 옵션 설정 후에는 재설정이 불가능합니다. 회계 연도 옵션은 Microsoft Dynamics CRM 에 조직의 데이터가 저장되는 구조와 관련되어 있습니다.

1. 시스템 관리자 또는 이에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오. **설정**이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **비즈니스 관리** > **회계 연도 설정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 **설정** > **근무처** > **비즈니스 관리** > **회계 연도 설정**을 클릭하십시오.

3. 텍스트 상자에 정보를 입력합니다.
   a. **시작 날짜** 상자에서 회계 연도 시작 날짜를 클릭하십시오.
   b. **회계 기간 템플릿** 목록에서 회계 연도를 분할하는 방법을 선택합니다.
   c. **회계 연도** 목록에서 회계 연도를 표시하는 방법을 선택하십시오.
   d. **이름 지정 기준**에서 회계 연도의 시작과 끝을 표시할 것인지 선택합니다.
   e. **회계 기간** 목록에서, 회계 기간을 표시하는 방법을 선택합니다.
   f. **표시 형식** 목록에서 회계 기간의 축약 방법을 선택합니다.
4. **확인**을 클릭하십시오.

더 보기

비즈니스 관리 설정(차후 링크)

영업 사원 업무(차후 링크)

영역 업무(차후 링크)

Commented [A23]: 하이퍼링크

휴가 설정

리소스가 사용이 불가능할 때 일정을 예약하지 않도록 일정 기간을 설정해줄 수 있습니다. 사용자의 경우, 병가나 휴가를 설정할 수 있습니다. 시설/장비의 경우, 기능 고장에 이를 적용할 수 있습니다.

리소스 예약 혹은 휴일을 설정하려면 다음을 참고하십시오: *사용자, 시설, 장비의 근무 시간 변경*

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
이후, **관리** > **사용자**를 클릭하십시오.
-또는-
탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
그리고 **설정** > **비즈니스 관리** > **시설/장비를** 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

   a. 좌측 메뉴에서 **설정** > **시스템** > **관리** > **사용자**를 클릭하십시오.
   -또는-
   좌측 메뉴에서 **설정** > **근무처** > **비즈니스 관리** > **시설/장비**를 클릭하십시오.

3. 목록에서 수정하려는 리소스를 엽니다.
4. **일반**에서 **근무 시간**을 클릭하십시오.
5. **월별 보기** 탭에서 달력의 날짜를 선택합니다.
6. 작업 도구 모음에서 **설정** > **휴가**를 클릭하고, 휴가 예약 대화 상자에 다음의 세부 사항을 입력하십시오:.
   - **원인.** 리소스 부재에 대한 짧은 설명을 입력합니다.
   - **하루 종일.** 하루 종일 간 모든 리소스가 사용할 수 없는 경우 이 체크박스에 선택 합니다
   - **시작 시간** 및 **종료 시간. 하루 종일** 체크박스를 선택 하지 않은 경우, 특정 시작 시간과 종료 시간을 설정할 수 있습니다.
   - **기간.** 끝나는 기간을 계산하고 싶지 않다면 리소스를 사용할 수 없는 기간을 특정하십시오.
   - **표준 시간대.** 리소스가 다른 시간대에 위치한다면, 시간대를 설정하십시오. Microsoft Dynamics CRM 이 자동으로 시간을 조정합니다.
7. **확인**을 클릭하십시오.

   근무 시간 달력에서, 영향을 받는 날은 붉은 색 블록으로 표시됩니다. 서비스 캘린더에는 흰색 블록으로 나타나며 일정을 예약할 수 없습니다.

사용자는 직접 자기 자신 혹은 팀, 리소스 그룹의 근무 시간이나 휴가 시간 상황을 업데이트 할 수 있습니다. **도구** 메뉴에서, **옵션**을 선택하십시오. **일반** 탭의 페이지 하단에서 **사용자 정보** 링크를 클릭하십시오.

더 보기

근무 시간 설정(차후 링크)

Commented [A24]: 하이퍼링크

리소스 그룹 생성 및 편집

사용자, 시설, 장비를 리소스 그룹으로 지정해 서비스 선택 규칙으로 사용하십시오.

리소스 그룹 생성

1. 영역을 탐색하십시오.

   CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **비즈니스 관리** > **리소스 그룹을** 클릭하십시오.

   Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정**을 확장하십시오.
   b. **근무처**를 확장하고 **비즈니스 관리** > **리소스 그룹**을 클릭하십시오.

2. 작업 도구 모음에서 **새로 만들기**를 클릭하십시오.
3. **리소스 그룹** 양식의 다음과 같은 필드에 정보를 입력하십시오:
   - **이름**
     리소스 그룹의 이름을 입력해야 합니다. Microsoft Dynamics CRM 는 해당 이름이 고유한지는 확인하지 않습니다.
   - **사업부**

   비즈니스 단위를 선택하려면 조회 버튼을 클릭 합니다.
   - **설명**
     어떤 리소스가 해당 리소스 그룹의 일부로 배포되는지에 대한 범주를 포함한 관련 설명을 추가할 수 있습니다.
4. **저장**을 클릭하십시오.
   레코드를 저장하면 **리소스** 항목이 **일반** 항목 하위에 나타납니다.
5. **리소스**를 클릭한 후 작업 도구 모음에서 **리소스 추가**를 클릭합니다.
6. **조회** 대화 상자에서 해당 리스소 그룹에 추가할 사용자, 시설/장비, 팀, 혹은 다른 리소스 그룹을 선택하십시오.

다른 리소스 그룹을 추가하는 것은 많은 리소스를 관리하는 데 유용합니다. 예를 들어, 사용자는 "숙련 기술자" 혹은 "견습 기술자" 리소스 그룹을 "기술자" 리소스 그룹에 추가할 수 있습니다.

7. **확인**을 늘러 선택한 리소스 그룹을 리소스 그룹에 추가합니다.
8. **저장** 혹은 **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.

리소스 그룹 편집하기

1. 영역을 탐색하십시오.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **비즈니스 관리** > **리소스 그룹을** 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정**을 확장하십시오.
b. **비즈니스**를 확장하고 **비즈니스 관리** > **리소스 그룹을** 클릭하십시오.

2. 변경하려는 리소스 그룹을 엽니다.
3. **리소스 그룹** 양식에서 정보를 변경합니다.
4. **저장** 또는 **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.

참고

리소스 그룹은 작업을 저장하고 닫으면 자동으로 게시됩니다. 만약 새로운 리소스 그룹이 사용 가능한 리소스 그룹 목록에 나타나지 않거나 변경 사항이 적용되지 않았다면, 사용자는 직접 **리소스 그룹** 페이지의 **게시** 버튼을 눌러 이를 적용할 수 있습니다.

리소스를 삭제하려면, 리소스 그룹 목록에서 삭제할 리소스를 선택합니다. 이후, 작업 도구 모음에서 **기타 작업**의 **리소스 제거**를 클릭하십시오.
솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다

계약 템플릿 생성 및 편집

계약 템플릿을 저장하면 해당 템플릿은 읽기 전용으로 설정되며 변경이 불가능합니다.

1. 시스템 관리자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오. 이후 **템플릿** > **계약 템플릿을** 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **비즈니스** > **템플릿** > **계약 템플릿**을 클릭하십시오.

3. 새로운 계약 템플릿을 만들려면 **새로 만들기**를 클릭하십시오.
4. 텍스트 박스에 내용을 입력합니다:
   a. **이름** 텍스트 박스에 이름을 입력합니다. 해당 이름은 사용 가능한 계약 템플릿 목록에 나타납니다.
   b. **약어** 텍스트 박스에 이름을 입력합니다. 해당 이름은 계약 템플릿의 축약된 이름으로 사용됩니다.
   c. **청구 주기** 목록에서 고객의 지불 주기를 설정합니다.
   d. **서비스 종류** 목록에서 서비스 케이스를 추적할 범위를 설정합니다. 일반 사용자는 계약 템플릿에서 계약 라인의 서비스 유형을 변경할 수는 없습니다.
   e. **일정**에서 고객 지원을 수행하지 않는 기간을 설정합니다. 초록색 점은 서비스가 수행되는 시간을 나타냅니다.
   f. **계약 서비스 수준** 목록에서 고객에게 할당할 서비스 수준 계약을 설정합니다.
   g. **설명** 박스에 해당 템플릿의 의 설명이나 메모를 입력합니다.
5. **저장** 또는 **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.

참고

템플릿을 백업하거나 다른 Microsoft Dynamics CRM 에서 사용하려면, 커스터마이제이션 내보내기를 통해 이를 내보낼 수 있습니다.

더 보기

계약 생성 및 편집

시스템 차트 생성 및 편집

시스템 차트는 조직이 소유한 차트이며, 할당 또는 공유 될 수 없습니다.

1. 시스템 관리자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.

b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.

b. **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 **설정** > **커스터마이제이션** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. 시스템 차트를 만들거나 편집하려면 **구성 요소** > **엔터티를** 클릭하십시오.
4. 엔터티 이름을 확장하고 **차트**를 클릭합니다. 이후 작업 도구 모음에서 **새로 만들기를** 클릭하십시오.

   -또는-

   차트를 편집하려면 **기타 작업**의 **편집**을 클릭하십시오.
5. 차트 미리 보기에 사용할 보기를 선택합니다.
6. 차트 및 차트에 데이터가 표시되는 방법을 지정합니다.
   a. 편집할 차트 이름을 클릭하십시오.
   b. 계열과 범주 축이 될 필드를 선택합니다.
   c. 차트의 목적을 식별하는 설명을 추가합니다.
7. **저장**을 클릭하십시오.

중요

사용자는 온라인 버전의 Microsoft Dynamics CRM 이 지원하는 새로운 리본 인터페이스가 지원하는 레코드 형태의 차트만 생성하고 첨부할 수 있습니다. 이는 차트 컨트롤이 Microsoft Dynamics CRM 의 리본 인터페이스에서만 가능하기 때문입니다. 추가 정보를 확인하려면, Microsoft Dynamics CRM Software Development Kit(외부) 의 Microsoft Dynamics CRM 차트(시각화)를 참고하십시오.

더 보기

사용자 차트 작업하기(차후 링크)

Commented [A25]: 하이퍼링크

서비스의 리소스 제한

사용자는 서비스 수행에 필요한 리소스를 제한할 수 있으며 리소스의 서비스 수행 능력을 설정할 수 있습니다. 또한, 특정 서비스에 대한 리소스의 일정을 제한할 수도 있습니다. 이 리소스는 특정 서비스 외의 서비스에서는 예약 가능합니다.

1. 시스템 관리자, 시스템 사용자 지정자, 영업 관리자, 영업 부사장, 마케팅 담당 부사장, 또는 CEO 비즈니스 관리자 비즈니스 관리자에 상응하는 보안 역할 또는 동등한 사용 권한이 있는지 확인합니다. 추가 정보: **사용자 지정 작업에 필요한 사용 권한**

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.

   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오. **설정**이 탐색 모음에 나타납니다.

   b. **설정** > **관리** > **사용자를** 클릭하십시오.

   c. 목록에서 수정할 리소스 레코드를 선택합니다. 탐색 모음에 리소스 이름이 나타납니다. 리소스 옆에 있는 화살표를 클릭하여 **근무 시간**을 선택하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

   a. 좌측 메뉴에서 **설정** > **시스템** > **관리** > **사용자를** 클릭하십시오.

   b. 목록에서 수정을 원하는 리소스 레코드를 엽니다.

   c. **일반**에서 **근무 시간**을 클릭하십시오.

3. **월별 보기** 탭의 달력에서 리소스의 서비스 제한 및 순환 일정이 시작될 날을 더블클릭하십시오.

4. **일정 편집** 대화 상자에서 다음의 옵션 중 하나를 선택하고 **확인**을 클릭하십시오:

   - **선택한 날짜만**

    - 이 옵션은 선택한 날짜만 변경합니다.
    - 이 옵션을 선택하는 경우, 8 단계로 건너뜁니다.
  - **<오늘> 이후**
    - 이 옵션은 앞으로의 일정을 변경합니다.
  - **되풀이되는 주별 일정의 시작 날짜부터 종료 날짜까지 모두**
    - 이 옵션은 전체 시작 – 종료 일정을 변경합니다.
    - 이 옵션을 선택하면 지난 일, 즉 과거 근무 시간에 대한 보고서에 영향을 미칠 수 있습니다.
5. **주별 일정** 대화 상자에서 수정하려는 일정의 근무 시간 링크를 클릭하십시오.
6. **근무 시간 및 서비스 제한 설정** 대화 상자에서, **서비스 제한** 탭을 클릭하십시오.
7. 작업 도구 모음에서 **새로 만들기**를 클릭하십시오.

서비스 제한 편집 대화 상자에서 **서비스**를 선택하십시오. 레코드를 검색하려면 **조회** 버튼을 클릭하십시오.

9. **시작 시간** 및 **종료 시간** 목록에서 시설 및 장비가 사용 불가능한 시간을 설정하고 **확인**을 누릅니다.
10. **근무 시간** 대화 상자를 닫으려면 **확인**을 누르십시오.
11. **저장** 또는 **저장 후 닫기를** 클릭하십시오.

참고

- 사용자가 직접 자신의 작업 일정에 서비스 제한을 설정할 수 있습니다.
- 사용자가 얼마나 많은 일정을 편집하는지에 따라 모든 옵션을 사용하지 못할 수도 있습니다. 사용 가능한 옵션은 이미 설정된 일정에 기반합니다.

더 보기

리소스의 근무 시간 설정

감사 기록을 삭제하여 데이터베이스 공간 확보

감사 기능을 활성화한 경우, Microsoft Dynamics CRM 은 모든 트랜젝션의 변경 내용을 데이터베이스의 감사 기록 로그에 저장합니다. 불필요한 감사 기록이나 오래 된 감사 기록을 삭제하여 데이터베이스 공간을 확보하십시오.

경고

감사 기록을 삭제하면, 해당 감사 로그 적용 기간에 대한 감사 기록을 더 이상 볼 수 없습니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오. 추가 정보: **커스터마이제이션 업무에 필요한 허가**

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **감사** > **감사 로그 관리를** 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **감사** > **감사 로그 관리**를 클릭하십시오.

3. 가장 오래된 감사 로그를 선택합니다. 작업 도구 모음에서 **로그 삭제를** 클릭하십시오.
4. 확인 메시지가 나타나면 **확인**을 클릭하십시오.

메모
시스템에서 가장 오래된 감사 로그만을 삭제 할 수 있습니다. 하나 이상의 감사 로그를 삭제하려면, 원하는 로그만 남을 때까지 반복하여 오래 된 로그를 삭제하십시오.

더 보기

Microsoft Dynamics CRM 에서 데이터 감사하기(차후 링크)

감사 구성 및 관리(차후 링크)

Commented [A26]: 하이퍼링크

시스템 상태와 알림 보기

이 페이지에서 귀사의 Microsoft Dynamics CRM 과 구독에 대한 알림을 볼 수 있습니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **관리** > **시스템 알림을** 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **관리** > **시스템 알림**을 클릭하십시오.

읽기 창에 표시되는 섹션 선택

Microsoft Office Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 을 사용하면 세부 정보를 보기 위해 레코드를 열 필요 없이 읽기 창에 표시된 Microsoft Dynamics CRM 레코드에서 섹션을 선택할 수 있습니다.

1. 조직을 클릭하십시오.
2. 작업할 레코드가 포함된 영역을 클릭하고(예를 들어, 서비스) 레코드 종류를 클릭하십시오.
3. Outlook 2007 의 경우, **보기** 메뉴에서 **읽기 창 사용자 지정을** 클릭하십시오.

   - 또는 -

   Outlook 2010 이나 2013 의 경우, **보기 탭**을 클릭하십시오. 이후, **목록** 그룹에서 **읽기 창 사용자 지정을** 클릭하십시오.

   기본적으로, 추가하거나 제거할 수 있는 모든 섹션이 섹션이 **표시된 섹션 박스**에 나열됩니다.
4. 섹션을 제거하려면, **표시된 섹션 박스에서** 섹션을 클릭하고 **제거**를 클릭하십시오.
5. 섹션을 추가하기 위해, **가능한 섹션** 상자에서 섹션을 클릭하고 **추가**를 클릭하십시오.
6. 읽기 창에서 섹션의 주문을 변경하려면, **표시된 섹션 박스에서** 섹션을 클릭하고**, 위로 이동 또는 아래로 이동 버튼**을 클릭하십시오.

Commented [A27]: 번역

7. **확인**을 클릭하십시오.

속성 대화 상자

속성 대화 상자에서 레코드가 생성된 날짜, 레코드가 최종적으로 수정된 시간, 레코드를 수정한 사람 및 레코드에 대해 사용자가 가진 권한을 확인하십시오. 현재 레코드가 백 오피스 시스템과 통합되어 있다면 대화 상자에 관계에 대한 정보가 표시됩니다.

하위 속성

하위 속성 설정 대화 상자는 차트 혹은 목록 구성 요소를 편집할 때 나타납니다

차트 구성 요소를 편집하는 경우, 다음과 같은 세부 정보를 입력합니다.

- **이름**. 이 구성 요소의 고유한 이름입니다.
- **레이블**. 필요 한 경우 구성 머리글에 나타나는 레이블을 변경합니다.
- **대시보드에 레이블 표시.** 차트 구성 요소 머리글에 레이블을 표시하려면 체크 박스를 선택합니다.
- **엔터티**. 차트에 추가하려는 엔터티를 선택합니다.
- **기본 보기.** 차트 데이터를 가져올 보기를 선택합니다.
- **차트 선택 표시.** 대시보드에서 다른 차트를 선택 할 수 있는 옵션을 사용하려면 체크 박스를 선택합니다.

목록 구성 요소를 편집하는 경우, 다음과 같은 세부 정보를 입력합니다.

- **이름**. 이 구성 요소의 고유한 이름입니다.
- **레이블**. 구성 요소 머리글에 나타나는 레이블을 설정합니다.
- **엔터티**. 목록에 삽입할 엔터티를 선택합니다.
- **기본 보기**. 목록의 데이터를 가져 올 보기를 선택합니다.
- **검색 상자 표시.** 해당 목록에서 검색 상자를 사용하려면 체크 박스를 선택합니다. 이 목록에서 레코드를 검색 할 수 있습니다.
- **인덱스 표시**. 알파벳 색인을 목록에서 사용하려면 체크 박스를 선택합니다. 이를 통해 사용자는 특정 문자 또는 숫자만 입력하여 레코드로 이동할 수 있습니다.
- **보기 선택**. 목록에서 다른 보기를 선택 할수 있도록 하려면 체크 박스를 선택하십시오.

더 보기

대시보드 관리

옵션 설정이란?

옵션 설정은 필드나 양식에 이를 추가했을 때 드롭-다운 목록으로 나타납니다. 옵션 설정은 Microsoft Dynamics CRM 상의 어떤 엔터티에나 추가할 수 있습니다.

사용자 본인의 레코드와 리소스의 근무 시간 설정

사용자는 직접 자기 자신의 작업 일정과 근무 시간이 포함된 사용자 레코드 정보를 업데이트할 수 있습니다. 사용자의 사용자 레코드가 생성되면, 근무 시간은 기본적으로 일주일에 24 시간으로 설정됩니다. 사용자에게 필요한 권한이 주어져 있는 경우, 사용자는 다음의 작업을 수행할 수 있습니다:

*추가 정보: **사용자의 레코드 관리***

- **사용자 레코드 생성 또는 편집(차후 링크)**
- **Microsoft Dynamics CRM 에 다른 사용자 초대하기(차후 링크)**
- **사용자 로그인 변경(차후 링크)**
- **리소스의 근무 시간 설정**
- **사용자 혹은 시설/장비에 대한 일일 사용 불가 설정 (차후 링크)**
- **휴가 설정**
- **서비스 수행에서 리소스 사용 중지 설정(차후 링크)**
- **일정에서 리소스를 일시적으로 사용 중지로 설정(차후 링크)**
- **Common Tasks(외부)**

더 보기

목록 및 양식의 일반 작업(차후 링크)

Commented [A28]: 하이퍼링크

Commented [A29]: 하이퍼링크

시스템 설정 탭

시스템 설정 대화 상자 – Outlook 탭

이 페이지에서 Microsoft Outlook 과 Microsoft Dynamics CRM 이 소통하는 방식을 설정합니다.

Outlook 시스템 설정 대화 상자 열기

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

   #### 보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

   #### CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **관리** > **시스템 설정** > **Outlook** 탭을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **관리** > **시스템 설정** > **Outlook 탭을** 클릭하십시오.

설정	설명
Outllook 용 Microsoft Dynamics CRM 에 대한 전자 메일 승격 옵션 설정	
새 전자 메일을 받을 때 검사 수행	기본: 예. 예일 경우, 전자 메일은 도착 즉시 추적됩니다.
수신 전자 메일 승격 간격	기본: 10 분. 특정 기간에 들어오는 전자 메일을 검색하고 보여줍니다.
보류 중인 CRM 전자 메일 보내기 간격	기본: 10 분. 특정 시간에 Microsoft Dynamics CRM 에 보류중인 전자 메일을 보냅니다.
사용자가 Outlook 용 CRM Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 에 동기화를 예약할 수 있는지 여부 설정	
사용자가 동기화를 예약할 수 있음	기본: 예. 예일 경우, 사용자가 직접 Outlook 용 CRM 이나 Microsoft Dynamics CRM 에 동기화 여부를 설정 할 수 있습니다.
동기화 사이의 최소 시간	기본: 15 분. 지정된 시간 간격에 Microsoft Dynamics CRM 과 Outlook 용 CRM 에 동기화합니다.
사용자가 Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 의 백그라운드에서 해당 로컬 데이터를 업데이트 할 수 있는지 여부 설정	
사용자가 백그라운드 로컬 데이터 동기화를 예약할 수 있음	기본: 예. 예일 경우, 사용자가 오프라인 중 컴퓨터에 저장 된 데이터를 업데이트 할 수 있습니다.
백그라운드 로컬 데이터 동기화 사이의 최소	기본: 15 분. 로컬 데이터는 지정된 시간에 Microsoft Dynamics CRM 과 동기화 됩니다.
Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 에서 주소록 동기화 일정 설정	

설정	설명
사용자가 백그라운드 주소록 동기화를 예약할 수 있음	기본: 예. 예일 경우, 사용자가 오프라인 중 자신의 컴퓨터에 저장한 주소록을 업데이트 할 수 있습니다.
주소록 동기화 사이의 최소 시간	기본: 1 시간. 로컬 주소록은 지정된 시간에 Microsoft Dynamics CRM 과 함께 동기화 됩니다.
사용자에게 Outlook 용 CRM 메시지를 표시할지 여부 설정	
사용자에게 메시지 표시줄에 표시된 "Outlook 용 CRM 가져오기" 옵션 표시	기본: 예. 예일 경우, Outlook 용 CRM 다운로드 버튼이 Microsoft Dynamics CRM 에 표시됩니다.

시스템 설정 대화 상자 – 일반 탭

이 페이지의 설정을 사용하여 Microsoft Dynamics CRM 의 일반적인 시스템 수준 설정이 가능합니다.

일반 시스템 설정 대화 상자 열기

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

   보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

   CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **관리** > **시스템 설정** > **일반** 탭을 클릭하십시오.

   Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **관리** > **시스템 설정** > **일반 탭을** 클릭하십시오.

설정	설명
양식의 기본 저장 옵션 선택	
모든 양식에 자동 저장 사용	기본: 예. 예일 경우, (처음 저장)레코드를 만든 후 변경사항이 발생하면 30 초 후에 자동적으로 저장됩니다.양식이 열려있는 동안 변경사항이 발생하지 않으면, 자동 저장하지 않습니다. 자동 저장이 작동되는 30 초 안에 변경 사항이 작성되면 자동 저장은 다시 시작합니다. 추가 정보: Manage auto-save(외부)
IM 상태 옵션 설정	
시스템에 대한 상태 사용	기본: 예. 예일 경우, 인스턴트 메시지는 사용자, 거래처, 영업 기회, 잠재 고객에 대한 현재 상태를 표시합니다. 이는 업데이트 된 사용자 인터페이스 엔터티에 대한 목록과 하위 목록에만 적용됩니다.
전체 이름 형식 설정	
이름 형식	기본: 이름과 성. 고객 및 사용자 이름의 표시 순서를 지정합니다.
가격 산정을 위해 시스템에 사용되는 통화 정밀도 설정	
가격 산정 소수점 정밀도	기본: 2. 통화에 사용할 소수점을 선택합니다.
다시 할당된 레코드를 원래 담당자와 공유할지 여부 설정	
다시 할당된 엔터티를 원래 담당자와 공유	기본: 아니오. 레코드를 레코드의 원래 사용자와 공유할 것인지, 다른 사용자에게 재지정 여부를 선택할 것인지를 선택합니다.
차단할 첨부 파일 확장명 설정	특정 파일 확장명을 가진 첨부 파일로부터 사용자를 보호하십시오.
통화 표시 옵션 설정	

설정	설명
다음을 사용하여 통화 표시	기본: 통화 기호. ex)통화 기호: $, 통화 코드: USD.
빠른 찾기 설정	
빠른 찾기 레코드 제한 사용	기본: 예. 예일 경우, 만약 10,000 개 이상의 레코드가 발견되면, 사용자가 빠른 찾기를 사용할 것인지 물어 볼 것입니다.
태블릿용 CRM 에서 검색할 엔터티 선택	사용자가 태블릿용 CRM 에서 검색을 할 때, 포함 시킬 엔터티를 선택하려면 선택을 클릭하십시오.
Bing 지도 사용	
양식에 Bing 지도 표시	기본: 예. Microsoft Dynamics CRM 온-프레미스 사용자도 Bing Map 키를 입력합니다. Microsoft Dynamcis CRM 온라인 사용자는 키를 입력할 필요가 없습니다.
Please enter Bing Map key	Microsoft Dynamics CRM 온-프레미스 사용자는 Bing 지도를 사용하기 위해 키를 입력해야 합니다. Bing Map 키 획득: https://www.bingmapsportal.com/(외부)
기본 국가/지역 번호 설정	
국가/지역 번호 접두사 사용	기본: 사용 가능. 사용하는 경우, Microsoft Dynamics CRM 은 사용자가 전화를 시도하는 번호에 국가/지역 코드를 접두사 형태로 표시할 것입니다.
국가/지역 코드 접두사	기본: +1. +1 은 북미 지역에 대한 국가 호출 코드입니다.
전화 통신 공급자 선택	
통화하려면 클릭에 사용할 공급자 선택	기본: Skype. Microsoft Dynamics CRM 에서 외부로 전화를 걸 때 사용할 공급자를 선택합니다. 이 설정은 모바일 용 CRM 과 태블릿용 CRM 에서는 적용되지 않습니다.
사용자에게 태블릿용 CRM 메시지를 표시할지 여부 설정	

설정	설명
사용자에게 앱 다운로드 메시지 표시	기본: 예. 예일 경우, 사용자는 태블릿 앱을 위한 CRM 다운로드에 대한 메시지를 볼 수 있습니다.

시스템 설정 대화 상자 – 마케팅 탭

이 페이지에서 Microsoft Dynamics CRM 에 대한 마케팅 설정 구성을 설정합니다.

마케팅 시스템 설정 대화 상자 열기

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

   보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

   CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **관리** > **시스템 설정** > **마케팅** 탭을 클릭하십시오.

   Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **관리** > **시스템 설정** > **마케팅 탭**을 클릭하십시오.

설정	설명
편지 병합을 통한 다이렉트 전자 메일을 캠페인에 사용할지 여부를 설정하십시오.	
편지 병합을 통한 다이렉트 전자 메일 사용	기본: 예. 예일 경우, 사용자는 메일 병합 기능을 사용하여 캠페인 활동으로 전자 메일을 보낼 수 있습니다.

설정	설명
	참고 해당 옵션을 사용하려면, 메일 병합을 사용할 사용자에게 메일 병합 사용 권한을 할당해야 합니다.
수신 캠페인 활동 저자 메일에 대해 캠페인 반응을 만들지 여부를 설정하십시오(전자 메일 추적을 사용하는 경우에만 사용 가능)	
수신 전자 메일의 캠페인 반응 만들기	기본: 예. 예일 경우, Microsoft Dynamics CRM 은 전자 메일 메시지가 특정 마케팅 캠페인에 대한 응답을 받으면 자동적으로 캠페인 응답 레코드를 생성합니다.
자동 구독 취소 옵션을 설정하십시오(전자 메일 추적을 사용하는 경우에만 사용 가능).	
구독 취소 전자 메일을 받을 때 "마케팅 자료 보내지 않음"옵션 설정	기본: 아니오. 예일 경우, 구독 취소 전자 메일을 받을 경우, 마케팅 목록으로부터 거래처, 연락처, 잠재 고객에 대한 우선 설정은 마케팅 자료를 보내지 않도록 자동적으로 업데이트 됩니다.
구독 취소 시 고객에게 확인서 보내기	만약 위의 설정이 "마케팅 자료를 보내지 마십시오"으로 설정되어 있을 경우, 이 설정을 사용하면 구독 취소 시 사용자에게 응답을 보냅니다.
승인 전자 메일용 탬플릿	두 가지 이전 설정을 예로 설정하였다면, 구독을 취소한 고객에게 응답할 전자 메일 템플릿을 설정해야 합니다.

시스템 설정 대화 상자 – 형식 탭

Microsoft Dynamics CRM 이 조직에 대한 표시 숫자, 통화, 시간, 날짜를 표시하는 방법을 설정할 수 있습니다.

양식 시스템 설정 대화 상자 열기

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

보안 역할 확인하기

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **관리** > **시스템 설정** > **양식** 탭을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **관리** > **시스템 설정** > **양식 탭을** 클릭하십시오.

설정	설명
조직 표준 및 형식	
현재 형식	기본: 조직의 언어 및 지역 설정입니다. 조직의 숫자, 통화, 시간, 날짜 양식을 사용자 지정하려면 **사용자 지정을** 클릭하십시오.
형식 미리보기	선택된 언어와 로컬 설정을 미리 보기 합니다.

더 보기

국가별 옵션 사용자 지정 - 시스템 설정

시스템 설정 대화 상자 – 보고 탭

Microsoft Dynamics CRM 의 보고 설정을 구성하십시오. .

보고 시스템 설정 대화 상자 열기

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.

b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.

b. **설정** > **관리** > **시스템 관리** > **보고** 탭을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **관리** > **시스템 설정** > **보고서 탭**을 클릭하십시오.

설정	설명
보고서 범주 지정	기본 카테고리: • 영업 보고서 • 서비스 보고서 • 마케팅 보고서 • 관리 보고서 **참고** 새 카테고리나 기존 카테고리를 추가할 경우에도 보고서 레코드 종류에 사용할 수 있는 기본 보기를 변경합니다. 그렇지 않으면, 일반 사용자는 새로운 카테고리에서 모든 보고서를 볼 수 없습니다.
기본값	기본: 지정되지 않은 값. 기본 보고서 카테고리를 선택합니다.

시스템 설정 대화 상자 – 감사 탭

조직 레벨의 감사를 시작하여 조직 데이터의 변경 사항과 해당 변경 사항의 로그를 유지하십시오.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **관리** > **시스템 설정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **관리** > **시스템 설정을 클릭**하십시오.

3. **시스템 설정** 대화 상자의 **감사** 탭 아래 **감사 설정** 섹션에서 사용자는 감사를 시작할 수 있으며 사용자 엑세스 감사를 설정할 지를 지정하거나 현재 해당 감사가 진행 중이라면 이를 정지할 수 있습니다.

   감사 및 사용자 액세스 감사를 활성화했다면, Microsoft Dynamics CRM 에 로그인한 사용자에 대한 감사와 사용자가 CRM 웹 어플리케이션이나 Outlook 용 CRM 에 접속 중인지 확인할 수 있습니다.
4. **다음 영역에서 감사 사용**에서, 다음과 같은 제품의 특정 영역에 대한 감사를 설정할 수 있습니다:

감사 영역	다음 엔터티에 대한 감사를 시작할 수 있음:
일반 엔터티	거래처, 연락처, 잠재 고객, 마케팅 목록, 제품, 퀵 캠페인, 보고서, 영업 홍보, 보안 역할, 사용자
영업 엔터티	경쟁 업체, 송장, 영업 기회, 주문, 견적
마케팅 엔터티	캠페인
고객 서비스 엔터티	문서, 케이스 클라이언트 피드백, 계약, 서비스

더 보기

데이터 변경 내역 감사

시스템 설정 대화 상자 – 목표 탭

목표 자동 롤업의 기간과 빈도를 설정합니다. 해당 설정은 Microsoft Dynamics CRM 내 모든 목표 설정의 자동 처리에만 영향을 미칩니다. 사용자는 언제나 모든 목표를 수동으로 롤업할 수 있습니다.

목표 시스템 설정 대화 상자 시작하기

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.
b. **설정** > **관리** > **시스템 설정** > **목표 탭** 을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정**> **시스템**> **관리** > **시스템 설정** > **목표** 탭을 선택합니다.

설정	설명
롤업 만료 시간 및 롤업 빈도를 설정합니다.	
롤업이 중지되는 목표 종료 날짜 이후의 일 수	기본값: 30 일. 목표 롤업이 목표가 종료되는 날짜 이후의 값을 포함하지 않기 위해 목표 종료 이후의 날짜 정보를 입력하십시오.
롤업 되풀이 빈도	기본값: 24 시간. 각 목표 롤업 사이의 시간을 설정하십시오.

시스템 설정 대화 상자 – 사용자 지정 탭

Microsoft Dynamics CRM 에 대한 사용자 지정 설정을 구성하려면 이 페이지의 설정을 사용해야 합니다.

사용자 지정 시스템 설정 대화 상자 시작하기

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

   보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

   CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **관리** > **시스템 설정** 탭을 클릭하십시오.

   Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **관리** > **시스템 설정** > **사용자 지정** 탭을 선택합니다

설정	설명
응용 프로그램 모드	
Microsoft Dynamics CRM 에서 메뉴 모음, 탐색 모음 및 명령 모음이 없는 브라우저 창에서 열 수 있는지 여부를 설정하십시오.	
응용 프로그램 모드에서 Microsoft Dynamics CRM 열기	기본값: 응용 프로그램 모드 비활성화. 만약 활성화할 경우, Microsoft Dynamics CRM 은 응용 프로그램 모드에서 실행될 수 있으며, 이는 메뉴, 탐색 바, 도구 모음 없이 열릴 수 있다는 것을 의미합니다. 이상의 브라우저 구성 요소가 숨겨지면 Microsoft Dynamics CRM 은 웹 사이트가 아닌 개별적인 응용 프로그램처럼 나타날 수 있습니다.

시스템 설정 대화 상자 – 전자 메일 탭

Microsoft Dynamics CRM 의 전자 메일 설정을 구성합니다.

전자 메일 시스템 설정 대화 상자 시작하기

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자가 설정한 보안 담당자 또는 이와 상응하는 권한이 있는지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **관리** > **전자 메일 구성**을 클릭하십시오.
   c. **전자 메일 구성 설정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **전자 메일 구성**을 클릭하십시오.
   b. **전자 메일 구성 설정**을 클릭하십시오.

3. 다음 옵션을 변경합니다:

설정	설명
전자 메일 처리 구성	
다음을 사용하여 전자 메일 처리	전자 메일 동기화 방법을 서버쪽 동기화 또는 전자 메일 라우터 중 하나로 설정합니다.
기본 동기화 방법 구성	사용자 또는 큐가 생성될 때 자동으로 생성되는 전자 메일 사서함의 기본 설정을 해당 섹션에서 설정 가능합니다.

서버 프로필	기본 처리에 적용할 전자 메일 서버 프로필을 설정합니다.
수신 전자 메일	수신하는 전자 메일에 대해 Outlook 용 CRM 을 사용할지, 전달 사서함을 사용할지, 전자 메일 라우터를 사용할지, 서버 쪽 동기화를 사용할지 설정합니다.
발신 전자 메일	전자 메일을 발신할 때 Outlook dyd CRM 을 사용할지, 서버 쪽 동기화를 사용할지 설정합니다.
약속, 연락처 및 작업	Microsoft Dynamics CRM 과 Outlook 용 CRM 간의 일정, 거래처, 작업의 동기화에 Outlook 용 CRM 을 사용할지 서버쪽 동기화를 사용할지 설정합니다.
승인되지 않은 사용자와 큐에 대한 전자 메일 처리 중	시스템 관리자에 의해 승인된 전자 메일을 가지고 있는 사용자나 큐에만 전자 메일 처리를 승인하려면 해당 체크박스를 선택하십시오. - 승인된 사용자에 대해서만 전자 메일 처리 - 승인된 큐에 대해서만 전자 메일 처리
전자 메일 상관 관계를 구성하십시오	
상관 관계 사용	전자 메일 머리글의 정보를 이용하여 전자 메일 활동을 다른 관련 레코드와 연동하려면 해당 체크 박스를 선택하십시오. 이 방법은 전자 메일의 속성을 이용하며 스마트 일치보다 더 정확합니다. **노트** 전자 메일 머리글을 이용한 전자 메일의 상관 관계는 서버 쪽 동기화를 사용하는 경우에만 사용 가능합니다. 전자 메일 라우터로 전자 메일을 처리하고 있다면, 추적 토큰이나 스마트 일치를

	사용하여 전자 메일 활동을 관련 레코드와 연동할 수 있습니다.
추적 토큰 사용	추적 토큰 사용을 활성화하고 Microsoft Dynamics CRM 이 전자 메일 메시지의 제목을 어떻게 표시할 지 구성하려면 이 체크 박스를 선택하십시오. 추적 토큰의 사용은 새로운 레코드가 추적 중인 레코드 및 존재하는 레코드와 연동되어 있을 때 더욱 정확합니다. 전자 메일 접두사를 수정하면, 256 문자 이상이 기록으로 저장됩니다. 긴 접두사 혹은 너무 잦은 접두사 변경은 지록에서 지워질 수 있습니다.
스마트 일치 사용	전자 메일 간 유사성을 이용하는 스마트 일치를 통해 전자 메일을 연동하려면 이 체크 박스를 선택하십시오.
CRM 사용자 간의 전자 메일에 대한 추적 옵션을 설정하십시오.	
CRM 사용자 간에 주고 받은 전자 메일을 두 개의 활동으로 추적	해당 옵션을 선택하면 Microsoft Dynamics CRM 의 발신자와 수신자를 위한 두 가지 전자 메일 활동을 생성합니다.
전자 메일 양식 옵션 설정	
보안 프레임을 사용하여 전자 메일 메시지 내용 제한	'**예**' 로 설정하면 전자 메일을 전송할 때 다음과 같은 오류 메시지가 표시 될 수 있습니다 "이 콘텐츠는 프레임에 표시 할 수 없습니다". 이는 민감한 콘텐츠를 전송할 때 보안에 취약하게 만들며, 해당 문제를 제거하려면 **아니오**로 설정합니다.
받는 사람이 확인되지 않은 전자 메일 메시지를 보낼 수 있음	받는 사람이 확인되지 않은 전자 메일 메시지를 보내려면 **예**로 설정합니다.
첨부 파일의 크기 제한 설정	
최대 파일 크기 (KB)	레코드에 첨부될 수 있는 파일의 크기를 조정합니다.
알림 구성	CRM 사용자에게 전송할 경고 유형을 설정합니다. • 오류

	• 경고 • 정보
사서함 담당자에게 알림	기본적으로 시스템 관리자는 전자 메일 서버 프로필에서 발생하는 모든 오류를 확인합니다. 사서함 담당자 이를 함께 알리고 싶다면 체크 박스를 선택하십시오.

4. 변경 사항을 저장하고 대화 상자를 닫으려면 **확인**을 클릭하십시오.

더 보기

전자 메일 서버쪽 동기화

시스템 설정 대화 상자 - 일정 탭

Microsoft Dynamics CRM 의 일정 설정을 구성하십시오.

▶ 일정 시스템 설정 대화 상자 시작하기

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 권한이 있는지 확인하십시오.

▶보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

▶CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **관리** >**시스템 설정** > **일정** 탭을 클릭하십시오.

▶Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **관리** > **시스템 설정** > **일정** 탭을 선택합니다.

설정	설명
일정 옵션	
약속의 최대 기간(일)	기본값: 10. 사용자가 약속을 예약 할 수 있는 최대 일 수를 설정합니다.

더 보기

약속 생성 및 편집

국가별 옵션 사용자 지정 – 시스템 설정

조직에서 사용되는 숫자, 통화, 시간 및 날짜의 표시 방식을 사용자 지정 할 수 있습니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 권한이 있는지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
   설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **관리** > **시스템 설정** 을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

   a. 좌측 메뉴에서 **설정** > **시스템** > **관리** > > **시스템 설정**.
   탐색 창에서 조직 확장을 클릭하거나 **설정**> **시스템**> **관리**> **시스템 설정**을 선택합니다

3. **형식** 탭을 클릭하십시오.
4. **현재 형식** 목록에서 언어와 국가, 지역을 선택하고 **사용자 지정**을 클릭하십시오.
5. **국가별 옵션 사용자 지정** 대화 상자에서 선택한 포맷에 대한 기본 설정을 변경할 수 있습니다. 미리 보기 상자에서 변경한 옵션이 어떻게 나타나는지 확인하십시오.
   - 소수점 기호, 자릿수 구분 기호, 숫자 그룹 및 음수를 변경하려면 **숫자** 탭을 누릅니다.

- 통화 형식, 음수 통화 형식 및 소수 자릿수의 수를 변경하려면 **통화** 탭을 클릭하십시오.
- 시간 형식, 시간 구분 기호, 오전과 오후의 표기를 변경하려면 **시간** 탭을 클릭하십시오.
- 달력 종류, 시작 요일, 시작 주, 길고 짧은 날짜 형식 및 일정 보기에서 주 번호를 표시 할지에 대한 여부를 설정하려면 **날짜** 탭을 클릭하십시오.
- 변경 사항을 저장하고 대화 상자에서 계속 작업하려면 **적용**을 클릭하십시오. 변경 내용을 저장하고 대화 상자를 닫으려면 **확인**을 클릭하십시오.

6. **확인**을 클릭합니다

더 보기

시스템 설정 대화 상자 – 형식 탭

국가별 옵션 사용자 지정 – 개인 옵션

Microsoft Dynamics CRM 에서 기업이 위치한 국가별 설정에 맞게 숫자, 통화, 시간 및 날짜 형식을 표시하는 방법을 변경할 수 있습니다

메모

개인 옵션 설정 대화 상자는 Outlook 용 CRM 에서만 접근 가능합니다.

1. Outlook 2010 또는 Outlook 2013 에서 **파일** 탭 > **CRM** > **옵션**을 클릭하십시오.
2. **개인 옵션 설정** 대화 상자 내 **형식** 탭의 **현재 형식** 목록에서 개인화할 형식에 대한 언어 및 국가 또는 지역의 이름을 선택하고 **사용자 지정**을 클릭하십시오.

   국가별 옵션 사용자 지정 대화 상자에서 다음 탭 중 하나를 선택하여 선택한 형식에 대한 기본 설정을 변경할 수 있습니다:

   - **숫자**. 소수점 기호, 자릿수 구분 기호, 숫자 그룹, 음수 표기 형식에 대한 옵션 설정

     중요사항

     일부 음수 번호 옵션에 관계없이 항상 일부 국가/지역에서 원하는 설정의 예 (100.00)처럼 괄호 안의 숫자를 표시합니다. 또한, 일부 긴 숫자는 예를 들어 10000 과 같이 쉼표가 정상적으로 나타나지 않습니다. 이 문제는 앞으로의 업데이트를 통해 수정될 예정입니다.
   - **통화**. 통화 형식, 음수 통화 금액 및 소수 자릿수의 수에 대한 옵션을 설정합니다.
   - **시간**. 시간 형식, 시간 구분, 아침과 오후 표기법에 대한 옵션을 설정합니다.
   - **날짜**. 일정 보기에서 주별로 표시할 수 있는지의 여부와 길고 짧은 날짜의 형식을 지원하는지에 대한 일정의 유형 옵션을 설정합니다.
3. 각각의 탭에서 선택한 양식의 기본 값을 수정하려면 목록 탭을 사용하십시오. 변경된 값을 미리 보기 상자에서 확인할 수 있습니다.
4. 기본 형식으로 변경한 내용을 적용하고 대화 상자에서 작업을 계속하기를 바란다면, **적용**을 클릭하십시오.

- 또는 -

기본 형식으로 변경한 내용을 적용하고 대화 상자를 닫으려면 **확인**을 클릭하십시오.

데이터 관리 및 중복 검색

샘플 데이터 추가/제거

샘플 데이터는 사용자가 연습을 통해 Microsoft Dynamics CRM 에 빠르게 적용하고 데이터가 어떻게 시스템에 구축되는지 확인할 수 있도록 도움을 제공합니다. 어느 수준에 다다르면 사용자는 이러한 샘플 데이터를 삭제하고 싶어 질 것입니다.

혹은, 샘플 데이터가 사용자의 시스템에 설치되어 있지 않다면 연습을 위해 이를 설치할 수도 있습니다. 삭제 역시 가능합니다.

중요 사항

샘플 데이터는 실제 데이터와 연결하지 말고 연습에만 사용하십시오.

1. 시스템 관리자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.

b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
설정이 탐색 모음에 나타납니다.

b. **설정** > **데이터 관리**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 쓰고 있는 경우

a. 좌측 메뉴에서 **설정** > **System** > **데이터 관리**를 클릭하십시오.
탐색 창에서 조직 확장을 클릭하거나 **설정**> **시스템**> **데이터 관리** 를 선택합니다

3. **샘플 데이터**를 클릭하십시오. 현재 샘플 데이터가 설치되어 있는 지 확인 가능한 메시지가 나타납니다.
4. 다음 중 하나를 수행하십시오 :

   샘플 데이터 제거를 클릭하고 **닫기**를 누릅니다.

   -또는-

   샘플 데이터 설치를 클릭하고 **닫기**를 누릅니다.

대량 레코드 삭제

대량 삭제 기능으로 Microsoft Dynamics CRM 2013 혹은 Microsoft Dynamics CRM Online 의 시스템 저장 공간의 용량을 확보하거나 데이터의 질을 유지하십시오.

예를 들어, 사용자는 다음의 데이터를 대량으로 삭제하여 데이터의 질과 시스템 저장 공간의 용량을 확보할 수 있습니다:

- 오래된 데이터.
- 비즈니스와 관련이 없는 데이터.
- 불필요한 테스트나 샘플 데이터.
- 다른 시스템에서 잘못 들어온 데이터.

대량 삭제에 대한 추가 정보를 확인하려면, Microsoft Dynamics CRM 2013 과 Microsoft Dynamics CRM Online 의 관리 가이드에서 대량 레코드 삭제(외부) 항목을 참고하십시오.

데이터 변경 내역 감사

감사 기능을 통해 비즈니스 데이터에 대한 변경 내역을 추적할 수 있습니다. 특정 레코드의 변경 내역, 모든 변경 사항에 대한 요약, 사용자들이 Microsoft Dynamics CRM 에 접속한 내역을 분석할 수 있습니다. 레코드, 필드, 사용자 수준의 변경 내역을 추적하십시오. Microsoft Dynamics CRM 은 자동으로 변경 내용에 대한 로그를 생성합니다.

감사에 대한 자세한 도움말을 관리 가이드(외부) 에서 확인할 수 있습니다.

레코드 변경 내용 보기에 대한 추가 정보: **개별 레코드에 대한 감사 내역 보기(차후 링크)**

Commented [A30]: 하이퍼링크 및 기울임

중복 검색 켜기 및 끄기

데이터의 무결성을 유지하려면 데이터 중복을 막는 몇 가지의 규칙을 설정하는 것이 좋습니다.

조직 전체에 적용되는 중복 검색 규칙 설정하면, 이를 활성화해야 합니다. 간혹 중복 검색 규칙을 해제해야 할 때도 있습니다.

중복 검색 켜기

1. 시스템 관리자, 시스템 사용자 지정자, 영업 관리자, 영업 부사장, 마케팅 부사장, CEO 비즈니스 관리자 비즈니스 관리자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따르십시오.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. **Microsoft Dynamics CRM** > **설정** > **데이터 관리** > **중복 검색 설정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **데이터 관리** > **중복 검색 설정**을 클릭하십시오.

3. 중복 검색 기능을 사용하려면 **중복 검색 사용**을 선택하십시오.

   메모
   시스템이 다량의 레코드를 보유하고 있을 시, 중복 검색 기능은 시스템 성능에 영향을 미칠 수 있습니다.

4. 언제 중복 검색을 실시할 지 설정합니다:
   - **레코드가 만들어지거나 업데이트될 때**
     시스템은 사용자가 새로운 레코드를 입력할 때 중복 검색을 실시합니다.

     중요 사항
     사용자가 새로운 유저 인터페이스의 양식으로 새로운 레코드를 입력한다면, 중복 검색 기능은 사용할 수 없습니다. 또한, 사용자가 두 개의 레코드를 병합하거나, 잠재 고객을 변환하거나, 레코드를 활성화/비활성화 하거나, 종료된 활동을 저장할 때는 중복 검색 기능이 작동하지 않습니다.
   - **Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 이 오프라인에서 온라인으로 전환될 때**
     Outlook 용 CRM 사용자의 경우, 오프라인 상태에서 온라인 상태로 전환할 때 오프라인 상태에서 작성한 데이터를 중복 검색합니다.

- **데이터를 가져오는 도중**
  가져 오기 마법사를 통해 연락처, 잠재 고객, 거래처 및 다른 유형의 데이터를 가져올 때, 마법사는 중복 레코드를 검색합니다.
  추가 정보: 거래처, 잠재 고객 또는 다른 데이터 불러오기

5. **확인**을 클릭하십시오.

중복 검색 끄기

1. 시스템 관리자, 시스템 사용자 지정자, 영업 관리자, 영업 부사장, 마케팅 부사장, CEO 비즈니스 관리자 비즈니스 관리자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따르십시오.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. **Microsoft Dynamics CRM** > **설정** > **데이터 관리** > **중복 검색 설정**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용 중일 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **시스템** > **데이터 관리** > **중복 Settings**, then under **System**, **데이터 관리**, and then **Duplicate Detection Settings**.
   탐색 창에서 조직 확장을 클릭하거나 **설정**> **시스템**> **데이터 관리** 그리고 **중복 검색 설정**을 선택합니다.

3. **중복 검색 사용** 체크 박스를 해지합니다.
4. **확인**을 클릭하십시오.

더 보기

중복 검색 규칙 설정
중복 데이터 확인하기
Outlook 에서 Microsoft Dynamics CRM 데이터 동기화

중복 검색 규칙 설정

데이터의 무결성을 유지하려면 데이터 중복을 막는 몇 가지의 규칙을 설정하는 것이 좋습니다.

Microsoft Dynamics CRM 은 기본적으로 거래처, 연락처, 잠재 고객의 기본 중복 검색 규칙을 포함하고 있지만 기록의 다른 유형이나 다른 레코드 종류에 대해 중복을 감지하는 시스템을 원하는 경우에는 새 규칙을 만들어야 합니다

조직 전체에 적용되는 중복 검색 규칙 설정하면, 이를 활성화해야 합니다.

조직 내 임직원들에게 규칙적으로 중복 검색을 실시하도록 교육하십시오.

추가 정보: 중복 데이터 확인하기

중요 사항

중복 검색은 사용자가 Microsoft Dynamics CRM 에서 사용하기 위해 직접 생성하거나 편집한 레코드 유형에 대해서는 작동하지 않습니다. 해당 레코드 유형을 확인하려면 Developer Toolkit(외부)을 참고하십시오. 사용자는 해당 레코드 타입을 위한 중복 검색 규칙을 생성해야 하며, 이를 주기적으로 실시하여 시스템 데이터를 정리해야 합니다.
중복 검색은 데이터 가져오기를 지원합니다.

추가 정보: 중복 검색을 위해 시스템 작업 실행

1. 시스템 관리자, 시스템 사용자 지정자, 영업 관리자, 영업 부사장, 마케팅 부사장, CEO 비즈니스 관리자 비즈니스 관리자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **데이터 관리** > **중복 검색 규칙**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우 Outlook 용 CRM 을 쓰고 있는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **데이터 관리** > **중복 검색 규칙**을 클릭하십시오.

3. 새로운 중복 검색 규칙을 만들려면 **새로 만들기**를 클릭하십시오. 이름과 설명을 입력합니다.
   - 또는-
   게시되지 않은 기존의 중복 검색 규칙을 편집하려면 중복 검색 규칙을 클릭하십시오.
   - 또는-
   게시 된 중복 검색 규칙을 편집하려면 규칙을 선택하고 **기타 작업** 메뉴에서 클릭하거나 **게시 취소**를 눌러 규칙 게시를 취소하십시오.
4. 레코드를 중복으로 식별할 때 사용할 조건을 선택합니다.
   a. 새 규칙을 만드는 경우
      - **중복 검색 규칙 기준** 섹션의 **기본 레코드 종류** 목록에서 해당 규칙을 적용할 레코드 유형을 설정하십시오.
      - **일치하는 레코드 종류** 상자에 해당 규칙을 적용할 레코드를 입력하십시오.
   b. 중복 검색 시 활성화된 레코드만 검색하려면, **일치하는 비활성 레코드 제외** 체크 박스를 선택하십시오. 또한, 사용자가 설정한 중복 검색 규칙 기준이 정적인 필드에 기반한다면 이 체크 박스를 선택해야 합니다.
   c. 대소문자를 구분하는 규칙을 원한다면, **대소문자 구분** 확인란을 선택합니다.
   d. 기본 레코드 종류와 일치하는 레코드 종류를 각각 다른 레코드로 설정한 경우, 각각의 기준을 설정하려면 **기본 레코드 필드** 열에서 **선택**을 클릭하고 필드 명을 입력합니다. 같은 행의 **일치하는 레코드 필드** 열에서 역시 **선택**을 클릭하고 필드 명을 입력합니다.
      - 또는 -
      기본 레코드 종류와 일치하는 레코드 종류를 서로 같은 레코드로 설정한 경우, **필드** 열에서 **선택**을 클릭하여 기준을 설정합니다.
   e. 같은 열의 **기준** 행에서 **선택**을 클릭하고 연산자를 입력하십시오.
   f. 만약 **처음 문자 일치** 혹은 **마지막 문자** 일치를 선택하였다면, **문자 수** 열의 **값 입력** 란에 비교할 문자 수를 입력하십시오.
   g. 중복 검사 작업 시 빈 값을 고려하거나 고려하지 않으려면, **빈 값 무시** 체크 박스를 사용하십시오.

   중요 사항
   중복 검사 규칙이 단 하나의 조건을 가진 경우, 빈 값은 중복 검사 규칙 시 무시됩니다.

   레코드의 매치코드에 저장되는 문자의 수에 의해 사용자가 선택할 수 있는 기준의 수는 한정됩니다. 기준을 추가할 때, 페이지 하단의 **현재 일치 코드 길이**의 값을 참고하십시오.
5. **저장 후 닫기**를 누릅니다.
6. 새로 만들거나 변경한 중복 검색 규칙을 활성화하려면 규칙을 선택하고 **게시**를 클릭하십시오.
   중복 검색 규칙을 게시할 때, 모든 레코드의 매치코드가 해당 규칙의 일치 레코드 유형에 생성됩니다.

메모

- 전자 메일과 같은 특이한 값 필드에 대한 중복 검색 기준을 설정하는 것을 추천합니다.
- 각 레코드 유형은 하나 이상의 중복 검색 규칙 설정할 수 있습니다. 더 보기

중복 데이터 확인하기
중복 검색 켜기 및 끄기
중복 검색을 위해 시스템 작업 실행

중복 검색을 위해 시스템 작업 실행

시스템 데이터의 무결성을 유지하기 위해, 주기적으로 중복 검사를 수행하여 사용자들이 실수로 중복된 거래처, 연락처, 잠재 고객 혹은 다른 유형의 레코드를 생성하지 않도록 하십시오.

중복 검사 마법사는 사용자가 중복 레코드를 검색하여 삭제하는 "작업"을 설정할 수 있도록 도와줍니다. 해당 작업을 매일 실시하도록 설정할 수 있으며, 작업이 완료되었을 때 결과를 전자 메일로 수신받을 수 있습니다.

메모
중복 검사는 중복 검색 규칙 설정하고 이를 활성화해야만 사용할 수 있습니다.

중요 사항
중복 검색은 사용자가 Microsoft Dynamics CRM 에서 사용하기 위해 직접 생성하거나 편집한 레코드 유형에 대해서는 작동하지 않습니다. 해당 레코드 유형을 확인하려면 개발자 도구(외부)을 참고하십시오. 사용자는 해당 레코드 타입을 위한 중복 검색 규칙을 생성해야 하며, 이를 주기적으로 실시하여 시스템 데이터를 정리해야 합니다. 중복 검색은 데이터 가져오기를 지원합니다.

추가 정보: 중복 검색을 위해 시스템 작업 실행

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

Commented [A31]: 타이틀 없음.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **데이터 관리** > **중복 검색 작업**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우 Outlook 용 CRM 을 쓰고 있는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 **설정** > **시스템** > **데이터 관리** > **중복 검색 작업**을 클릭하십시오.

2. **새로 만들기**를 클릭하거나 실행하려는 중복 검색 작업의 이름을 클릭합니다. 중복 검색 작업을 생성할 수 있는 중복 마법사가 나타납니다.
3. **다음**을 누르십시오.
4. **찾을 대상** 목록에서 중복을 검색할 레코드 종류를 선택하십시오.

5. **저장된 보기 사용** 목록에서 검색할 일치 레코드의 유형을 선택합니다.
6. **상태** 목록에서 중복 정보를 확인할 필드를 선택합니다.
7. **같음** 목록에서 마법사가 중복을 확인할 조건을 선택합니다. 빈 박스에 검색할 텍스트를 입력합니다.
8. **활성** 목록에서 활성 레코드를 검색할 지, 비활성 레코드를 검색할 지 설정합니다.
9. **다음**을 클릭하십시오.
10. 해당 작업의 이름으로 기본 이름을 사용하거나 다른 유형의 이름을 직접 입력합니다.
11. 작업의 시작 시간과 이 작업을 실행할 간격을 설정하십시오(매일 작업을 실행하려면 1 을 입력하십시오)
12. 중복 검색 작업이 완료된 후 전자 메일을 수신하고 싶다면 전자 메일 주소를 입력하십시오. 필요하다면 추가 전자 메일 주소를 입력할 수 있습니다.
13. **다음**을 선택한 후 **제출**을 클릭하십시오.

더 보기

중복 검색 규칙 설정
중복 검색 켜기 및 끄기

데이터 가져오기 마법사

데이터 가져오기 파일 업로드

1. 데이터 가져오기 마법사를 실행하기 전, 가져 올 데이터를 포함한 파일을 생성하십시오. 연락처 가져오기의 단계를 따르십시오. 또는, 잠재 고객, 거래처, 서비스 케이스와 같은 다른 유형의 데이터를 가져오려면 **데이터 가져오기**를 참고하십시오.
2. 가져오기 할 파일이 포함되어 있는 파일을 저장한 폴더를 탐색하십시오. 파일을 선택하고, **열기**를 클릭한 후 **다음**을 클릭하십시오.

메모

지원하는 파일 유형은 쉼표로 구분 된 값 (. CSV), 텍스트 (. TXT), 압축 (. 우편) 및 XML 스프레드 시트 2003 (. XML)입니다. zip 파일(.zip 파일에 추가할 수 있는 총 파일의 크기는 200MB)의 허용되는 최대 파일 크기는 32MB, 그리고 기타 지원되는 파일 유형은 8MB 입니다.

더 보기

연락처 가져오기
데이터 가져오기(차후 링크)
데이터 가져오기 마법사로 사용자 정의 필드 생성(차후 링크)

Commented [A32]: 타이틀이 없으면 화살표 아이콘 삭제 요망

Commented [A33]: 하이퍼칭크

파일 업로드 요약 검토

1. 가져 올 파일을 확인합니다. .zip 파일의 경우, 목록은 .zip 파일에 추가된 파일을 포함합니다.
2. **구분 기호 설정**을 클릭하여 데이터 콘텐츠를 필드 및 부분으로 구분하는 데 사용되는 문자를 선택합니다(이 문자는 "구분 기호" 라고 불립니다)
   - 필드의 기본 구분 기호는 쉼표 (,) 입니다. 이외에 필드로 지원되는 구분 기호는 콜론(:), 세미콜론(;), 그리고 탭문자(/t) 가 있습니다.
     필드 구분 기호의 예: 회사 이름, 주소, 도시, 주
   - 데이터에 대한 기본 구분 기호는 큰 따옴표 (") 입니다. 데이터에 대한 다른 지원 구분 기호는 작은 따옴표 (') 와 **없음**이 있습니다.
     데이터 구분 기호의 예: 회사 이름, 주소 "Fabrikam 의 주식 회사", "150 거리"

   메모
   XML 파일은 구분 기호를 사용하지 않기 때문에 만약 XML 스프레드시트 2003 포맷의 문서 혹은 XML 스프레드시트 2003 파일을 포함한 .zip 파일을 업로드하였을 경우, 구분 기호 정보를 사용할 수 없습니다.
3. **다음**을 클릭하십시오.

더 보기

연락처 가져오기

데이터 가져오기(차후 링크)

데이터 가져오기 마법사로 사용자 정의 필드 생성(차후 링크)

Commented [A34]: 하이퍼링크

데이터 맵 선택

1. 마법사가 자동으로 데이터를 맵핑할 수 있게 하려면 기본 데이터 맵을 사용하십시오. 또는, 가져 올 데이터 유형의 데이터 맵을 선택할 수도 있습니다.

   다음의 표를 참고하여 어떤 데이터 맵을 사용할지 결정하십시오.
2. **다음**을 클릭하십시오.

시스템 데이터 맵	사용할 때

기본값 (자동 매핑)	**권장합니다.** 마법사가 자동으로 Microsoft Dynamics CRM 의 필드와 열에 맞게 데이터를 맵핑합니다. 마법사가 데이터 맵핑 방법을 찾아내지 못한 경우, 사용자가 직접 맵핑 방법을 설정할 수 있습니다. **중요사항** 파일 가져오기는 거래처, 잠재 고객, 연락처, 서비스 케이스와 같이 단 한 종류의 데이터만 포함할 수 있습니다. 또한, 소스 파일의 열 머리글은 반드시 Microsoft Dynamics CRM 의 필드 명과 일치해야 합니다.
제네릭 연락처 및 거래처 데이터용	가져 온 파일이 거래처나 연락처를 포함할 때 사용합니다.

Salesforce.com 용 데이터 맵	**사용할 때**
For Contact and Account Report Export	Salesforce.com 에서 가져온 파일이 연락처 또는 거래처를 포함하는 경우 이 맵을 사용하십시오.
For Full Data Export	Salesforce.com 에서 전체 데이터 내보내기를 사용하여 가져온 파일을 가져올 때 이 맵을 사용하십시오.
For Report Export	Sales force.com 에서 보고서 내보내기를 사용하여 가져온 파일을 가져올 때 이 맵을 사용하십시오.

Microsoft Outlook Business Contact Manager 용 데이터 맵	**사용할 때**
BCM 2010 용	가져 온 파일이 Microsoft Outlook 2010 Business Contact Manager 의 데이터를 포함하고 있을 때 사용합니다.

사용자 정의 맵 (선택적)	사용할 때
사용자 정의 맵	조직에서 설정한 데이터 맵이 있다면 이곳에 나타납니다.

더 보기

연락처 가져오기

데이터 가져오기(차후 링크)

데이터 가져오기 마법사로 사용자 정의 필드 생성(차후 링크)

Commented [A35]: 하이퍼칭크

맵 레코드 종류

1. 각각의 가져오기한 파일에 대하여 데이터 가져오기 마법사가 파일의 정보 유형을 정확하게 배포하였는지 확인하십시오.
   예를 들어, 가져오기한 파일이 연락처를 포함하고 있다면, 레코드 유형은 **연락처**로 설정되어 있어야 합니다. 가져오기한 파일이 거래처를 포함하고 있다면 레코드 유형 역시 **거래처**로 설정되어 있어야 하며, 다른 경우도 마찬가지입니다.
2. 가져오기한 파일이 **매핑되지 않음**으로 설정되어 있거나 잘못된 레코드 유형으로 설정되어 있다면, **Microsoft Dynamics CRM 레코드 종류** 목록에서 가져오기한 파일 내의 레코드 유형을 선택합니다.
3. **다음**을 클릭하십시오.

더 보기

연락처 가져오기

데이터 가져오기(차후 링크)

데이터 가져오기 마법사로 사용자 정의 필드 생성(차후 링크)

Commented [A36]: 하이퍼칭크

필드 매핑

1. 데이터 가져오기 마법사가 가져 온 파일의 모든 필드를 Microsoft Dynamics CRM 에 제대로 맵핑하였는지 확인하십시오. 가져 온 파일의 모든 필드를 확인하려면 스크롤을 내려야 할 수 도 있습니다.

   예를 들어, 가져 온 파일이 성, 이름, 직위를 포함한 연락처 정보라면, 모든 정보가 Microsoft Dynamics CRM 의 필드에 제대로 매핑되었는지 확인합니다.
2. 가져 온 파일이 **매핑되지 않음**으로 표시되어 있다면, **CRM 필드**의 목록에서 Microsoft Dynamics CRM 에서 사용할 필드 명을 선택하십시오. 모든 정보를 확인하려면 스크롤을 내려야 할 수도 있습니다.

Commented [A37]: 위에 화살표 타이틀 없으면 삭제해주세요….문서 전체 검토해서 적용요망

3. **다음**을 클릭하십시오.

더 보기

연락처 가져오기

데이터 가져오기(차후 링크)

데이터 가져오기 마법사로 사용자 정의 필드 생성(차후 링크)

Commented [A38]: 하이퍼링크

매핑 요약 검토

레코드 종류나 필드 매핑을 변경하고 싶다면 **편집**을 클릭하십시오, 수정할 것이 없다면 **다음**을 클릭하십시오.

설정 검토 및 데이터 가져오기

데이터 가져오기 마법사가 가져 온 데이터에 대한 중복 검색을 수행하고 처리하도록 설정할 수 있습니다. 또한, 누가 가져 온 데이터를 편집하고 공유할 수 있는지 결정하고, 이 가져오기 작업에서 사용한 설정을 저장하여 차후 가져오기 작업을 다시 수행할 때 사용할 수 있습니다.

중복 허용

1. 가져오기 한 정보에 대한 중복 검색 규칙이 설정되어 있는 지 확인하십시오. 기본적으로 시스템은 거래처, 연락처, 잠재 고객 레코드에 대한 규칙을 포함하고 있습니다. 만약 다른 데이터 종류에 대한 중복 검색 규칙 설정하려면, 중복 검색 규칙 설정의 단계를 따르십시오.
2. 데이터 가져오기 마법사가 중복 레코드를 가져오는 것을 허용하려면 **중복 허용** 섹션에서 **예**를 선택하십시오.

   주의
   중복 정보를 가져오는 일을 방지하려면, 해당 옵션을 **아니오**로 설정하십시오.

가져온 레코드에 대한 소유자 선택

가져오기한 레코드에 대한 소유자를 설정하려면 **가져온 레코드에 대한 소유자 선택** 섹션에서 **조회** 버튼을 클릭하십시오.

중요 사항
가져 온 데이터를 "누가" 소유해야 합니까? 대부분의 보안 역할은 일반 사용자들이 데이터를 열람할 수 있게 허용합니다. 하지만, 데이터의 소유자는 해당 데이터를 편집하거나 공유할 수 있는 권한을 가지고 있습니다. 예를 들어, 사용자가 가져온 파일에 사용자가 트레이드 쇼에 방문하여 직접 수집한 연락처가 포함되어 있고 해당 연락처를 팔로업할 다른 담당자를 설정하고 싶다면, 특정 사용자를 소유자로 설정하면 됩니다.

특정인을 가져온 레코드의 소유자로 설정하고 싶다면, 사용자의 보안 역할에 다른 사용자 레코드를 생성할 수 있는 권한이 있어야 합니다. 만약 사용자가

충분한 권한을 부여 받지 못하였다면, 기본적으로 마법사는 사용자 본인을 가져오기한 레코드의 소유자로 설정합니다.

또한, 만약 사용 가능하다면, 소유권은 데이터 맵을 정의한 사용자에게 할당됩니다.

검색 상자에서 특정인의 이름을 입력하고 **조회** 버튼을 클릭하십시오.

3. 이름을 선택한 다음 **추가**를 클릭하십시오.

이후 가져오기에 사용할 수 있도록 데이터 맵 저장

1. 해당 데이터 가져오기 설정을 이후 다시 사용하기 위해 저장하려면, 설정의 이름을 입력하십시오. 이후 데이터 가져오기 마법사를 실행할 때 새로운 데이터 맵 리스트가 **사용자 지정 데이터 맵** 영역 아래에 나타납니다.
2. 데이터를 가져오려면 **제출**을 클릭하십시오.

더 보기

연락처 가져오기

데이터 가져오기(차후 링크)

데이터 가져오기 마법사로 사용자 정의 필드 생성(차후 링크)

Commented [A39]: 하이퍼링크

엔터티 필드 매핑

다른 레코드와 관련된 새로운 기록을 만들 때 매핑 데이터 입력을 간소화합니다. 이 엔터티는 엔터티끼리 관계를 가질 때, 주요 엔터티에서 볼 수 있는 연관된 보기로부터 새로운 관련 엔터티 레코드를 생성할 수 있습니다. 사용자가 연결된 보기에서 새 레코드를 생성 할 때, 주요 엔터티 레코드에서 매핑 된 데이터는 새로운 관련 엔터티 레코드의 형태로 복사됩니다. 사용자는 데이터가 두 엔터티 사이의 관계에 새로운 매핑을 추가하여 복사하는 것을 통제 할 수 있습니다. 레코드가 주요 엔터티의 관련된 보기에서 다른 방법으로 작성된 경우, 데이터는 매핑되지 않습니다.

매핑은 새 레코드가 연결된 보기에서 생성되기 직전에 적용됩니다. 사용자는 레코드를 저장하기 전에 변경할 수 있습니다. 기본 레코드의 데이터에 대한 이후의 변경 사항은 관련 기록에 적용되지 않습니다.

매핑 선택 목록

필드 옵션 집합 (선택 목록) 인 경우 옵션 값이 두 옵션 집합 사이에 동일한지 확인합니다. 값 옵션 모음에 추가되면, 값들이 추가되는 순서에 따라 정수가 할당됩니다. 동일한 순서로 추가하지 않은 경우, 옵션값에 대한 레이블을 타겟 필드에서 수정할 수 있습니다. 그리하여 그것들은 오랫동안 기존 데이터에 영향을 주지 않은 한도 내에서 유효한 매핑을 나타냅니다. 그들은 동일한 순서로 추가하지 않았을 때 나중에 옵션 집합 중 하나를 수정하는 경우, 동기화를 유지하기 위해 다른 옵션 집합을 수정하는 것을 기억해야 합니다. 모든 잘못된 매핑 옵션 집합은 타겟 필드가 기본 옵션 집합 값을 사용하는 것이 원인이 됩니다.

자동 매핑을 생성

자동 매핑 관계를 작성하는 것은 가능하지만, 이는 *일반적으로 권장되지* 않습니다. 이 프로세스는 모든 맵핑 가능한 필드를 데이터 유형과 이름에 따라 매핑하며, 기존의 모든 매핑은 제거됩니다.

솔루션

관리형 솔루션 생성

개발자와 커스터마이저는 계획 입안, 일괄 처리, Microsoft Dynamics CRM 2013 및 Microsoft Dynamics CRM Online 의 기능 확장 소프트웨어의 수 유지를 위해 솔루션을 사용합니다. 솔루션 배포를 통해 조직은 솔루션에 의해 정의된 비즈니스 기능을 설치하고 삭제하는 데 Microsoft Dynamics CRM 을 사용할 수 있습니다. 관리형 솔루션은 배포 및 설치를 전제한 완전한 솔루션입니다. 비관리형 솔루션은 개발 중이며 배포 및 설치가 고려되지 않은 솔루션을 의미합니다.

메모

솔루션 설치 및 커스터마이제이션 게시는 정상적인 시스템 운용에 지장을 초래할 수 있습니다. 이를 방지하기 위해, 솔루션 가져오기는 사용자들에게 최대한 지장을 주지 않는 시간대에 실시하는 것을 추천합니다.

사용자는 비관리형 솔루션을 관리형 솔루션으로 내보내기 하여 관리형 솔루션을 생성할 수 있습니다. 사용자가 생성한 관리형 솔루션을 사용하는 조직은 이를 설치할 것이며, 사용자가 생성한 업데이트를 설치할 것입니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** > **설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정** > **솔루션**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **설정** > **커스터마이제이션** > **솔루션**을 클릭하십시오.

작업 도구 모음에서 **새로 만들기(** **)** 아이콘을 클릭하십시오

4. 요구된 필드에 내용을 입력하고, **파일** 메뉴에서 **저장**을 클릭하십시오.
   기본적으로 비관리형 솔루션으로 저장됩니다.
5. 사용자 솔루션에 새로운 구성 요소를 추가하거나 기존 구성 요소를 편집하려면, **구성 요소** 목록에서 추가하려는 유형을 선택하고 **새로 만들기** 혹은 **기존 항목 추가**를 클릭하십시오.
6. 새로운 구성 요소를 추가하였다면, 필수 정보를 입력하고 **저장** 혹은 **확인**(사용자가 생성한 구성 요소의 유형에 따라 다름)을 눌러 구성 요소를 저장하십시오.
7. **파일** 메뉴에서, **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.

   새로운 비관리형 솔루션이 **솔루션** 목록에 나타납니다.

   새 관리되지 않는 솔루션은 솔루션 목록에 표시됩니다.
8. 내보내기를 원하는 솔루션을 클릭한 후, 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

동작 바에서 내보내기 아이콘( )을 클릭합니다

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 작업 도구 모음에서 **솔루션 내보내기**를 클릭하십시오.

9. 내보내기 마법사에서 옵션을 선택하십시오. **패키지 유형** 페이지에 도달하면, **관리형** 솔루션을 선택하십시오.
10. **내보내기**를 클릭하십시오.
11. **파일 다운로드** 대화 상자에서, **저장**을 클릭하십시오. 솔루션 파일 .zip 이나 .cab 을 저장할 위치를 설정하고 **저장**을 클릭하십시오.

메모

일반적인 시나리오는 테스트 용 Microsoft Dynamics CRM 조직에서 솔루션을 생성하고 내보내기한 후 실제 Microsoft Dynamics CRM 으로 불러 오는 것입니다. 관리형 솔루션을 내보내기했던 조직에 가져오고 싶다면, 사용자가 생성했던 비관리형 솔루션과 그 구성 요소를 삭제해야 합니다.

사용자가 생성했던 필드 관계와 같은 하위 구성 요소 역시 삭제해야 합니다.

사용자는 이제 다른 Microsoft Dynamics CRM 에 적용할 수 있는 관리형 솔루션을 소유합니다.

더 보기

Create, Install, and Update a Managed Solution(외부)

솔루션 생성, 편집 및 삭제

Microsoft Dynamics CRM customization guide(외부) 에서 해당 분야의 도움말을 확인할 수 있습니다.

솔루션 게시자 추가 및 편집

Microsoft Dynamics CRM customization guide(외부) 에서 해당 분야의 도움말을 확인할 수 있습니다.

보고서

보고서 작업

보고서 실행

거래처와 연락처와 관련된 모든 데이터를 입력하였다면, 보고서를 실행하여 지금까지 수집한 데이터에서 값진 인사이트를 얻을 수 있습니다.

1. 활동을 생성할 연락처 또는 거래처로 이동하십시오.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.

b. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 **보고서**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 작업 공간을 확장합니다.

b. **내 작업**을 확장하고 **보고서**를 클릭하십시오.

2. 원하는 보고서를 더블클릭하십시오. **보고서 뷰어** 대화 상자에서 기준을 설정하거나 필요에 따라 기준을 변경할 수 있습니다.
3. **보고서 실행**을 클릭하십시오.

메모

다중 언어팩이 설치되어 있다면, 개인 설정에서 사용자가 설정한 언어의 리포트만 확인 가능합니다.
추가 정보: 국가별 옵션 사용자 지정 - 개인 옵션

더 보기

보고서 사용자 정의 및 조직

보고서 마법사로 보고서 생성, 편집 및 복사

보고서 마법사를 이용하여 생성된 모든 보고서는 Fetch-based 보고서입니다.

1. 시스템 관리자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
   그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
   작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 **보고서**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 조직을 확장하고 **영업, 서비스 혹은 마케팅**을 확장한 후 **도구** > **보고서**를 클릭하십시오.

3. 새로운 보고서를 추가하려면 **새로 만들기**를 클릭하십시오.
4. **보고서**: **새 보고서** 대화 상자의 **보고서 종류** 목록에서 **보고서 마법사 보고서**를 클릭하고 **보고서 마법사**를 클릭합니다.

   보고서 마법사로 생성된 보고서는 오로지 보고서 마법사로만 수정할 수 있습니다.

   마법사를 이용하여 생성된 보고서를 수정하기 위해서는 마법사로만 사용할 수 있습니다.
5. 보고서의 시작 지점을 선택하십시오.
   a. 새 보고서를 생성하려면. **새 보고서 시작**을 선택하십시오.

      - 혹은 -

      기존 보고서의 사본에서 시작하려면, **기존 보고서에서 시작**을 선택한 후 **기존 보고서 덮어쓰기** 체크 박스를 선택하십시오.

      - 혹은 -

      기존 보고서를 수정하려면 **기존 보고서에서 시작**을 선택하고 보고서를 선택한 후 **기존 보고서 덮어쓰기** 체크 박스를 선택합니다.
   b. **다음**을 클릭하십시오.
6. 해당 보고서의 이름을 입력하고, 사용할 해당 보고서의 레코드 유형을 명시합니다.

   이 순서는 보고서내의 데이터에서 확인하도록 합니다. 관련 데이터는 하나 혹은 두 개 레코드 유형의 데이터를 포함시킬 수 있습니다.
   a. 필드에 데이터를 입력합니다:
      - **보고서 이름**. 이 값은 보고서영역에 표시됩니다.
      - **기본 레코드 종류**. 해당 레코드의 모든 필드 데이터와 관련 레코드 종류를 어떤 레코드를 포함할지에 대한 기준으로 사용할 수 있습니다.
      - **관련 레코드 종류** 관련 레코드 종류의 데이터를 표시하려면, 추가 레코드 종류를 여기에 입력하십시오.

      주의
      필요하지 않은 관련 레코드 종류에서 데이터를 선택하지 마십시오. 보고서를 불러오는 데 많은 시간이 걸릴 수 있습니다.
   b. **다음**을 클릭하십시오.
7. 보고서에 포함할 레코드를 검증하는 필터를 설정하십시오.
   추가 정보: [보고서 기본 필터 편집]
8. [데이터 정리 및 데이터 레이아웃 설정]
9. 보고서의 기본 양식을 선택합니다.
   - **테이블만 표시.** 사용자가 지정한 대로 표를 사용하여 정렬합니다.
   - **차트 및 테이블.** 차트 및 표가 나타납니다.
     - **테이블을 동일한 페이지의 차트 아래에 표시합니다.** 차트를 클릭해도 차트는 반응하지 않습니다.

    - **차트를 표시합니다. 차트 영역의 데이터를 보려면 차트 영역**을 클릭하십시오. 차트 영역을 클릭하면 해당 차트의 상세 내역을 담은 표가 나타납니다.

10. **다음**을 클릭하십시오.
11. 보고서가 차트를 포함한다면 차트의 종류와 데이터가 차트에 어떻게 나타나는 지를 선택하십시오.
    a. 해당 차트 유형을 선택한 뒤, **다음**을 클릭하십시오.

    차트 미리 보기 영역은 데이터가 어떻게 표시될지 보여줍니다.

    - 세로/가로 막대형 및 꺾은선형 차트의 경우, 각 축의 데이터를 지정합니다:
      - **열(X) 축 서식 지정** 섹션에서 X 축에 사용할 필드를 선택하고, 차트에 표시될 레이블을 설정합니다.
      - **값(Y) 축 서식 지정** 섹션에서 Y 축에 사용할 2 개의 필드를 선택할 수 있습니다. 각각의 필드에 차트에 표시될 레이블을 설정합니다.
      - **레이블 및 범례 서식 지정** 섹션에서 데이터 레이블 및 범례를 나타낼 지 설정합니다.
    - 원형 차트의 경우, 조각과 값에 대한 데이터를 지정합니다.
      - 조각에서 보고서 내의 한 그룹을 선택하십시오.
      - 값에서 요약 형식의 숫자 열을 선택하십시오.

    b. **다음**을 클릭하십시오.
12. 보고서 요약을 검토한 후, **다음**을 클릭한 다음 **종료**를 클릭하십시오.
13. 보고서 정의가 종료된 후, 필요하다면 보고서 양식으로 돌아가 보고서의 이름과 설명을 업데이트하고 보고서가 어디에 표시될 지 결정합니다.
14. 보고서를 테스트합니다. **보고서** 탭의 **명령** 그룹에서 **보고서 실행**을 클릭하십시오. 보고서 수정이 필요하다면 보고서를 편집하십시오.
15. 보고서를 다른 사람들이 사용할 수 있도록설정하십시오.
    추가 정보: [보고서 사용자 결정]

메모

- 기존 보고서 마법사 보고서를 편집하려면, 우선 보고서를 선택하십시오. 이후 **레코드** 그룹에서 **편집**을 클릭하고 **보고서 마법사**를 클릭하십시오.
- 보고서 마법사로 생성된 모든 보고서는 가로 모드로 인쇄됩니다.
- **일반** 탭이나 **관리** 탭에서 새 보고서의 데이터를 변경해야 한다면, 보고서가 변경 내용을 저장하기 전까지 기다리십시오. 보고서가 저장되기 전에 해당 탭에서 변경된 내용들은 무시됩니다.

더 보기

보고서 실행

Microsoft Dynamics CRM 2013 and Microsoft Dynamics CRM online 보고서 작성 가이드(외부)

보고서 추가

Microsoft Dynamics CRM 밖에서 생성한 보고서를 쉽게 CRM 으로 가져올 수 있습니다.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
      그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
      작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 **보고서**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우 Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **작업 영역**을 확장한 후 **내 작업**에서 **보고서**를 클릭하십시오.

2. **새로 만들기**를 클릭하십시오.

   다른 어플리케이션에서 생성된 파일을 추가합니다.

   a. **원본** 섹션의 **보고서 종류** 에서 **기존 파일**을 선택합니다.
   b. **파일 위치** 에서 파일의 경로를 입력하고 **Browse** 를 클릭하십시오.

   -혹은

   웹 페이지로의 링크를 추가

   a. **원본**섹션의 **보고서 종류**에서 **웹 페이지에 대한 링크**를 선택하십시오
   b. **웹 페이지 URL** 상자에 웹 페이지의 URL 을 입력합니다.

3. **일반** 탭에서 보고서의 속성을 지정하십시오.
   a. **자세히** 섹션에 의미 있는 이름과 설명을 입력하십시오.
   b. **상위 보고서** 텍스트 박스는 해당 보고서의 상위 보고서가 존재할 경우 상위 보고서의 정보를 표시합니다.

범주. 해당 필드의 값 선택 혹은 변경... 버튼을 클릭하고 해당 보고서에 포함할 범주를 지정하십시오.

관련 레코드 종류. 특정 레코드 종류 페이지의 보고서 목록에 보고서를 나타나게 하려면, **해당 필드의 값 선택 혹은 변경**... 버튼을 클릭하고 레코드 종류를 선택하십시오.

표시 위치. 보고서를 어디서 확인할 수 있는지 지정하려면 **해당 필드의 값 선택 혹은 변경**... 버튼을 클릭하고 하나 이상의 옵션을 선택하십시오. 값을 선택하지 않으면, 보고서는 사용자들에게 보이지 않습니다.

4. 관리 탭에서 보고서 소유권 정보를 편집합니다:
   - **담당자**
     - 이 옵션은 사용자가 보고서에 대한 허가를 받았을 때에만 가능합니다.
   - **볼 수 있는 대상**

- **조직**을 선택하면 해당 보고서가 조직의 소유로 설정되며 조직 내 모든 사람이 확인할 수 있게 됩니다. **개인**을 설정하면 보고서는 담당자만 확인할 수 있으며, 담당자는 보고서를 다른 사람과 공유할 수 있습니다.

5. **저장** 혹은 **저장 후 닫기**를 클릭하십시오.

새 보고서를 공유하려면, 다른 사용자 또는 팀과 보고서 공유을 참고하십시오.

더 보기

보고서 마법사로 보고서 생성, 편집 및 복사

보고서 사용자 정의 및 조직

Microsoft Dynamics CRM 2013 and Microsoft Dynamics CRM online 보고서 작성 가이드(외부)

보고서 기본 필터 편집

보고서로 Microsoft SQL Server Reporting Service 를 사용하고 있으며, 사전 필터링이 활성화되어 있고, 기본 필터를 가지고 있다면 사용자는 기본 필터를 변경해 보고서에서 원하는 정보를 표시할 수 있습니다. 이 필터는 모든 사용자가 보고서를 실행할 때마다 사용됩니다.

1. 시스템 관리자 또는 시스템 사용자 지정자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.

2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
   그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
   작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 **보고서**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우 Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

   a. 조직을 클릭하십시오.

b. **영업, 서비스, 마케팅**과 같은 작업 영역을 확장한 후 **도구 > 보고서**를 클릭하십시오.

3. 보고서를 선택하고 명령 바에서 **추가 명령**•••을 클릭합니다. 이후, **기본 필터 편집**을 클릭하십시오. 기본 보기에 나타나지 않는 하위 보고서를 포함한 모든 보고서를 확인하려면 **하위 보고서를 포함한 모든 보고서** 보기를 클릭하십시오.
4. 필터 기준을 수정합니다.

   기준은 필터로 사용할 수 있는 **거래처** 혹은 **연락처**와 같은 레코드 종류로 구분됩니다.

   - 기존 행을 편집하려면, 쿼리에 관계형 연산자를 클릭한 뒤 연산자를 선택하거나 밑줄이 그어진 값을 클릭하고 새 값을 입력합니다.
   - 쿼리 관계 연산자를 클릭하고 연산자를 선택합니다.
   - 조건 행을 추가하려면 :

     i. **선택**을 클릭하고 필터링 할 필드를 지정합니다.

     ii. 쿼리 관계 연산자를 클릭하고 연산자를 선택합니다.

값 입력을 클릭하고 필터로 사용할 값을 입력합니다. 몇몇 값의 경우, **해당 필드의 값 선택 혹은 변경**... 버튼을 눌러 **값 선택** 대화 상자에서 값을 선택할 수 있습니다.

- 기준을 그룹화할 때 새로 같은 레코드 유형으로 2 개 이상의 행을 선택해야 합니다. 예를 들어, **영업 단계**와 **예상 수익**은 둘 다 **영업 기회** 레코드 유형의 필드 값이며 이 필드들의 필터 기준을 지정하는 두 행은 그룹화 가능합니다. 그러나, **거래처** 및 **영업** 기회와 같은 서로 다른 레코드 유형의 필드 값의 행은 그룹화 할 수 없습니다.

상세 보기 모드에서 그룹화할 각 행의 **옵션 메뉴**▾ 버튼을 눌러 **행 선택**을 클릭하십시오.

ii. 필터 툴바에서 **AND 그룹** 혹은 **OR 그룹을 선택합니다.**

그룹에서 열을 삭제하려면 해당 행의 **옵션 메뉴** 버튼 ▾ 을 선택하고 **삭제**를 클릭하십시오**.**
그룹을 선택하려면 해당 그룹의 **옵션 메뉴 버튼**▾ 을 선택하고 **그룹 선택**을 클릭하십시오.
그룹에 조건절을 추가하려면 해당 그룹의 **옵션 메뉴** 버튼▾ 을 클릭하여, **절 추가**를 클릭하고 필드를 선택한 후 관계 연산자를 조회한 뒤 값을 클릭하십시오.
이전에 선택한 그룹을 선택 해제하려면 해당 그룹의 **옵션 메뉴 버튼**▾ 을 클릭하고 **그룹 선택 취소**를 클릭하십시오.
그룹을 해제하려면 해당 그룹의 **옵션 메뉴 버튼**▾ 을 선택하고, **그룹 해제**를 클릭하십시오.
AND 그룹과 **OR 그룹**을 변경하려면 해당 그룹의 **옵션 메뉴 버튼**▾ 을 선택하고 **OR(으)로 변경** 혹은 **AND(으)로 변경**을 클릭하십시오.

팁

- 모든 기준을 지우고 처음부터 시작하려면, 필터 툴바에서 **지우기**를 클릭하고 **확인**을 클릭하십시오.

행을 삭제하려면 해당 행의 **옵션 메뉴** 버튼 ▾ 을 클릭하고 **삭제**를 클릭하십시오.

5. **기본 필터 저장**을 클릭하십시오.

더 보기

보고서 마법사로 보고서 생성, 편집 및 복사

보고서 사용자 정의 및 조직

Microsoft Dynamics CRM 2013 and Microsoft Dynamics CRM online 보고서 작성 가이드(외부)

데이터 정리 및 데이터 레이아웃 설정

보고서를 생성할 때 어떤 열을 추가할 지, 배열 순서, 그룹 데이터를 하위 카테고리로 표현할 지를 선택해야 합니다. 데이터의 그룹화 및 요약을 패턴을 이용하여 더욱 쉽게 만들 수 있습니다.

예를 들어, 보고서에 영업 사원의 영업 기회를 그룹화한 1 단계 그룹을 사용하거나, 여기에 분기별 영업 기회를 나타내는 2 단계 그룹을 추가하거나 분기별 손익을 나타내는 3 단계 그룹을 추가할 수 있습니다.

보고서에 차트를 사용하려면 보고서에 그룹이 없을 경우 적어도 하나의 숫자 열을 선택해야 합니다. 보고서가 그룹을 사용한다면, 사용자는 적어도 하나의 요약 종류로 지정된 숫자 열을 선택해야 합니다.

1. 보고서를 조직하는 방법을 정의합니다:
   - 날짜 또는 다른 일반적인 속성에 의해 보고서에 함께 구성되도록 항목을 그룹화:
     i. 각각 그룹화된 수준을 설정하려면 **그룹화를 추가하려면 이곳**을 클릭하십시오 를 클릭하십시오.
     ii. 그룹화할 방법을 정의합니다 :
       - **레코드 종류.** 선택한 주요 레코드 종류 및 모두 관련된 레코드 종류에서 레코드를 선택할 수 있습니다. 보조 레코드 종류을 선택한 경우, 보조 레코드 유형 및 관련 레코드 종류로부터 레코드를 선택할 수 있습니다.
       - **열.** 그룹핑을 정의하는 데이터를 포함하는 Microsoft Dynamics CRM 필드 이름
       - **시간 간격.** 날짜 및 시간 필드에서, 데이터를 월, 일, 주 혹은 년 별로 그룹핑
       - **정렬 순서**. 그룹을 나타내기 위한 정렬 명령.
       - **열 너비.** 픽셀로 나타낸 열 머리글의 넓이.

- **요약 유형**. 매칭되는 레코드들의 수로 레코드들을 그룹핑 할 수 있습니다.

iii. 그룹핑 레벨의 순서를 변경하려면, **일반 작업** 섹션에서 아래의 화살표를 사용합니다.

iv. **확인**을 클릭하십시오.

- 각 그룹의 정렬 명령을 정의하려면 **정렬 구성**을 클릭하십시오. 열과 정렬 명령을 선택한 후 **확인**을 클릭하십시오.
- 보고서 그룹을 최고 혹은 최저값들로 제한하려면 **상위 또는 하위 개수 설정**을 클릭하십시오.

i. **상위** 또는 **하위**를 선택합니다.

ii. 표시할 그룹의 번호를 선택합니다.

iii. **확인**을 클릭하십시오.

2. 어떤 열이 보고서에서 표시되도록 할 지 정의합니다. 레코드로부터의 데이터를 표시한 열 또는 요약된 정보를 표시하는 열을 표시할 수 있습니다:

   a. 포함하기를 원하는 열을 추가하려면 **열을 추가하려면 여기를 클릭하십시오**를 클릭하십시오.

      - **레코드 종류.** 선택한 주요 레코드 종류 및 모두 관련된 레코드 종류에서 레코드를 선택할 수 있습니다. 보조 레코드 종류을 선택한 경우, 보조 레코드 유형 및 관련 레코드 종류로부터 레코드를 선택할 수 있습니다.
      - **열.** 표시 또는 요약을 위한 데이터를 포함한 Microsoft Dynamics CRM 필드의 이름
      - **데이터 유형**. 기본 키, 가변길이(nvarchar), 선택목록, 비트, 소수, 정수, 범위, 화폐, ntext, 날짜 및 시간, 담당자, 조회 열에서 하나의 데이터 유형.
      - **이름.** 데이터베이스에 사용 된 이름.
      - **열 너비.** 열의 너비 (픽셀).
      - **요약 유형.** 가능한 요약의 특정 유형은 열의 데이터 유형에 따라 달라집니다.
        - **없음**: 조회, 날짜 및 시간, 담당자, 선택 목록, 비트, NTEXT
        - **평균, 최대, 최소, 전체의 퍼센트, 합계** : 모든 숫자 레코드 유형 (소수, 정수, 범위, 돈)
      - **서식이 지정되지 않은 값 열을 포함합니다.** 일반적으로, 보고서에서 기본 데이터는 일반 텍스트 형식으로 표시됩니다. 엑셀로 보고서를 내보낼 때 다른 형식으로 내보낸 데이터 (일반 텍스트)를 포함한 셀의 형식은 변경할 수 없습니다. 연산에 문제가 발생하기 때문입니다. 이를 방지하기 위해, 날짜, 날짜 및 시간, 정수, 진수, 통화, 또는 부동 소수점 수 유형의 필드에 대해서 **서식이 지정되지 않은 값 열을 포함합니다** 체크 박스를 선택할 수 있습니다.
      - 왼쪽과 오른쪽 화살표를 사용하여 열을 조정하십시오.

b. **확인**을 클릭하십시오.

3. **다음**을 클릭하십시오..

더 보기

[보고서 마법사로 보고서 생성, 편집 및 복사]

다른 사용자 또는 팀과 보고서 공유

새로운 보고서를 생성할 때, 팀의 동료들과 공유하여 동료들도 혜택을 누릴 수 있도록 하십시오.

다른 사용자 또는 팀과 보고서 공유

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

1. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
   그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
   작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.
2. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 **보고서**를 클릭하십시오.
3. 보고서 목록에서 해당 보고서를 선택합니다.
4. **추가 명령** •••을 클릭하고, **공유**를 클릭하십시오.
5. **공유 보고서** 대화 상자에서 **사용자/팀 추가**를 클릭하십시오.
6. **레코드 조회** 대화 상자에서 추가하려는 사용자 혹은 팀을 선택하고 **추가**를 클릭하십시오.
7. **공유 보고서** 대화 상자에서 공유 허가 종류를 선택하십시오. 사용할 수 있는 허가는 다음과 같습니다: 읽기, 쓰기, 삭제, 레코드 추가, 할당, 공유

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

1. 좌측 메뉴에서 조직을 확장하고 **영업, 서비스, 마케팅**과 같은 작업 영역을 클릭합니다.
2. **도구** > **보고서**를 클릭하십시오.
3. 보고서 목록 내에서 보고서를 선택하고, **공동 작업** 그룹에서 **공유**를 클릭하십시오.
4. 보고서를 공유하고 싶은 사용자나 팀을 지정합니다.

조직과 보고서 공유하기

해당 보고서가 모든 사용자들에게 도움이 된다면, 해당 조직이 사용 가능하도록 하십시오.

조직과 보고서를 공유합니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

1. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
   그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
   작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.
2. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 **보고서**를 클릭하십시오.
3. 보고서 목록에서 보고서를 선택하고 명령 바에서 **편집**을 클릭하십시오.
   작업 메뉴에서 **조직에서 보고서를 사용할 수 있게 만들기** 를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

1. 보고서 목록에서 보고서를 선택한 후, **레코드** 그룹에서 **편집**을 클릭하십시오.
   작업 메뉴에서 **조직에서 보고서를 사용할 수 있게 만들기**를 클릭하십시오.

보고서 사용자 결정

기본적으로, 보고서는 개인 보고서이며 공유되지 않는 한 저작권자에 의해서만 사용될 수 있습니다. Microsoft Office Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 을 사용하는 경우 소유하고 있는 모든 보고서들을 오프라인에서도 사용할 수 있습니다.
추가 정보: 오프라인에서 Outlook 용 CRM 사용하기

1. 시스템 관리자에 상응하는 보안 역할을 가지고 있는 지 확인하십시오.

   보안 역할 확인

   a. 사용자 프로필 보기의 단계를 따르십시오.
   b. 올바른 권한이 없습니까? 시스템 관리자에게 문의하십시오.
2. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

   CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

   a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM > 설정**을 클릭하십시오.
      설정이 탐색 모음에 나타납니다.
   b. **설정 > 커스터마이제이션** > **시스템 사용자 정의**를 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 **설정** > **커스터마이제이션** > **커스터마이제이션** > **시스템 사용자 지정**을 클릭하십시오.

3. **구성 요소** > **보고서를** 클릭하고 공유하려는 보고서를 더블클릭하십시오.
4. **작업**을 클릭하십시오.
   a. 담당자를 변경하려면 **할당을** 선택하여 사용자 혹은 팀을 선택합니다.
   b. 보고서를 공유하려면 **공유**를 선택하여 보고서를 공유하고 싶은 사용자나 팀을 추가하여 권한을 부여한 뒤 **공유**를 클릭하십시오.

5. **저장** 혹은 **저장 후 닫기를** 클릭하십시오.

더 보기

Microsoft Dynamics CRM 2013 and Microsoft Dynamics CRM online 보고서 작성 가이드(외부)

Commented [A40]: 번역

보고서 다운로드

기본 보고서를 편집하려면 Microsoft Dynamics CRM 의 보고서를 보고서 개발 환경이 갖춰진 컴퓨터에 내려 받아 편집하십시오.

1. 사용 중인 앱의 단계를 따릅니다.

CRM 웹 어플리케이션을 사용하는 경우

a. 탐색 모음에서 **Microsoft Dynamics CRM** 을 클릭하십시오.
그 다음 **영업, 서비스** 또는 **마케팅**과 같은 작업 영역을 선택합니다.
작업 영역이 탐색 모음에 나타납니다.
b. 작업 영역 명칭을 클릭한 후 **보고서**를 클릭하십시오.
c. 보고서를 선택하고 **편집**을 클릭하십시오.

Outlook 용 CRM 을 사용하는 경우

a. 좌측 메뉴에서 **작업 영역**을 확장하고 **내 작업**에서 **보고서**를 클릭합니다.
b. **보고서** 탭의 **레코드** 그룹에서 **편집**을 클릭하십시오.

작업 메뉴에서 **보고서 다운로드**를 클릭하십시오.

보고서의 RDL 파일은 보고서가 가져오기 기반 보고서 또는 SQL 기반의 보고서인지 여부를 지정하는 태그를 포함하고 있습니다.

3. **저장**을 누르고 보고서를 다운로드할 위치를 설정하십시오. 보고서를 편집하는 것이 아니라 아예 새로 생성하려면, 이름을 수정하십시오.
4. **다운로드 완료** 대화 상자에서 **닫기**를 클릭하십시오.

더 보기

보고서 마법사로 보고서 생성, 편집 및 복사

커스텀 Fetch-Based Reporting Services 보고서 만들기(외부)

보고서 사용자 정의 및 조직

Microsoft Dynamics CRM 의 데이터를 보고서를 통해 분석하십시오. Microsoft Dynamics CRM 은 다양한 비즈니스 요구를 만족하기 위해 기본 보고서를 포함하고 있습니다. 그러나 많은 조직들은 기본 보고서를 사용자 정의하며 특정 요구를 만족하기 위한 고객 보고서를 추가합니다.

보고서의 소유권

시스템 보고서는 모든 사용자가 사용 가능합니다. 보고서를 소유한 개인들은 이를 특정한 동료나 팀, 조직 전체에 공유 가능합니다. 이를 통해 모든 사용자는 보고서를 사용할 수 있게 됩니다.

보고서 종류

Microsoft Dynamics CRM 은 두종류의 보고서를 지원합니다:

- **Microsoft SQL Server Reporting Services report.** 해당 보고서는 보고서 데이터를 확보하기 위해 SQL 쿼리와 필터 보기를 사용합니다. 필터 보기는 보고서를 실행한 사용자의 보안 역할에 따라 데이터 열람을 제한합니다. Microsoft Dynamics CRM 이 제공하는 보든 기본 보고서는 SQL 기반 보고서입니다.

  Microsoft Dynamics CRM Online 은 필터 보기를 지원하지 않기 때문에 Online 버전 사용자는 필터 보기를 사용할 수 없습니다. 만약 Microsoft Dynamics CRM Online 을 구독하고 있다면 사용자화된 보고에 Fetch-based 보고서를 사용하십시오.
- **Fetch-based Reporting Services report.** 해당 보고서는 필터 보기 방식 대신 FetchXML 쿼리를 사용합니다. Microsoft Dynamics CRM 의 보고서 마법사를 통해 생성된 보고서는 Fetch-based 보고서입니다.

그 외의 보고서 종류:

- 웹페이지로의 링크
- 정적 파일들
- Microsoft Dynamics CRM 데이터베이스에서 데이터를 읽어 온 Dynamic Microsoft Office Excel 파일들

각 보고서에서, 아래 속성의 편집이 가능합니다. :

- 파일 이름 혹은 URL
- 표시 이름
- 설명
- 보고서가 사용자 인터페이스에 표시되는 위치에 대한 정보

보고서 데이터의 보안

사용자의 보안 역할로 필터링 된 보기를 통해 Microsoft Dynamics CRM 데이터의 모든 보고서를 읽을 수 있습니다. 보고서는 사용자가 보기 권한을 가지고 있는 데이터만 나타냅니다.

새 보고서 생성을 위한 옵션

새 보고서를 생성할 때, 적절한 권한을 가진 사용자는 다음과 같은 옵션을 적용할 수 있습니다:

- 보고서 웹 페이지 링크나 파일을 추가합니다.
- 보고 서비스 보고서를 생성하는 보고서 마법사를 실행합니다. 보고서 마법사는 드릴 스루 보고서 및 top N 보고서를 포함한 표와 차트 보고서를 생성할 수 있습니다.

새로운 Fetch-based 보고 서비스 보고서를 생성합니다.사용자 지정 가져 기반 보고서를 작성하려면 Microsoft Dynamics CRM 보고서 제작 확장 기능을 설치해야 합니다.

추가 정보: Microsoft Dynamics CRM 2013 and Microsoft Dynamics CRM online 보고서 작성 가이드(외부)

Commented [A41]: 번역

Commented [A42]: 번역된것으로 통일

기존 보고서를 수정하기 위한 옵션

기존 보고서에 대해 적절한 권한을 가진 사용자는 다음과 같은 옵션을 적용할 수 있습니다:

- 어떤 보기가 각 보고서의 보고서 영역을 표시할 지 통제하기 위해 보고서를 카테고리로 조직화합니다.
- 사용자 인터페이스에서 보고서를 어디에서 확인할 수 있을지 설정하고, 보고서의 기타 속성을 편집하십시오.
- 보고서 마법사로 생성된 보고서를 편집합니다.
- 기본 보고서를 편집합니다. Microsoft Dynamics CRM 을 사용자 정의 할 경우, 사용자가 라벨을 수정거나 기본 보고서에 필드를 추가 혹은 제거 할 필요가 있을 수도 있습니다.
- 기본 보고서에 대한 기본 필터를 편집하고, 보고서 마법사, 또는 다른 보고 서비스를 사용하여 만든 보고서를 리포팅합니다.
- 보고 서비스 보고서에서 스냅샷을 생성하거나 일정 시간 간격으로 보고 서비스 보고서를 실행하도록 예약할 수 있습니다.
- 개인 보고서를 다른 사용자와 공유하거나 조직 전체가 사용할 수 있도록 공유합니다.
- Microsoft SharePoint 또는 사용자 정의 프로그램과 같은 외부 응용 프로그램과 함께 사용할 수 있도록 보고서를 게시합니다.

*추가 정보: **보고 업무를 위한 권한***

솔루션 보고서

Microsoft Dynamics CRM 에서 보고서는 솔루션을 인지합니다. 보고서를 솔루션의 구성 요소로 추가하면 마치 Microsoft Dynamics CRM 의 기능과 사용자 인터페이스를 확장하는 독립적인 소프트웨어의 한 단위처럼 작동합니다. 조직이 소유한 보고서만 솔루션에 추가할 수 있습니다.

메모

보고서가 조직 전체가 사용할 수 있는지 찾아 보려면 보고서 목록에서 보고서를 선택하고 **편집**을 클릭, **관리** 탭을 클릭, **볼 수 있는 대상** 항목이 **조직**으로 되어 있는지 확인합니다.

솔루션의 일부로써, 보고서의 스냅샷을 추가하거나 가져오고 내보낼 수 있습니다.

Microsoft Dynamics CRM 에서 보고서, 하위 보고서, 보고서 카테고리, 보고서 표시 영역, 그리고 보고서-관련 레코드 유형은 구성요소 보고서 설정의 구성요소가 됩니다. 겹쳐 쓰기 금지 모드로 솔루션 업데이트를 실시할 때, 보고서의 구성 요소가 사용자화 되어 있을 경우 보고서에 대한 솔루션 업데이트는 무시됩니다.

더 보기

보고서 마법사로 보고서 생성, 편집 및 복사

데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결

데이터가 보고서에 나타나지 않는 이유는 다음과 같습니다:

- **보안 허가 부족**. 만약 보고서를 실행한 사용자가 Microsoft Dynamics CRM 에서 레코드를 열람하는 데 필요한 허가를 가지고 있지 않다면, 보고서에 데이터가 표시되지 않을 것입니다.
- **데이터가 입력되지 않은 경우.** 데이터를 입력할 때 빈 필드가 남아있을 수 있습니다.
- **데이터가 보고서의 조건과 맞지 않는 경우.** 많은 보고서들이 오직 활성 레코드만 나타내는 기본 필터를 포함하고 있거나, 어떤 레코드와도 매칭되지 않는 조건을 선택했을 때는 보고서 필터를 바꿔 보십시오.
  추가 정보: 보고서 기본 필터 편집

- **보고서의 캐시 복사본을 보고 있는 경우.** 기본적으로 Microsoft Dynamics CRM 보고서의 데이터는 데이터베이스에서 보고서를 실행할 때마다 업데이트됩니다. 그러나 CRM 시스템 관리자가 보고서를 캐시로부터 실행하도록 변경했을 수 있습니다. 최근에 입력한 데이터가 보고서에 포함되어 있지 않은 경우에는 오래 된 버전의 캐시에 의해 보고서가 생성되었을 수 있습니다.보고서 툴바의 **새로고침** 버튼을 클릭하여 보고서를 업데이트하십시오.
- **하위 보고서 내의 레코드를 읽을 권한을 갖고 있지 않습니다.** 하위 보고서에 포함된 레코드 유형을 읽을 권한을 가지고 있지 않다면, 하위 보고서가 표시되지 않는다는 에러 메시지를 받게 될 것입니다.
- **Microsoft Internet Explorer 의 개인 정보 보호 설정이 필요한 쿠키를 차단 중일 수 있습니다.** 차트 보고서에서, 차트를 보는 대신에 빨간 X 라는 글씨를 보게 된다면, 개인

설정이 차트 컨트롤을 위해 필요한 쿠키를 차단하고 있기 때문입니다. 이 문제를 해결하려면 브라우저에서 보고 서비스를 실행하는 서버의 쿠키를 허용해야 합니다.

- **오프라인 상태라면, 로컬 데이터 그룹은 모든 데이터를 포함하고 있지 않을 것입니다.** 오프라인에서 Microsoft Office Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 의 보고서를 사용하고 있다면 보고서안에 들어갈 모든 데이터를 포함하고 있는 로컬 데이터를 반드시 가지고 있어야 합니다. **추가 정보: 오프라인으로 Outlook 용 Microsoft Dynamics CRM 사용하기**

관련 보고서

서비스 케이스 요약 테이블

이 보고서를 통해 어떤 서비스 케이스들이 시작되었고 해결되었는지 알 수 있습니다. 데이터들은 행과 열로 배포되어 있으며 이 보고서의 서비스 케이스 차트는 현황, 근거, 담당자, 우선 순위, 제목, 고객 또는 상품별로 정리되어 있습니다.

기본적으로, 보고서는 지난 달에 생성된 활성 서비스 케이스들만 표시합니다.

이 보고서의 데이터들은 서비스 케이스 양식에 기반합니다.
이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면, 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행
보고서 사용자 정의 및 조직

연락 중단 서비스 케이스

이 보고서를 통해 최근 중단된 서비스 케이스를 확인할 수 있습니다. 이 보고서는 지정 기간 동안의 활동, 메시지, 또는 서비스 케이스 자체에 변화가 없었거나 예정된 스케줄이 없는 활동들을 모아놓은 서비스 케이스 차트를 표시합니다.

이 보고서는 사용자가 지정한 기간 동안 실행 중인 서비스 케이스 중에 활동 또는 메모가 없었던 것만 보이도록 설정되어 있습니다.

보고서 데이터는 다음 양식에 기반합니다:

- 활동
- 약속
- 서비스 케이스

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행
보고서 사용자 정의 및 조직

최상위 참조 자료 문서

이 보고서를 통해 가장 많이 사용된 참조 자료 문서를 확인할 수 있습니다. 차트는 기사 또는 서비스 케이스의 주제와 관련된 제품별로 나뉘어져 있습니다.

이 보고서는 게시된 문서만 표시합니다. 보고서 자료들은 기사와 서비스 케이스 양식에 기반합니다.

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행
보고서 사용자 정의 및 조직

캠페인 활동 상태

이 보고서를 통해 캠페인을 추적할 수 있습니다. 이 보고서에서는 최초 계획/실제 소요 시간, 캠페인 세부 사항, 상태 등 캠페인 활동의 요약을 볼 수 있습니다.

이 보고서는 사용자가 지정한 기간에 생성된 활동 또는 노트가 담긴 캠페인만 볼 수 있도록 설정되어 있습니다.

보고서의 데이터는 캠페인과 캠페인 활동 양식에 기반합니다.

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행

보고서 사용자 정의 및 조직

캠페인 비교

보고서를 통해 가장 성공하거나 실패한 캠페인을 확인할 수 있습니다. 보고서는 두 캠페인 비용 효율성 및 응답 수와 같은 매개 변수를 기반으로 비교의 단계를 따르십시오.

보고서는 사용자가 선택한 두 개 보고서의 데이터만 표시합니다.

보고서의 데이터는 캠페인 양식에 기반합니다.

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행
보고서 사용자 정의 및 조직

캠페인 성과

캠페인의 진행 상황과 상태를 이 보고서를 통해 추적할 수 있습니다. 보고서는 각 캠페인의 날짜, 대상, 정의, 반응, 그리고 수입 등의 상세한 내용을 제공합니다.

이 보고서는 지난 30 일 동안 수정된 캠페인만 볼 수 있도록 설정되어 있습니다.

보고서의 데이터는 다음 양식에 기반합니다:

- 캠페인 활동 양식
- 캠페인 양식
- 마케팅 목록 양식
- 제품 양식
- 영업 홍보 자료 양식

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행
보고서 사용자 정의 및 조직

활동

보고서를 통해 활동들의 패턴을 확인할 수 있습니다. 활동들은 활동 담당자, 활동 유형 또는 활동 관련 기록으로 배포되어 있습니다.

기본적으로 이 보고서는 지난 일주일 동안 수정된 활동을 표시하며 서비스 케이스 또는 영업 기회 기록과 관련된 활동만 고려합니다.

이 보고서의 데이터는 활동 양식에 기반합니다.
이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행
보고서 사용자 정의 및 조직

경쟁 업체 비교 분석

보고서를 통해 영업 팀의 실적을 경쟁자와 비교할 수 있습니다. 이 보고서는 각 영업 기회별 시작됨, 종료됨, 얻거나 잃어버린 상태와 함께 경쟁업체의 목록이 표시됩니다.

기본적으로 보고서는 경쟁자가 관련된 영업 기회, 권한에 따라 열람 가능한 영업 기회, 그리고 사용자가 지정한 나라 또는 지역 그리고 기간에 진행된 영업 기회만 표시되도록 설정되어 있습니다.

보고서의 데이터는 다음 양식에 기반합니다:

- 최근 영업 기회 대화 상자
- 경쟁 업체 양식
- 영업 기회 양식

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행

보고서 사용자 정의 및 조직

연락처별 제품

보고서를 통해 어떤 제품이 어떤 연락처에 의해 사용되고 있는지 표시할 수 있습니다. 보고서에서 각 연락처 별로 관련된 제품 목록을 확인할 수 있습니다.

이 보고서는 "**취소**" 상태가 아닌 제품 라인과 "**획득**" 상태인 영업 기회 항목들만 볼 수 있도록 설정되어 있습니다.

보고서의 데이터는 다음 양식에 기반합니다:

- 최근 영업 기회 대화 상자
- 주문 양식
- 제품 양식

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행
보고서 사용자 정의 및 조직

송장

송장을 출력하려면 이 보고서를 사용하십시오.

레코드를 선택하지 않고 목록에서 이 보고서를 실행하면 시스템의 각 송장 레코드에 대한 고객 맞춤형 송장이 생성됩니다. 특정 레코드 내에서 이 보고서를 실행하면 작업 중인 레코드에 대해서만 고객 맞춤형 송장이 생성됩니다.

보고서의 데이터는 송장 양식에 기반합니다:

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행
보고서 사용자 정의 및 조직

송장 상태

이 보고서를 통해 외상매출금을 확인 할 수 있습니다. 차트에 상태별로 그룹화된 송장의 수가 각 상태의 송장 총계와 함께 나타납니다.

기본적으로 보고서는 활동중인 거래처나 연락처만 표시되도록 설정되어 있습니다.

보고서의 데이터는 송장 양식에 기반합니다:

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모

이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행

보고서 사용자 정의 및 조직

잠재 고객 확보 경로 효율성

보고서를 통해 잠재 고객의 확보 경로가 얼마나 효과적으로 우수한 영업 기회를 생성하는지 비교할 수 있습니다. 이 보고서를 통해 우량 잠재 고객의 비율과 각 잠재 고객 항목별 수입을 확인할 수 있습니다.

이 보고서는 모든 잠재 고객을 보여 줍니다.

이 보고서의 데이터는 잠재 고객 양식에 기반합니다.

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모

이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행

보고서 사용자 정의 및 조직

연락 중단 잠재 고객

보고서를 통해 연락이 되지 않은 잠재 고객이 누군지 확인할 수 있습니다. 보고서는 지정된 기간 동안 관련 활동 또는 메모가 없었던 잠재 고객의 차트를 보여 줍니다.

이 보고서는 활동중인 잠재 고객 중 사용자가 지정한 기간 동안 활동이나 메모가 없었던 항목만 표시하도록 설정되어 있습니다.

이 보고서의 데이터는 잠재 고객 양식에 기반합니다.

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모

이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행

보고서 사용자 정의 및 조직

주문

이 보고서를 통해 주문을 인쇄 할 수 있습니다.

레코드를 선택하지 않고 목록에서 이 보고서를 실행 하는 경우 시스템에서 각 주문 레코드에 대한 고객 맞춤형 주문이 생성됩니다. 특정 레코드 내에서 이 보고서를 실행 하면 작업 중인 레코드에 대해서만 고객 맞춤형 주문이 생성 됩니다.

이 보고서의 데이터는 주문 양식에 기반합니다.

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모

이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행

보고서 사용자 정의 및 조직

목표 달성률

보고서를 통해 주요 및 하위 목표들의 영업 진행현황을 확인할 수 있습니다. 보고서는 목표 값과 실제 값의 차트를 표시합니다.

기본적으로 보고서는 목표로 롤업된 데이터에 기반하여 생성됩니다. 이 데이터는 롤업 작업이 설정 된 간격에 실행 되기 때문에 최신 데이터가 아닐 수 있습니다. 이 보고서는 제거된 목표에 대한 데이터를 표시 하지 않습니다

이 보고서의 데이터는 목표 양식에 기반합니다.

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모

이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행
보고서 사용자 정의 및 조직

견적

이 보고서를 통해 견적을 인쇄 할 수 있습니다.

레코드를 선택하지 않고 목록에서 이 보고서를 실행 하는 경우 시스템에서 각 견적 레코드에 대한 고객 맞춤형 견적이 생성됩니다. 특정 레코드 내에서 이 보고서를 실행 하면 작업 중인 레코드에 대해서만 고객 맞춤형 견적이 생성 됩니다.

이 보고서의 데이터는 견적 양식에 기반합니다.

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행
보고서 사용자 정의 및 조직

영업 기록

보고서를 통해 각 영업 사원의 영업 활동 역을 확인할 수 있습니다. 보고서의 차트는 수익 여부를 보여줍니다. 보고서는 종료된 영업 기회 데이터만 사용하며 이득은 성공한 영업 기회에서, 손실은 실패한 영업 기회에서 계산합니다.

이 보고서의 데이터는 다음 양식에 기반합니다:

- 거래처 양식
- 연락처 양식
- 영업 기회 양식

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행
보고서 사용자 정의 및 조직

서비스 활동량

보고서를 통해 서비스 활동량의 패턴을 검토합니다. 보고서의 기간 또는 봉사 활동, 서비스, 자원, 기간 및 추가 조건 별 그룹핑의 수를 표시 합니다.

이 보고서는 작년에 시작한 서비스 활동만 볼 수 있도록 설정되어 있습니다.

이 보고서의 데이터는 서비스 활동 양식에 기반합니다:

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행
보고서 사용자 정의 및 조직

거래처 분포

두 개의 차트를 통해 가장 큰 이익을 생성하는 거래처의 패턴을 확인합니다. 이익 차트는 이익을 제품, 지역, 산업 등의 시장 별로 배포되어 있습니다. 거래처 개수 차트는 이익을 표시할 때 이익 차트와 같은 그룹핑 방식을 사용하고 있습니다. 거래처 차트에서 얻은 수익 차트와 같은 그룹을 사용하여 얻은 수익의 양을 표시 계산합니다.

이 보고서는 영업 기회 기록 중 성공한 종료된 영업 기회의 수익을 바탕으로 생성되었습니다. 다른 손익은 이 보고서에 반영되지 않았습니다.

이 보고서의 데이터는 거래처 양식에 기반합니다.

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행
보고서 사용자 정의 및 조직

거래처 개요

이 보고서를 통해 거래처의 모든 현황을 한 페이지 개요로 정리하여 볼 수 있습니다. 보고서 거래처, 연락처 정보, 및 기회와 서비스 케이스 활동의 요약은 프로필에 표시됩니다.

보고서에는 영업 기회 관련 차트가 두 개 있습니다. 확률 차트에 의해 활성 영업 기회 판매로 전환되는 영업 기회의 확률에 따라 그룹핑 된 활성 영업 기회를 표시합니다. 현재 상태 별로 정리된 영업 기회는 현재 영업 기회의 상태를 표시합니다.

이 경우, 이 보고서에는 두 개의 차트가 표시됩니다. 만족으로 종료된 모든 서비스 케이스는 고객 만족도 수준 별 그룹핑을 표시합니다. 그리고 현재 상황 별 모든 서비스 케이스는 상황에 따라 배포되어 있습니다.

이 보고서는 지난 30 일 이내에 수정된 거래처만 보여지도록 설정되어 있습니다.

이 보고서의 데이터는 다음 양식에 기반합니다:

- 거래처 양식
- 일정 양식
- 서비스 케이스 양식
- 연락처 양식
- 전자 메일 양식
- 팩스 양식
- 영업 기회 양식
- 전화 통화 양식
- 서비스 활동 양식
- 업무 양식

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행
보고서 사용자 정의 및 조직

거래처별 제품

이 보고서를 통해 어떤 제품들이 어떤 거래처에 의해 사용되었는지 확인할 수 있습니다. 보고서에서 각 거래처별로 관련된 제품을 볼 수 있습니다.

기본적으로 이 보고서는 **취소** 상태가 아닌 **성공**한 영업 기회에 대한 항목만을 표시합니다.

이 보고서의 데이터는 다음 양식에 기반합니다:

- 최근 영업 기회 대화 상자

- 영업 기회 양식
- 주문 양식
- 제품 양식

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행
보고서 사용자 정의 및 조직

거래처 요약

이 보고서를 통해 거래처의 그 동안의 이용 내역을 확인할 수 있으며, 차후에 발생할 일정에 대해서도 확인할 수 있습니다. 그리고 판매 및 서비스 활동, 메모, 레코드 등의 요약을 거래처의 연대기 별로 보여줍니다.

이 보고서는 한번에 10 개 이상의 거래처를 확인할 수 없습니다.

보고서의 데이터는 다음 양식에 기반합니다:

- 활동 양식
- 서비스 케이스 양식
- 연락처 양식
- 계약 양식
- 송장 양식
- 메모 양식
- 기회 양식
- 주문 양식
- 견적 양식

만약 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없으면 보고서 실행을 확인하십시오.

팁
거래처에 대한 거래처 요약 보고서를 신속하게 보려면 거래처 레코드를 실행합니다. **거래처** 탭의 **데이터** 그룹에서 **보고서 실행**을 클릭 한 다음 **거래처 요약**을 클릭하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행
보고서 사용자 정의 및 조직

연락 중단 거래처

이 보고서를 통해 최근에 연락하지 않은 거래처를 확인할 수 있습니다. 보고서는 지정된 기간 동안 활동이 없었던 거래처의 차트를 보여 줍니다.

기본적으로 이 보고서는 사용자가 지정한 기간 동안 활동 중인 거래처 중 활동 또는 노트가 없었던 거래처만 보여 줍니다.

이 보고서의 데이터는 다음 양식에 기반합니다:

- 거래처 양식
- 업무 양식
- 전화 통화 양식
- 전자 메일 양식
- 편지 양식
- 일정 양식
- 서비스 활동 양식
- 캠페인 반응 양식
- 거래처 양식

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 실행
보고서 사용자 정의 및 조직

영업 파이프라인

이 보고서를 통해 기대 잠재 영업 활동을 볼 수 있습니다. 보고서는 사용자, 영업 지역, 고객 지역, 날짜, 제품, 등급, 또는 영업 단계 그룹핑 잠재적인 판매량의 차트를 표시합니다.

메모
영업 기회(잠재적 영업)는 영업 기회가 속한 영업 단계별로 나눌 수 있습니다. 영업 진행은 워크플로(프로세스)를 통해 구현될 수 있습니다.

제품별로 데이터를 배포하면, 보고서는 사용자별 영업 기회 수익을 볼 수 없습니다.
이 보고서의 데이터는 다음 양식에 기반합니다:

- 영업기회 양식
- 지역 양식

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 사용자 정의 및 조직

Creating and Using Workflows(외부)

사용자 요약

이 보고서를 통해 연락처 정보와 Microsoft Dynamics CRM 내 모든 사용자의 보안 역할에 대해 확인할 수 있습니다.

이 보고서의 데이터는 사용자 양식에 기반합니다.

만약 데이터가 보고서의 조건을 충족시키지 못하면 보고서를 열람할 수 없습니다.

이 보고서에서 원하는 자료를 찾을 수 없다면 데이터가 보고서에 표시되지 않는 문제 해결을 확인하십시오.

메모
이 문서는 기본 설정 보고서에 대해 설명하고 있습니다. 이 보고서가 사용자 지정된 것인지 확인하려면 보고서 관리자 또는 시스템 관리자에게 문의하십시오.

더 보기

보고서 마법사로 보고서 생성, 편집 및 복사

보고서 실행

내게 필요한 옵션

장애가 있는 사용자를 위한 내게 필요한 옵션

Microsoft 는 자사의 제품 및 서비스를 누구나 쉽게 사용할 수 있게 사용할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. Microsoft Dynamics CRM 은 제한적인 손재주를 가진 사용자나 장애가 있는 사용자를 위한 단축키를 제공하고 있습니다.

메모

모든 사용자들이 Microsoft 제품에 더 접근할 수 있도록 도와주는 기능, 제품, 그리고 서비스에 대한 정보가 더 필요하시면 **시작 메뉴**에서 **도움과 지원**을 클릭 또는 탭하고 **개인 설정**을 클릭하십시오.

브라우저나 운영 시스템을 고대비 설정으로 사용하시는 경우, 개인 옵션에서도 고대비 옵션을 사용하십시오.

*추가 정보: **개인 옵션 설정***

마우스를 사용하지 않는 사용자들은 키보드를 통해 사용자 인터페이스를 탐색하고 사용할 수 있습니다. 키보드 사용이 가능한 이유는 브라우저가 키보드 입력을 지원하기 때문입니다.

추가 정보: 키보드 단축키

특정 브라우저에 대한 접근성 정보를 확인하려면 다음 웹사이트를 방문하십시오:

- Internet Explorer 9 접근성 기능(외부)
- Firefox 접근성 기능(외부)
- Safari 접근성 기능(외부)
- Google Chrome 접근성 기술관련 문서(외부)

Microsoft Dynamics CRM 2013 온-프레미스 버전 배포 관리자 및 관련 책임이 부여된 사용자는 Microsoft Dynamics CRM Deployment Manager, a Microsoft Management Console (MMC) application 을 사용하여 CRM 온-프레미스 버전 배포를 관리합니다. 추가 정보가 필요하다면 MMC 접근성 항목을 확인하십시오:

- 키보드와 마우스를 사용하여 MMC 탐색(외부)
- MMC 키보드 단축키(외부)

더 보기

마이크로소프트 접근성(외부)

키보드 단축키

이 섹션의 단축키는 US 키보드 양식에 기반합니다. 다른 양식에서는 US 키보드 양식과 동일하게 작동하지 않을 수도 있습니다.

단축키 양식

목표	단축키
다음 옵션, 옵션 그룹, 필드로 넘어가기	Tab
전 옵션, 옵션 그룹, 필드로 가기	Shift+Tab
실행중인 옵션 또는 버튼 명령 완료.	Enter

목표	단축키
열린 옵션 목록 또는 옵션 그룹에서 이동	Arrow keys 키보드 화살표
명령 닫기, 선택한 목록 또는 대화 상자 닫기	Esc
저장	Ctrl+S or Shift+F12
저장하고 닫기	Alt+S
편집 취소하고 닫기 (닫기)	Esc
탐색기 실행	Spacebar 또는 Enter
Delete text from a field 필드에서 텍스트 지우기	Backspace
기록 지우기 (편집 상태에서)	Ctrl+D
저장하고 새로운 양식 실행 (저장 그리고 새로 만들기) (양식들이 편집 모드일 때)	Ctrl+Shift+S
Tab	
주문 조회 메뉴를 최근 사용, 가나다 순으로 실행	Alt+ 아래 화살표 Down arrow
목록 메뉴 실행 (양식들이 편집 모드일 때)	Ctrl+Shift+2
목록에서 다음 항목 탐색할 때 (양식들이 편집 모드일 때)	Ctrl+>
목록에서 이전 항목 탐색할 때 (양식들이 편집 모드일 때)	Ctrl+<
드롭다운-목록 조회 실행	Enter
드롭다운-목록 조회 닫기	Esc
자동 해결 조회 값	Ctrl+K
조회에서 편집 모드의 양식들 기록 실행	Enter
조회에서 읽기 최적화된 모드의 양식들의 기록 실행	Ctrl+Enter
판매 진행 구성 도구에서 단계 추가.	Al+Shift+N
판매 진행 구성 도구에서 스테이지 추가	Alt+Shift+M
업데이트된 사용자 환경에서 명령 모음으로 이동	Ctrl + [
업데이트된 사용자 환경에서 진행 명령으로 이동	Ctrl +]

목표	단축키
검색창으로 가기	Ctrl + Shift + 3
업데이트된 사용자 환경에서 양식을 편집하다가 주작업 모드로 전환	Ctrl + Shift + 1

내게 필요한 옵션 단축키

Microsoft Windows 를 실행하는 컴퓨터에서 사용자는 시스템 접근성 옵션을 설정하여 업무 방식을 변경할 수 있습니다. 예를 들어, Ctrl+P 등 두 개 이상의 키를 입력하는 것이 어렵다면 윈도우 고정 키를 사용하시면 됩니다. 고정 키는 Ctrl 키를 누른 상태에서 P 키를 누를 때까지 Ctrl 키가 유지되도록 해줍니다.

목표	단축키
고정키 켜기/끄기	Shift 5 번
필터키 켜기/끄기	8 초 동안 오른쪽 Shift
토글키 켜기/끄기	5 초 동안 Num Lock
고대비 켜기/끄기	Left Alt+Left Shift+Print Screen
마우스키 켜기/끄기	Left Alt+Left Shift+Num Lock
Active X 컨트롤 실행.	Alt+Shift+F10

Mac 키보드 단축키

다음 단축키는 Mac 에서 가능한 단축키입니다.

동작	**Windows Keys**	**Mac Keys**	**비고**
탭	Tab Shift+Tab	Tab Shift+Tab	시스템 기본 설정과 사파리 기본 설정에서 탭 사용 허용 (애플과 사파리 문서 참고)
액세스 키	Alt + Access key	Ctrl + Alt + Access key	예를 들면, **다음** 버튼은 N 을 엑세스 키로 사용하면 됩니다.
Microsoft Dynamics CRM 단축키	Ctrl + key	Ctrl + key	예를 들면, Ctrl + { 을 눌러 리본 컨트롤의 첫

동작	Windows Keys	Mac Keys	비고
			번째 탭으로 가서 Ctrl + S 누르고 저장합니다.
명령 실행	Space / Enter	Space / Enter	
맨 위의 창 닫기	Window + W	Command + W	Apple 지원 문서를 참고하십시오.

더 보기

장애가 있는 사용자를 위한 내게 필요한 옵션

이 문서는 정보를 있는 그대로 제공하고 있습니다. URL, 웹 사이트 참고 등의 문서 정보와 보기는 변경 될 수 있습니다.

여기에 사용된 예시들은 설명을 돕기 위한 목적으로 실제 데이터가 아닙니다. 어떠한 실제 데이터와도 연관 또는 연결시킬 의도가 없으며 그와 같이 유추하는 것을 금지합니다.

이 문서는 모든 Microsoft 제품에 대한 어떠한 지적 재산이나 법적 권한을 제공하지 않습니다. 이 문서는 내부용이나 참조용으로 사용할 목적으로만 복사 및 사용되어야 합니다.

© 2013 Microsoft Corporation. All rights reserved.

Microsoft, Active Directory, ActiveX, Azure, BizTalk, JScript, Microsoft Dynamics, Outlook, SharePoint, SQL Server, Visual Basic, Visual Studio, Windows, Windows Server, and Windows Vista are trademarks of the Microsoft group of companies.
Microsoft, Active Directory, ActiveX, Azure, BizTalk, JScript, Microsoft Dynamics, Outlook, SharePoint, SQL Server, Visual Basic, Visual Studio, Windows, Windows Server 및 Windows Vista 는 Microsoft 사의 상표입니다.

다른 모든 상표는 해당 담당자의 재산입니다.