

微软 Dynamics 365 为您提供最智能的商业应用解决方案

Microsoft Dynamics 365

微软 Dynamics 365 超越传统的 CRM 和 ERP，高度互联且支持灵活部署的应用程序，可连接您全部业务数据、流程和团队，并与您现有系统配合使用，帮助您打破数据孤岛，加速业务进程。随着全球首个应用于 CRM 和 ERP 的互动式人工智能助手 Dynamics 365 Copilot 的推出，作为面向组织业务全线的智能 AI 工具，Dynamics 365 Copilot 将为销售、客服、市场营销和供应链等人员带来全新的工作体验，并进一步推动组织创新增效。

企业正面临的 市场挑战

49%

的销售经理对如何升级渠道和潜在客户管理并不清晰¹

58%

的消费者会因糟糕的服务体验，停止与品牌合作²

70%

的供应链负责人面临供应链中断问题³

在竞争加剧的商业环境中，产品与服务已呈现出同质化趋势，企业需要：

- 建立和提升客户忠诚度
- 缩短客户的价值实现时间
- 灵活应对新的商业模式



- 将传统的被动服务转为主动服务
- 供应链建设需强化
- 简化和自动化业务流程



微软 Dynamics 365 多场景赋能企业敏捷转型



01 充分利用数据，提高营销和销售影响力

- 在多营销场景中与客户进行个性化互动
- 实现销售与营销无缝协作，实现混合销售
- 利用全新的智能营销，推动收入提高
- 通过实时洞察，持续改进营销与服务流程
- 基于市场趋势及过往活动中的经验，智能生成更具说服力的创意内容
- 基于个性化的邮件风格和语言模型，自动整合内容并生成回复草稿
- 智能生成会议摘要，包括：关键议题、问题以及下一步行动建议等
- 通过自然语言描述，快速进行客户细分，定位目标受众，并获得客户数据见解以及与客户问题相关的答案



Dynamics 365 Sales

Dynamics 365 Marketing*

Dynamics 365 Customer Insights*

Dynamics 365 Viva Sales*

*为基于GPT的Dynamic 365 copilot功能，目前只在国际版中提供 *目前该产品模块只提供全球版供选择

02 重构与客户的互动方式，提升客户体验

- 通过全渠道无缝服务体验，与客户建立信任
- 搭建智能客服中心，快速响应客户需求
- 加强员工跨团队协作效率，提升客户服务质量
- 通过智能互联且可视的现场服务，提升客户满意度
- 为邮件或在线聊天，一键起草回复内容
- 利用 Power Virtual Agents x GPT，从受信任的网站、知识库和内部资源搜索内容，生成符合上下文语境的内容来进行解答



Dynamics 365 Customer Service

Dynamics 365 Field Service

Dynamics 365 Marketing*

Dynamics 365 Remote Assist*

Dynamics 365 Customer Insights*

*为基于GPT的Dynamic 365 copilot功能，目前只在国际版中提供 *目前该产品模块只提供全球版供选择

1. Gartner, Executive Pulse: Leadership Priorities for 2021, Shaped by a Year of Crisis

2. Microsoft, Global State of Customer Service, 2019

3. Gartner® Supply Chain Executive Report: Shaping Supply Chain Disruption in a Volatile Risk Environment, May 2021.

03 构建弹性供应链，满足不断变化的业务需求

- 构建可预测的供应链模式，可视化地管理资产
- 使用 AI 和实时库存优化订单履行和交付，节约成本，提高盈利能力
- 通过混合现实技术与流程自动化为团队人员赋能
- 统一不同数据源，利用增强的可行性见解预测和避免供应链中断问题
- ▶ 预测供应商、天气等风险并采取行动
- ▶ 根据上下文情境自动生成正确的内容草稿，通过邮件发送给对应的联系人

保持敏捷性和复原能力

- 最大限度地提高资产性能
- 转变运营模式
- 满足不断增长的数字化商务需求
- 降低风险



▶ 为基于GPT的Dynamic 365 copilot功能，目前只在国际版中提供 * 目前该产品模块只提供全球版供选择

04 重构财务和业务运营模型，培养敏捷性

- 通过数据互联和流程自动化，提高财务灵活性
- 利用实时报告、AI 见解等，提高财务可见性和盈利能力
- 满足不断变化的需求，同时平衡内部成本
- 推动员工及团队创新转型，满足不断变化的需求
- ▶ 利用 AI 生成的产品描述可以更快地将产品推向市场
- ▶ 根据产品属性、调性和格式要求，在几秒钟内生成创意文案
- ▶ 只需点击几下，便可无缝发布内容到店铺（如 Shopify）

增强财务和运营模型

- 更快地调整
- 更智能地工作
- 更好地表现



▶ 为基于GPT的Dynamic 365 copilot功能，目前只在国际版中提供 * 目前该产品模块只提供全球版供选择

与微软 Dynamics 365 一起开启全新数字化转型之旅

500,000
全球客户

97%
世界 500 强客户在使用

FORRESTER®

在“销售自动化 SFA 解决方案”中将微软评为市场领导者。

NUCLEUS
RESEARCH

在“ERP 技术价值矩阵”中将微软评为市场领导者。

Gartner

在“现场服务管理”、“CRM 客户参与中心”、“以产品为中心的企业云 ERP”等多个魔力象限中将微软评为市场领导者。

我们的价值主张基于：

- 信任：绝不会与您竞争或通过您的数据获利
- 安全与合规性：致力于最全面的安全与合规性产品
- 全球规模：行业领先的云规模，基础架构和合作伙伴生态
- 行业经验：拥有知识渊博的行业专家团队



扫码申请
免费试用



更多资讯请关注
微软商业应用官方公众号

微软服务热线：☎ 400-8206-069

工作时段为周一至周五上午 9 点至下午 6 点(中国标准时间)