

xRM on liiketoimintaratkaisujen sveitsiläinen linkkuveitsi

Nykpäivän dynaamisessa liiketoimintaympäristössä yritykset vaativat mahdollisuutta hallita mitä tahansa tietoa, ei pelkästään asiakassuhteita. Microsoft Dynamics xRM -konsepti laajentaa modernin Microsoft Dynamics CRM:ssä hyödynnetyn teknologian minkä tahansa halutun tiedon hallintaan. Tätä uutta kustannustehokasta ratkaisumallia kutsutaan nimellä xRM.

Microsoft Dynamics CRM -asiakkuudenhallintajärjestelmä täyttää organisaation asiakashallinnan operatiiviset, analyttiset ja kollaboratiiviset tarpeet. Sen avulla voidaan seurata ja hallita asiakkuuksien kehittymistä ja yhdistellä kertyvää tietoa vaikkapa myyntiin, asiakaspalveluun tai markkinointiin. Mutta entäpä jos asiakkaan tilalle laitettaisiin jokin muu hallittava kokonaisuus, esimerkiksi rakennushankkeet? Microsoft Dynamics on tuttu asiakkuudenhallintajärjestelmänä, mutta nyt sitä on alettu hyödyntää uusilla tavoilla kokonaan uusiin tarpeisiin. Tätä dynaamista ratkaisumallia Microsoft kutsuu termillä xRM (x=Anything Relationship Management).

xRM on Microsoftin sovellusallustaa ja tuttua käyttökokemusta hyödyntävä tekninen ratkaisu, joka mahdollistaa liiketoimintasovellusten nopean kehittämisen organisaation eri toiminnoille, minkä tahansa tiedon hallintaan. Maailmassa on jo yli miljoona tyytyväistä xRM-alustalle rakennetun sovelluksen käyttäjää. Microsoftin xRM-teknologialla tehdyillä sovelluksilla hallitaan mm. rakennustyömaita, kalustoa, toimitiloja ja varainhankintaa. Toimialarajoitetta ei ole. Olipa kyseessä finanssikonserni, kunta tai vaikkapa valmistava teollisuus, xRM-sovellusten avulla tieto on helposti hallittavissa ja esitettävissä. Nykpäivän tietoon perustuva johtamistyyli on erittäin riippuvainen tietoteknisistä järjestelmistä, jotka nopeasti ja täsmällisesti antavat kuvan organisaation toiminnasta. Microsoft Dynamicsin tarjoamat valmiit ja helposti muokattavissa olevat raportointinäkömät nopeuttavat päätöksentekoa ja antavat johdolle tarpeellista selkänöjaa.

Yhdistää prosessit, ihmiset ja tiedon

xRM-sovellus on liitettävissä lukuisiin Microsoft-teknologioihin, kuten esimerkiksi sähköpostiin tai toimistosovelluksiin. Se integroituu saumattomasti sähköisiin kalentereihin, työnkulkuihin, pikaviestintään ja BI-raportointiin. Lisäksi esimerkiksi dokumentinhallintaan käytetty Microsoft Sharepoint voi täydentää xRM-sovellusta, jolloin aukeaa valtavasti uusia mahdollisuuksia dokumenttipohjaisen tiedon käsittelyyn sekä itsepalveluun erilaisten tietoportaalien kautta.

xRM-sovellus ei korvaa toiminnanohjausjärjestelmiä (ERP), mutta voi toimia niiden osana tai laajennuksena. Siinä missä ERP:n alueelle kuuluvat keskeisesti talous- ja materiaalihallinto, kuuluu helppokäyttöiseen xRM-sovellukseen yleensä prosesseja ja tietoa ERP:n ympäriltä. Monesti näiden tietojen haltuunottamisesta on organisaatiolle valtavasti hyötyä. xRM on keskeinen osa Microsoftin



Line of Business -strategiaa (LOB). xRM yhdessä muun tutun Microsoft -tekniikan kanssa voi tuottaa organisaatiolle sen toimintaa parhaiten palvelevan ratkaisun jopa 75 % perinteistä mallia nopeammin.

Monta hyötyjää

Microsoftin kumppanikentässä xRM:stä pidetään sen joustavuuden vuoksi. Periaatteessa alustalle voi rakentaa minkäläisen liiketoimintasovelluksen tahansa. Sovelluksia voidaan tarjota pilvi-mallilla tai asiakkaan laitekantaan asennettuna. Loppukäyttäjälle xRM-sovellus on käytettävissä mistä tahansa, sillä se sisältää Outlook-käyttöliittymän, selainkäyttöliittymän ja mobiilikäyttöliittymän. Käyttöliittymät ovat muista Microsoft-sovelluksista tuttuja, joten työntekijöiden kouluttaminen uuteen järjestelmään on edullisempaa. Ajantasaisten tietojen säilytys keskitetysti yhdessä paikassa vähentää työntekijöiden tiedon etsimiseen käyttämää aikaa ja työnteko tehostuu.

Liiketoiminta saa xRM:n myötä tarvitsemansa ratkaisualustan, joka sopeutuu helposti muuttuviin olosuhteisiin. Uusien sovellusten tuottaminen ja käyttöönotto on nopeaa. Halutut tietosisällöt, työkulut ja raportit voidaan määritellä suoraan selainkäyttöliittymässä. Dynamicsin avulla päätöksentekoon tarvittava tieto voidaan esittää nopeasti ja havainnollisesti graafisessa muodossa.

xRM:n avulla muihin Microsoft-tekniikoihin tehdyistä investoinneista saadaan täysi hyöty irti. Useita sovelluksia voidaan yhdistää samaan ympäristöön, jolloin säästetään integroinnissa ja ylläpidossa sekä lisensseissä. IT-toimittajien määrää voidaan karsia, jolloin saadaan säästöjä toimittajien hallinnasta. Tuttu, helppo käyttöliittymä tuo mukanaan koulutussäästöjä.

Lisätietoja:

www.microsoft.fi/xrm

Microsoft Oy, Jani Liukkonen, tuotepäällikkö, jani.liukkonen@microsoft.com, 040 725 2144

Microsoft

Vuonna 1975 perustettu Microsoft on maailman johtava ohjelmistotuotteiden, -ratkaisujen ja -palveluiden toimittaja, joka auttaa yrityksiä, organisaatioita ja ihmisiä hyödyntämään tietotekniikan mahdollisuuksia uusilla innovatiivisilla tavoilla. Suomessa Microsoftin palveluksessa työskentelee 280 henkilöä, joiden visiona on yhdessä yli 3000 yhteistyökumppanin kanssa auttaa asiakasta menestymään Microsoftin ratkaisujen avulla. Maailmanlaajuisesti Microsoftilla on noin 92 000 työntekijää yhteensä 102 maassa. Tilivuonna 2009 Microsoftin liikevaihto oli 58,44 miljardia US dollaria.