



Business Central CRM vs Dynamics Sales



Business Central CRM vs Dynamics Sales



A Microsoft vállalatirányítási és ügyfélkapcsolatkezelő rendszerei évről évre megújulnak figyelembe véve az állandó változásokat az üzleti igények tekintetében. Ezáltal minden cégvezető – kellő információgyűjtést követően – megválaszthatja, hogy melyik Microsoft alapú CRM megoldásra van igazán szüksége, annak függvényében, hogy milyen kiterjedéssel és kihasználtsággal tervezik majd azt használni a mindennapok során.

CRM (Customer Relationship Management) rendszernek tekintünk minden olyan, ügyfélmenedzsment rendszert, amely segít vizualizálni és rendszerben kezelni minden ügyféladatot, kiegészítő bővítményeinek segítségével pedig egy egész széles skálán tudják értelmezni a rengeteg beérkező/meglévő adatot.

Ebben a dokumentumban összehasonlítjuk a Dynamics 365 Business Central vállalatirányítási rendszer CRM képességeit a Dynamics 365 for Sales lehetőségeivel.

Dynamics NAV → Business Central

A Business Central (korábban: Dynamics NAV) a Microsoft egyik legnépszerűbb vállalatirányítási rendszere, amely **több mint 110 000 telepítéssel rendelkezik** világszerte. Célja, hogy a kis- és középvállalkozások számára elérhető közelségbe hozza a Microsoft legújabb üzleti technológiáit és támogatassa a vállalkozásokat saját digitális fejlődésükben, amelyek garantáltan biztonságos környezetben működnek és priváttól a nyilvános felhőig terjednek. Mindemellett zökkenőmentes működést biztosítanak olyan Microsoft-alkalmazásokkal, mint a Dynamics 365 for Sales, az Office 365 vagy a Power BI.

A Business Central vállalatirányítási rendszer rendelkezik CRM funkcióval, amely képes az alapvető értékesítési és marketing folyamatok támogatására, és természetesen natív integrációval rendelkezik a Dynamics 365 for Sales rendszerrel is, ha komplexebb ügyfélkapcsolat kezelés a cél.

A Microsoft az egyetlen globális szoftverszállító, amely teljes szabadságot biztosít annak érdekében, hogy megfeleljenek az ügyfelek konkrét igényeinek. Így a Microsoft Dynamics 365 Business Central vállalatirányítási rendszer is nyitott felépítéssel rendelkezik, amely lehetővé teszi, hogy a standard rendszert, előfizetett modulokat tartalmazó csomagokkal a vállalat üzletmenetéhez igazítsák.

Érdemes szem előtt tartani azonban, hogy a két rendszer adatbázis struktúrája nem azonos ezért a szinkronizáláshoz (pl cikktörzs, vevőtörzs adatok) adatbázis mezők megfeleltetésére van szükség! A CRM rendszer bármivel összeköthető, míg a Business Centralhoz gyári connector eszközt kell alkalmazni.

A Microsoft Dynamics 365 Business Central vállalatirányítási rendszer egyre komplexebb megoldást jelent kereskedelmi, a gyártó vagy szolgáltató iparágakban. Azt viszont nem szabad elfelejteni, hogy gyakorlatilag nincs két azonos rendszer, még akkor sem, ha a rendszerek építőelemei megegyeznek.

A felhőalapú, havidíjas előfizetésű licencek ára a háttérszolgáltatás miatt ugyan drágább, mint a saját szerverre telepített verzióé, viszont a hozzáadott szolgáltatások felára lényegesen alacsonyabb, mint a saját üzemeltetésű infrastruktúra költségei! Mind a Business Central, mind pedig a Dynamics 365 SalesApp elérhető magyar nyelven is.

Mi a Dynamics 365 for Sales és a Customer Engagement?

Többfajta licenz csomag elérhető CRM (Customer Relationship Management) funkcionalitás tekintetében a Dynamics 365 suite-on belül.

A két legfontosabb:

Dynamics 365 for Sales

Ez a verzió magába foglalja a legtöbb, klasszikus CRM-funkciót, beleértve a sales és marketing csapatok széleskörű támogatását, illetve az ügyfélszolgálati funkciók ellátását.

Dynamics 365 for Customer Engagement

Ez a verzió az összes fent említett jellemzővel bír, kiegészítve olyan funkcionalitásokkal, melyeket a cégek a projekt menedzsment és az ügyfélnél történő munkavégzés (field service) során tudnak hasznosítani. Hátrányként említhető, hogy a Dynamics 365 for Customer Engagement nem támogat komplex marketing folyamatokat.



Összehasonlítás

Az alábbi képernyőfelvételeken a legalapvetőbb és legfontosabb funkciókat hasonlítottuk össze, amelyek az ügyfékapcsolatkezelő rendszerek kapcsán fel szoktak merülni. Mind a két rendszerben elérhetők az alábbi funkciók, de a valódi különbségeket mélyebben kell keresni.

Business Central CRM képernyői

Dynamics 365 for Sales képernyői

Vállalkozások, partnerek

CUSTOMER CARD

C00010 · A Datum Corporation

New Document Request Approval Customer Actions Navigate Report Less options

Address & Contact

ADDRESS

Address 3575 157th Ave NE

Address 2

City Redmond

State WA

ZIP Code 98052

Country/Region Code

CONTACT

Primary Contact Code

Contact Name

Phone No. 425-555-0182

Email

Fax No.

Home Page

Language Code

Invoicing

Copy Self-to Add-to Qtr From Company

Tax Liabilities

Tax Area Code

Tax Identification Type Legal Entity

Tax Exemption No.

POSTING DETAILS

Gen. Bus. Posting Group

Customer Posting Group

PRICES AND DISCOUNTS

Customer Price Group

Customer Disc. Group

Summary Versium Predict Insights LinkedIn Company Profile General Partner Program Project Price Lists Details Field Service Scheduling

ACCOUNT INFORMATION

Account Name A Datum Corporation

Phone 425-555-0182

Fax

Website

Parent Account

Ticker Symbol

Predict Validation Grade

Predict Scores

Timeline

Enter a note...

OLDER

Email from MOD Administrator - Wednesday, March 27, 2019 8:34 PM

Sample email PLEASE CRM:0005003

ErrorDetails (100.txt)

Assign Delete

Email from MOD Administrator - Wednesday, March 27, 2019 8:12 PM

Testing attachments CRM:0005002

Calendar16.png

Relationship Assistant

Opportunity's Close Date has ...

Will this go into BC

The estimated close date of Monday, April 1, 2019 has passed.

Open Opportu...

Kontaktok

CONTACT CARD

CT000158

If you want, we can assign attributes based on the images you import for items and contacts. Enable | Don't ask again

Process Report Page Actions Navigate Report Less options

Functions Create Interaction Create Opportunity

No. CT000158

Type Person

Name

Company No. CT000001

Communication

ADDRESS

Address

Address 2

ZIP Code

City

State

Country/Regi... US

CONTACT

Phone No.

Mobile Phon...

Email

Home Page

Language Co... ENU

Contact Statistics

GENERAL

Cost (\$) 0.00

Duration (Min.) 0

OPPORTUNITIES

No. of Opportunities 0

Estimated Value (\$) 0.00

Calcd. Current Value (\$) 0.00

Summary LinkedIn Member Profile LinkedIn Company Profile Partner Details Versium Predict Insights Details Scheduling Related

CONTACT INFORMATION

First Name Fred

Last Name Sampson

Job Title

Company Name A Datum Corporation

Email fsampson@adatum...

Business Phone 425-555-0182

Mobile Phone

Fax

Preferred Method of Contact Any

Timeline

Enter a note...

LAST WEEK

Auto-post on wall: Fred Sampson - Friday 10:29 PM

Contact: Created By MOD Administrator.

Like Reply

Relationship Assistant

There are currently no insights.

Opportunités (üzleti lehetőségek)

OPPORTUNITY CARD

OP000092 · New Product Offering

Process Actions Navigate Less options

General

No. OP000092

Description New Product Offering

Contact No. CT000001

Contact Name A Datum Corporation

Contact Company Name A Datum Corporation

Salesperson Code SP NO. 1

Sales Document Type

Sales Document No.

Campaign No.

Priority Normal

Sales Cycle Code NEW

Status Not Started

Closed

Creation Date 4/7/2019

Date Closed

Segment No.

Sales Cycle Stages

Manage

AC...	ACTION TAKEN	SALES CYCLE STAGE	STAGE DESCRIPTION	DATE OF CHANGE	ESTIMAT... CLOSE DATE	ESTIMATED VALUE (\$)	CALCD. CURRENT VALUE (\$)	COMPLE
-------	--------------	-------------------	-------------------	----------------	-----------------------	----------------------	---------------------------	--------

Summary LinkedIn Member Profile LinkedIn Company Profile Versium Predict Insights Product line items Quotes General Field Service

Topic New Product Offering

Contact Fred Sampson

Account A Datum Corporation

Purchase Timeframe

Currency US Dollar

Budget Amount

Purchase Process

Timeline

Enter a note...

TODAY

Auto-post on wall: New Product Offering

Opportunity: Created by MOD Administ... A Datum Corporation.

Like Reply

Relationship Assistant

There are currently no insights.

InsideView Insights

Datum Corporation

OVERVIEW RESEARCH

FIND CONTACTS FAMILY TREE

Add more social feeds

Add Facebook

Összegzés

Elmondhatjuk, hogy a Dynamics 365 CRM egy jóval kiterjedtebb és testreszabhatóbb CRM funkcionalitást biztosít, mint a Business Central beépülő CRM funkciói.

A fentiekén túl a lenti listában azokat a **Dynamics CRM tulajdonságokat** emeltük ki, amelyek igazán megkülönböztetik a Business Central CRM funkcióitól.

- **Aktivitás menedzsment:** Ügyfélkezelési rendszer, mely a vállalat Ügyfeleivel történő aktivitásra és Ügyfélkezelésre összpontosít. A CRM rendszer nagyobb hangsúlyt fektet az interakciók elemzésére és a folyamatok menedzselésére. A Business Central nem rendelkezik kiemelkedően sok tervezési vagy követési, email vagy időpont task-kal. Összehasonlításként a CRM ezen információk kezelésére az eszközök széles skáláját sorakoztatja fel.
- **Outlook integráció:** A Dynamics 365 CRM kiemelkedően alkalmas az MS Outlookkal történő integrációra. Ezáltal pedig az emailek követése, a follow-upok vagy a naptáresemények kezelése is egyszerűvé válik. Amennyiben a felhasználó már járatos az Outlook használatában, úgy jelentősen könnyebben fogja adaptálni a CRM-et, mint a Business Centralt. Mindazonáltal a Business Central is rendelkezik Outlook integrációval, de közel sem abban a mélységben és kifinomultságban, mint a Dynamics 365 CRM.
- **Mobil használhatóság:** Az ügyféllel érintkező alkalmazottak gyakran vannak távol az irodától és szükségük van hirtelen az ügyfelekkel kapcsolatos információkra. A CRM rendelkezik egy minden operációs rendszerrel kompatibilis, komplex applikációval, amely az offline adat-szinkronizációt is támogatja.
- **Személyreszabhatóság:** A Dynamics 365 CRM úgy lett megalkotva, hogy konfigurálhatóságának köszönhetően rengeteg üzleti igény kielégítésére alkalmas legyen. Ezen rugalmasság elemei például a gyakorlatilag végtelen számú tábla létrehozása, mezők, nézetek, formok, diagrammok és dashboardok könnyed kialakíthatósága.
- **Ügyfélközpontú folyamatok:** A CRM egyebek mellett lehetővé teszi, hogy egyedileg automatizáljunk benne folyamatokat, olyan eszközökkel, mint a workflow-k, business process flow-k, task flow-k, üzleti szabályok és egyebek.
- **Fejlett UI:** A CRM rendszer felhasználói felületének kialakítása közben kiemelt figyelmet kapott az ügyfelek életének megkönnyítése. A navigáció, illetve az adatfelvitel jelentősen egyszerűbb a CRM-ben, mint a Business Central felületein.
- **Lead-ek, Marketing, Felhasználókezelés:** Még a legegyszerűbb Dynamics 365 CRM verzió is rengeteg olyan marketing és felhasználókezelési (customer care) funkcionalitást tartalmaz, amelyek nem elérhetőek a Business Centralban.
- **SharePoint integráció:** A Dynamics 365 CRM támogatja az MS SharePointtal történő integrációt, ezzel megkönnyítve a dokumentációs feladatok elvégzését, amelyek a sales lifecycle, marketing, leadgenerálás vagy sales support folyamatok klasszikus velejárói.
- **Opportunity kezelés, menedzsment, CRM folyamat részletesebb áttekintése,** ahol az „opportunity” nem csak egy soros adatmező, mint a Business Centralban!
- **Részletesebb az önálló munkakezelés is:** „stages”, „steps”, stb. mezőkkel ellátva.
- **Lényes különbség pedig a folyamatszemplélet és customer fókuszon van → SALES APP**
- Marketingtevékenység támogatásának lehetősége **MailChimp integrációval.** A MailChimp add-on használatával, megszemélyesített levelek küldhető ki tömegesen Marketinglisták használatával nyomon követett módon és abból különböző statisztikák érkeznek vissza automatikusan a CRM-be. (pl. ki nyitotta meg a levelet, ki továbbította, mely linkekre kattintott, stb)
- Microsoft marketing modullal, de akár third party digitális marketing eszközökkel is együtt tud működni pl. hub-spot, mailchimp.
- A Business Central-t csak a back office használja, ezzel szemben a Dynamics 365 kiterjesztetten alkalmazható a cégen belül mindenki más számára is!

- Magas fokú Office 365 együttműködéssel rendelkezik a Dynamics 365 SalesApp, úgymint az Outlook integráció, SharePoint, OneNote, OneDrive és Teams integráció
- PowerBI integráció is elérhető, amivel a SalesApp-ba ágyazott Irányítópultok és akár adott vevő-kartonba ágyazott BI elemzések segítik az adatok könnyű és gyors áttekintését és elemzését.
- Érdemes váltani, ha legalább 5 értékesítővel működik a cég, mivel akkor hatékonyabb a CRM kibővített funkcióit alkalmazni.
- Javasolt a CRM rendszert leváltani, ha több, összetett árajánlatot kell adni az értékesítőnek
- Olyan kiterjedt funkciókkal találkozhatunk, mint a *Field service*, *Customer Service*, *Projekt Operations*, *Insight*.

Dynamics 365 for Sales- érdeklődéstől a rendelésig

A Dynamics 365 Sales lehetővé teszi az értékesítők számára, hogy erős kapcsolatokat építsenek ki az ügyfelekkel, megalapozott információk alapján cselekedjenek, és hogy elősegítse a gyorsabb üzletkötéseket.

A Dynamics 365 Sales segíti a partnerek, kapcsolattartók, és az értékesítések könnyű áttekintését az érdeklődőtől egészen a megrendelésig! Létrehozhatók értékesítési- vagy marketinganyagok, marketinglisták és kampányok is.

Különböző értékesítési megoldások különböző méretű vállalatokhoz!

Dynamics 365 Sales biztosította előnyök az értékesítők számára:

- Az irányított üzleti folyamatokat követve könnyebben tudják azonosítani, mely lépések visznek közelebb az üzlet gyorsabb megkötéséhez.
- Bárholonnan és bármilyen készülékről (telefon, tablet, PC vagy Mac) kezelhetők az ügyfelek és az üzletek.
- Az ismerős eszközöknek köszönhetően gyorsabban válhat hatékonyvá bárki. A Dynamics 365 Sales szorosan integrált az Microsoft 365 alkalmazásokkal, így egyszerűbb a munka is:
 - A SharePoint segítségével tárolhatnak és megtekinthetnek olyan dokumentumokat, mint a bemutatók vagy egy bejegyzéshez (például egy opportunity-hoz, azaz üzleti lehetőséghez) írt jegyzetek, annak érdekében hogy mindenki láthassa ezeket, aki az opportunity-n dolgozik.
 - Megnyithatják az értékesítési adatokat az Excel-en belül, ahol a kívánt módosítások elvégzése után visszamenthetik a módosításokat közvetlenül a Dynamics 365 Sales-ba – mindezt anélkül, hogy alkalmazást kellene váltani.
- Használható információkat és javaslatokat küld számunkra a rendszer. Amennyiben egy következő heti határidőhöz közeleg, akkor a rendszer küld egy emlékeztetőt, hogy lépjen kapcsolatba az ügyféllel az illetékes még a határidő előtt.
- Egy ügyfélhez vagy opportunity-hoz kötődő minden tevékenységet (találkozó, telefonhívások stb.) megtalálunk egy központi helyen, így megfelelő környezet áll rendelkezésre a feladat elvégzéséhez.
- Ügyfelek prioritizálásának lehetősége a rendszeren belül.
- Sales dokumentumok összefűzése és valós idejű kimutatások megléte anélkül, hogy különösebb időt kellene fektetni az adatok feldolgozásába.
- Automatizált sales folyamatok alkalmazása az ismétlődő feladatokhoz.
- „Értékesítési tanácsadó” funkció: A tanácsadó információkat elemez a Dynamics 365-ből, az exchange-ből és más forrásokból, így testreszabott, használható információkkal ad útmutatást az értékesítőknek a legjobb lépésekkel kapcsolatban, hogy erősebb kapcsolatot építhessenek ki az ügyfelekkel, és több üzletet zárhassanak le minél rövidebb időn belül. Így semmi sem sikkad el, és teljes mértékben kézben tarthatják, hogy mi legyen megosztva.



Dynamics 365 Sales biztosította előnyök az értékesítési vezetők számára:

- Javítható a csapat teljesítménye az előzmény-adatokon és előrejelzéseken alapuló valós idejű elemzések segítségével.
- Az eredmények valós idejű nyomonkövetése, visszajelzések adhatók, és képzések biztosíthatóak.
- A beépített Excel-funkcionalitásnak és az előre elkészített sablonoknak köszönhetően gyors elemzéseket végezhet a Dynamics 365 Sales elhagyása nélkül.
- Minden érintettet könnyen be lehet azonosítani, személyessé varázsolja az ügyfelekkel történő interakciókat.
- Folyamatorientált oldalakkal, kiterjesztett KPI-okkal és dashboard-ok találkozhatunk.
- A produktivitásnövelő hatás: kollaboráció létrehozása az ügyfelek és a vállalkozás alkalmazottai között.
- Időmegtakarítás: egyetlen konfigurációval egyszerre több platformot is támogat.
- Gyors eszközadoptáció a sales folyamatokhoz egy egyszerű, kódmentes konfigurációs beállítással.
- Azonnali üzleti eredmények az előzetesen beállított eszközökkel, amelyek naprakészen működnek.
- Adatvezérelt döntések meghozatalát segíti elő, miközben az eladásra való összpontosítást támogatja.
- CRM folyamat egyszerűbb kezelhetősége, ahol az „opportunity” nem csak egy soros adatmező, mint a Business Centralban
- Az e-mail aktivitási arány segítségével még hatékonyabb e-mail üzeneteket segít létrehozni, és segít megérteni, hogy kapcsolattartói miként reagálnak e-mail üzeneteire. Legyen naprakész e-mail üzeneteivel kapcsolatban, és rangsorolja azokat a lehetséges vagy már meglévő ügyfeleket, akikkel a legtöbbet kommunikál.

Mikor nem elegendőek a Business Central CRM funkciói és mikor érdemes inkább a Dynamics CRM-et választani?

Ahogy ezt korábban részletesen bemutattuk, az ügyfélkapcsolati funkciókat el tudja látni a Business Central CRM modulja is, azonban ez kevésbé részletes, sokkal inkább a felsőbb szintű megközelítés jellemzi. A Business Central egy új üzleti alkalmazás olyan kis- és középvállalkozások számára, akik igényei túlmutatnak az alapvető számviteli szoftverek adta lehetőségeken. Ezzel szemben a Dynamics CRM egy nagyon széles funkcionalitással rendelkező ügyfélkapcsolatkezelő rendszer, amely egy nagy létszámú értékesítési csapat kiszolgálására lett tervezve.

Egy vagy kettő sales munkatárssal rendelkező kisebb szervezetek esetében, ahol alacsonyabbak az erőforrások többnyire a Business Central rendszer funkcionalitása elegendő. Ököltszábként

megfogalmazható, hogy amennyiben a szervezetben legalább öt értékesítéssel foglalkozó szakember van, javasolt megfontolni már a Dynamics 365 CRM rendszer bevezetését.

Dynamics 365 for Sales és Business Central integráció

Amennyiben úgy dönt, hogy az ön szervezetének mind a Business Central, mind a CRM rendszerekre szüksége van, úgy kombinálhatja a kettő előnyös tulajdonságait a rendszerek integrációja által. Mindazonáltal megjegyzendő, hogy a legtöbb

vállalatnak személyreszabott integrációs folyamatra van szüksége, hogy megfelelően kerüljenek elhelyezésre a különböző egyedi mezők és táblák. Ezekkel pedig a tervezés során szükséges kalkulálni.

Amennyiben bővebb információt szeretne kapni bármely rendszerrel kapcsolatban, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot az alábbi elérhetőségeink egyikén.



A COSMO CONSULT-ról

Hiszünk azokban a vállalatokban, akik diktálni akarják a piac változásait, nem félnék kockázatot vállalni és az ügyfeleiket helyezik középpontba. Szerteágazó ügyfélkörünk közös jellemzője, hogy mindegyikükre illenek a fenti tulajdonságok és mindannyian a legmagasabb minőség előállítására törekednek. A COSMO CONSULT ehhez biztosítja a Microsoft legújabb technológiai innovációit és a több évtizedes szakmai tapasztalatát.

COSMO CONSULT Kft.

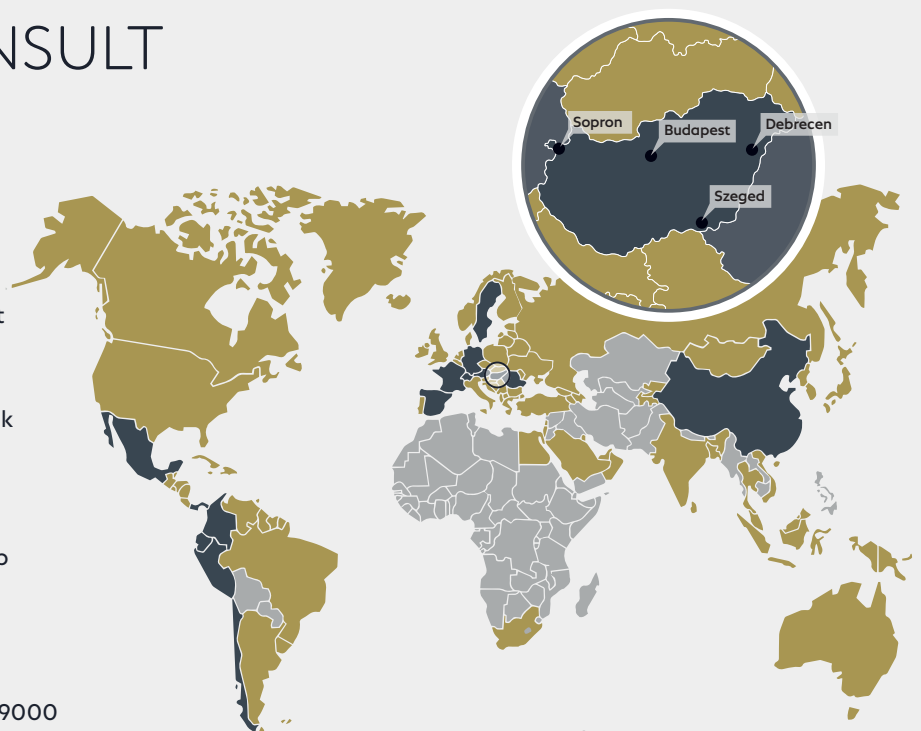
contact.hu@cosmoconsult.com • +36 1 899 9000

Budapest • 1118 Budapest, Rétköz utca 5.

Debrecen • 4025 Debrecen, Barna utca 23.

Sopron • 9400 Sopron, Kőszegi út 5/B

Szeged • 6721 Szeged, Teleki u. 16.



■ Cosmo Consult irodák

■ Cosmo Consult projektek

www.cosmoconsult.hu

COSMO CONSULT Kft.

Budapest • 1118 Budapest, Rétköz utca 5.

contact.hu@cosmoconsult.com

+36 1 899 9000

www.cosmoconsult.hu

Budapest • Debrecen • Sopron • Szeged

Austria • Chile • China • Columbia • Ecuador • France

Germany • Hungary • Mexico • Panama • Peru • Romania

Spain • Sweden • Switzerland