



Dynamics 365 Release Wave 1

NOVINKY PRO 2024 [→](#)

Microsoft Dynamics 365 Sales



- ✓ **Získejte 360° pohled na Vaše zákazníky pomocí AI shrnutí na jeden klik**
- ✓ **Přímý přístup k Copilotovi přímo na Vaší domovské stránce.**
- ✓ **Zákaznické sekvence - předdefinované zákaznické kroky, úkoly a aktivity**
- ✓ **Pravidla směrování poptávek a příležitostí na jednotlivé týmy a nebo uživatele**

Microsoft Copilot for Sales



Integrovaný Copilot v Microsoft 365, Outlooku a v MS Teams. Vše pro klíčové informace o stavu obchodu a pomáhání s návrhy informací a kroků, které byste měli zákazníkovi předložit.



AI schopnosti, jako je shrnutí e-mailových vláken, doporučené aktualizace CRM, sestavování prodejních e-mailů, shrnutí entit CRM, shrnutí prodejních schůzek a tipy pro prodej v reálném čase.

Microsoft Dynamics 365 Customer service

Copilot pro pomoc agentům snadno využívat interní knowledge base spolu s generováním optimalizovaných odpovědí jedním kliknutím.

Vylepšené omni-channel schopnosti spojit se s zákazníky prostřednictvím kanálů jako je live chat, SMS, Customer Voice, Microsoft Teams a sociálních sítí.

Využijte AI řízení pravidel pro přiřazení příchozích servisních požadavků ze všech kanálů, jako jsou případy, záznamy, chat, digitální zprávy a hlas, nejlépe vhodným agentům.

Sjednocené administrační konfigurační prostředí zákaznické podpory do jediné aplikace pro všechny možné nastavení a pravidla zákaznické péče.

Microsoft Dynamics 365 Field Service

- ✓ **AI Copilot umožní vytvářet, zobrazovat a spravovat pracovní příkazy.**
- ✓ **Nové U pro správu dodavatelů.**
- ✓ **Integrace s Microsoft 365.**
- ✓ **Nativní integrace s Dynamics 365 F&O.**
- ✓ **Funkcionalita konverze nabídek na pracovní příkazy, vylepšení inspekcí a rozvoj schopností plánování zdrojů**

Microsoft Dynamics 365 Project Operations

Spojení týmů prodeje, zdrojů, projektového týmu a financí do jedné aplikace pro spolupráci a agilitu napříč celým životním cyklem projektu a zvýšení výkonnosti, urychlení delivery projektů

Vylepšení UX pro rezervaci zdrojů, oblast prodeje projektů, plánování, rozpočtování, fakturace a základních procesů zpracování transakcí.

Využijte AI řízení pravidel pro přiřazení příchozích servisních požadavků ze všech kanálů, jako jsou případy, záznamy, chat, digitální zprávy a hlas, nejlépe vhodným agentům.

Copilot pro automatizaci projektových procesů a podporu navazujících 'next-steps' v rámci aplikace prostřednictvím inteligentních interakcí v přirozeném jazyce.