



Microsoft Dynamics™ CRM 产品评估指南

版本 3.0 | 2006 年

目录

简介：MICROSOFT DYNAMICS CRM	3
着眼于业务而非技术	3
销售：创造需求并造就新业务	3
市场营销：更好地决策，更清楚地了解客户	4
客户服务：为客户提供更大价值	4
移动性：移动中的 Microsoft Dynamics CRM	4
灵活的平台：与您的业务共同发展的解决方案	5
随心所欲的选择	6
用户体验	6
灵活的解决方案应用环境：	7
开发和设计背景	8
针对客户需求和业务需要而设计	8
设计原则和目标	9
以您工作的方式运行	9
以您业务运转的方式运行	12
以您 IT 部门期待的方式运行	15
主要特性快速参考指南	19
MICROSOFT DYNAMICS CRM 版本	22
MICROSOFT DYNAMICS CRM 3.0 硬件和软件要求	23
Microsoft Dynamics CRM 专业版服务器系统要求	24
Microsoft Dynamics CRM 小型商务版服务器系统要求	24
需要的其它软件组件	25
MICROSOFT DYNAMICS CRM 3.0 资源	27
Web 资源	27
文档资源	27
其它资源	28

简介：Microsoft Dynamics CRM

不久之前，几乎所有客户关系管理 (CRM) 项目的思路都是尽快获取信息技术 (IT)，以保持竞争优势。这一方法并不将重点放在经济和生产上，而是一场比拼谁能最快获得最多软件解决方案的竞赛。等到大多数公司主管人员开始质疑这种遍地开花式地花钱引进商务解决方案（大多数这类解决方案最终都成了无用的“摆设”）的方式是否值得时，全球经济衰退已经阻碍了技术的繁荣发展，迫使决策者们开始评估业务技术对内部和外部业务流程的真正影响。

人们不再认同大量获取技术的想法。如今，新的想法是购买能够利用现有基础结构、资产和技能的 CRM 解决方案。更重要的是，要获取人们将会使用并易于集成到现有业务环境中的工具和解决方案。

Microsoft Dynamics™ CRM version 3.0 是专为满足这些需求而设计的。Microsoft Dynamics™ CRM 设计为以您工作的方式运行、以您业务运转的方式运行、以您 IT 部门期待的方式运行。

着眼于业务而非技术

Microsoft Dynamics CRM 是一种客户关系管理解决方案，从首次接触到达成购买交易以及售后服务，它为整个过程提供了创建和轻松维护清晰的客户信息所需要的工具和功能。通过销售模块、市场营销模块和客户服务模块，Microsoft Dynamics CRM 可以提供快速、灵活且价格合理的解决方案，推动对每个业务流程进行一致的可靠性的改进，从而实现更为密切的客户关系并帮助实现更高的利润率。

Microsoft Dynamics CRM 的基石是客户选择。Microsoft Dynamics CRM 提供广泛的架构、部署和授权选项，为您实现最大程度的灵活性，以满足您现在和未来的业务需求。

随心所欲地选择

Microsoft Dynamics CRM 提供灵活、自由的空间，以满足您现在和未来的业务需求
强大的功能 – 灵活的选项 – 透明的迁移

用户体验

熟悉的 Outlook
Web 浏览器
联机和脱机

业务适用性

可充分自定义
应用程序集成
行业解决方案

灵活部署

托管型
内部部署型
混合型

授权选项

订购
永久
赊销

销售：创造需求并造就新业务

即使对于有着最复杂销售流程的公司，Microsoft Dynamics CRM 也能提供易于使用的特性和功能，以帮助改善销售和市场营销组织挖掘新客户、管理市场营销活动和推进销售活动的方式。销售模块可帮助您：

- 通过合格的销售线索和商机改善销售漏斗。
- 通过集中协调的销售流程优化销售战略。
- 使销售人员可以访问每位客户的销售商机和服务历史记录，从而在参加重要的客户会议时可以做到有备而来。

市场营销：更好地决策，更清楚地了解客户

在信息驱动下的当今经济环境中，大多数公司都疲于应付海量的客户数据。成功的关键在于能够将这些信息转化为清晰的、可在实际行动中运用的知识，对不断变化的客户需求和喜好做出快速反应。使用 Microsoft Dynamics CRM，不管客户信息存储在何处，销售和市场营销组织均可以即时访问完整的客户信息，以及将这些信息转化为行动所需的工具。这使您的销售和市场营销人员能够：

- 根据所收集的每条信息为每个客户创建单一的视图。
- 通过智能化列表和市场细分工具，集中市场营销力量主攻重点。
- 通过功能强大的分析工具执行更合时宜的市场营销活动。
- 通过 Microsoft SQL Server™ 中内置的报表和分析工具了解客户的真实需要。

客户服务：为客户提供更大价值

通过提供高质量的个性化服务，每次与客户的接触都成了一个增强客户忠诚度的机会。由于向客户提供其感兴趣的产品和服务的有针对性的相关信息能够给您的公司带来好处，因此 Microsoft Dynamics CRM 可帮助加强客户关系，同时最大程度地扩展提升销售和交叉销售的能力。使用客户服务模块，您的企业可以：

- 更快地对服务问题做出反应，为客户提供恰当的实时解答。
- 根据需要的服务水平解决客户问题。
- 通过集中式计划和调度来管理资源和协调服务。

移动性：移动中的 MICROSOFT DYNAMICS CRM

使用 Microsoft Dynamics CRM Mobile 3.0，您的销售人员在现场就像在办公室里一样，同样能够有效地使用 Microsoft Dynamics CRM。由于 CRM Mobile 3.0 使用无线技术，因此，无论在什么地点，您的销售团队均可以管理客户信息、添加和组织联系人、安排会议，以及跟踪现有商机以帮助更有效地行销，从而更快地达成交易。CRM Mobile 3.0 可以：

- 帮助销售团队在移动过程中共同把握收入的脉搏，这要归功于熟悉的 Microsoft Dynamics CRM 界面和功能。
- 通过让移动用户预订其特定的 CRM 数据和业务优先级来改善信息管理，确保快速高效地进行决策。
- 通过持续访问丰富的客户和销售商机管理功能，深化客户关系。

灵活的平台：与您的业务共同发展的解决方案

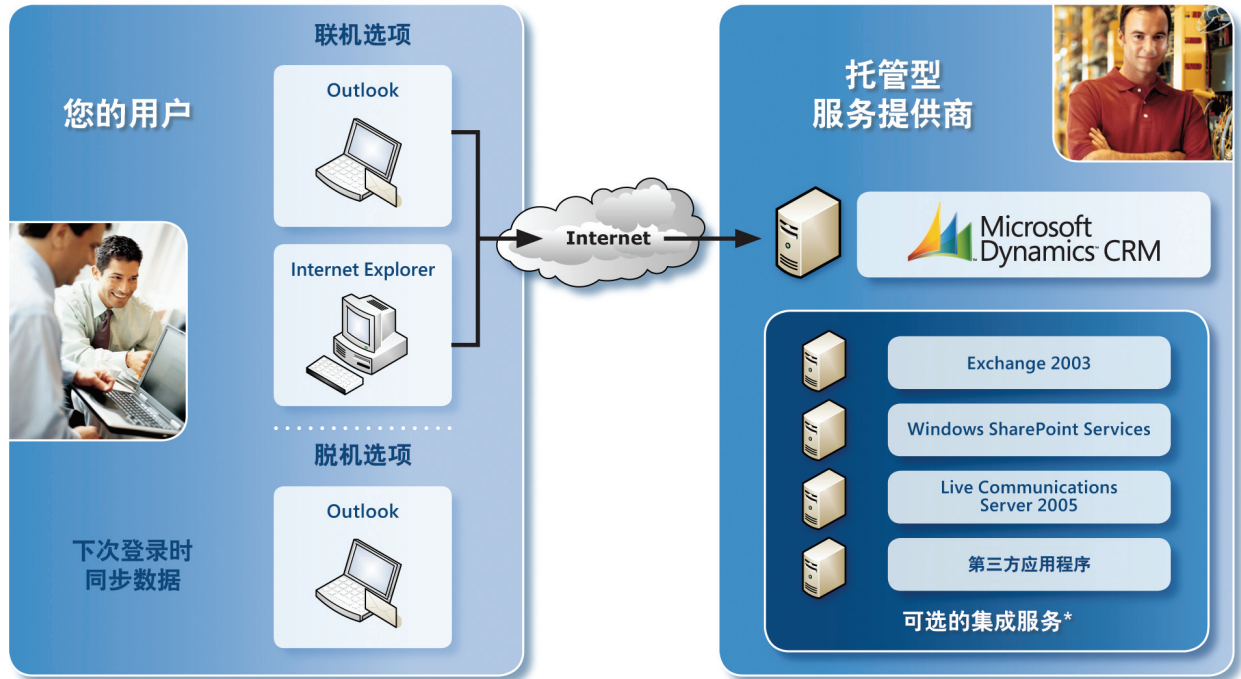
随着客户的不断发展壮大，在客户将其 CRM 技术集成或扩展到其业务环境方面，微软可以为客户提供多种选择和灵活性。客户和合作伙伴可以利用预封装的连接器和连接器模板，来优化并加速 Microsoft Dynamics CRM 与其它封装和自定义的应用程序之间的数据和处理流程的集成过程。这将在第 20 页详细论述。

此外，Microsoft Dynamics CRM 还允许进行强大的自定义和集成，以满足您日益变化的业务需求。您的微软认证合作伙伴可以帮助您对托管的 Microsoft Dynamics CRM 解决方案进行自定义，并将其集成到您的业务中。这包括第三方 ISV 应用程序（比如专业行业解决方案）的集成，为您带来最大程度的灵活性。

主要优势	
以您工作的方式运行	通过熟悉的 Microsoft Office 体验丰富的 CRM 功能
以您业务运转的方式运行	一致的客户流程，可实时了解业务状况
以您 IT 部门期待的方式运行	部署快捷、自定义简单且易于管理

随心所欲地选择

Microsoft Dynamics CRM 用于处理决定任何 CRM 活动成败的主要商机和挑战：用户采用率、业务适应性和总拥有成本。Microsoft Dynamics CRM 托管型解决方案赖以生成的代码基础与 Microsoft Dynamics CRM 专业版的代码基础完全相同，提供了可供选择的用户界面、联机或脱机使用、灵活地解决方案和部署，以及根据业务需求的变化而迁移数据的能力。



Microsoft Dynamics CRM 为您提供真正的选择能力，可供选择的内容包括：

用户体验：

用户具有全面的客户端界面选项，这与内部部署型解决方案完全一样：

- **Microsoft Office Outlook®** – 用户无需离开 Microsoft Office 即可使用整套的 Microsoft Dynamics CRM 功能。用户还可以选择脱机工作以及下次登录时自动同步。
- **Internet Explorer** – 托管 CRM 用户还可以使用 Internet Explorer 6.0 或更高版本访问整套的 Microsoft Dynamics CRM 功能。

注释：用户可以随时根据需要切换访问方法

灵活的解决方案应用环境：

大多数客户会结合其它解决方案（比如 Microsoft Exchange Server 和第三方 ISV 应用程序）一起使用 Microsoft Dynamics CRM。为应对这些具体情况，微软提供了广泛的软件作为服务 (SaaS) 的安排，创建最适合您特有业务需求的灵活选项。下面是三种可能的解决方案应用环境：

- **使用内部部署型 Exchange 的 Microsoft Dynamics CRM 托管型解决方案：**许多企业已经运行内部部署型 Exchange Server，因此不希望将此服务迁移成非现场托管型。在这种情况下，唯一能提供非现场托管型服务的是 CRM 解决方案。
- **使用托管型 Exchange 的 Microsoft Dynamics CRM 托管型解决方案：**在这种应用环境中，您可以选择与 Microsoft Dynamics CRM 3.0 一起托管 Exchange。这可使您不必提供现场消息传送系统，因为服务提供商会管理并维护这两种服务。
- **其它应用程序和服务：**除了 Microsoft Dynamics CRM 托管型解决方案外，许多服务提供商还提供广泛的其他集成应用程序和服务，包括 Microsoft Windows® SharePoint® Services、Microsoft Office Live Communications Server 和第三方 ISV 应用程序。*

* 您的服务提供商可能并不能提供所有这些选项。

开发和设计背景

在对微软客户及其自身客户的 200 多次采访和现场访问中，Microsoft Dynamics CRM 产品和研究规划团队在众多考虑使用客户关系管理解决方案的公司中发现了几个具有共性的问题。

首先，客户期望软件必须以用户工作的方式运行，并且能够以非干预的方式优化基本任务，而不需要用户学习使用一整套新工具。Microsoft Dynamics CRM 通过更直观且易于使用的工具和应用程序解决了这一问题，使公司得以提高用户采用率，以及整个企业中符合公司规范的程度。另外，通过简化复杂的任务和进行中的管理工作，公司可以节省 IT 人员和预算，将其用于更具战略性的目的，从而改善整个销售周期内的客户服务质量。而且，由于 Microsoft Dynamics CRM 3.0 实现了与关键软件程序（如 Microsoft Office System 和 Microsoft Outlook）的无缝集成，所以以微软产品为中心的 IT 企业可以让其用户使用业已熟悉的工具，充分利用功能完善的 CRM 系统的强大功能。这样可以最大程度地扩展 CRM 系统的业务价值，提高可使用性。

第二个共性问题，是在整个业务流程中需要具有广泛的 CRM 适用性。一般来说，CRM 系统几乎专门被销售代表或客户服务代理用于管理联系人和跟踪案例。而能够从系统包含的丰富业务数据中发掘出额外价值的企业则寥寥无几。微软研究人员发现，存在着将 CRM 提升至以客户为中心的生态系统的轴心地位的巨大潜力。通过改善 CRM 数据的访问性以供销售以外的活动（如市场营销和产品开发）使用，整个企业均可以充分利用 CRM 系统的功能来实现更令人满意的客户体验及开发取得持久业务成功的战略。而且，在与微软的软件作为服务（SaaS）方法相结合时，您所选择的 CRM 系统可确保您的企业中的每个人都可以快速而轻松地访问需要的关键信息或获得支持，不管他们身在何处，也不管他们在何时登录。

最后，无论是什么行业或企业规模大小，每个客户均表达了特有的 CRM 需求，这些需求无法通过“开包即用”的解决方案得以解决，或者不进行价格不菲或困难重重的自定义工作就无法解决。Microsoft Dynamics CRM 3.0 进行了大量改进，可以让用户、开发人员和管理员创建满足其特定需求的 CRM 解决方案，而不需要额外的时间、工作或成本。

针对客户需求和业务需要而设计

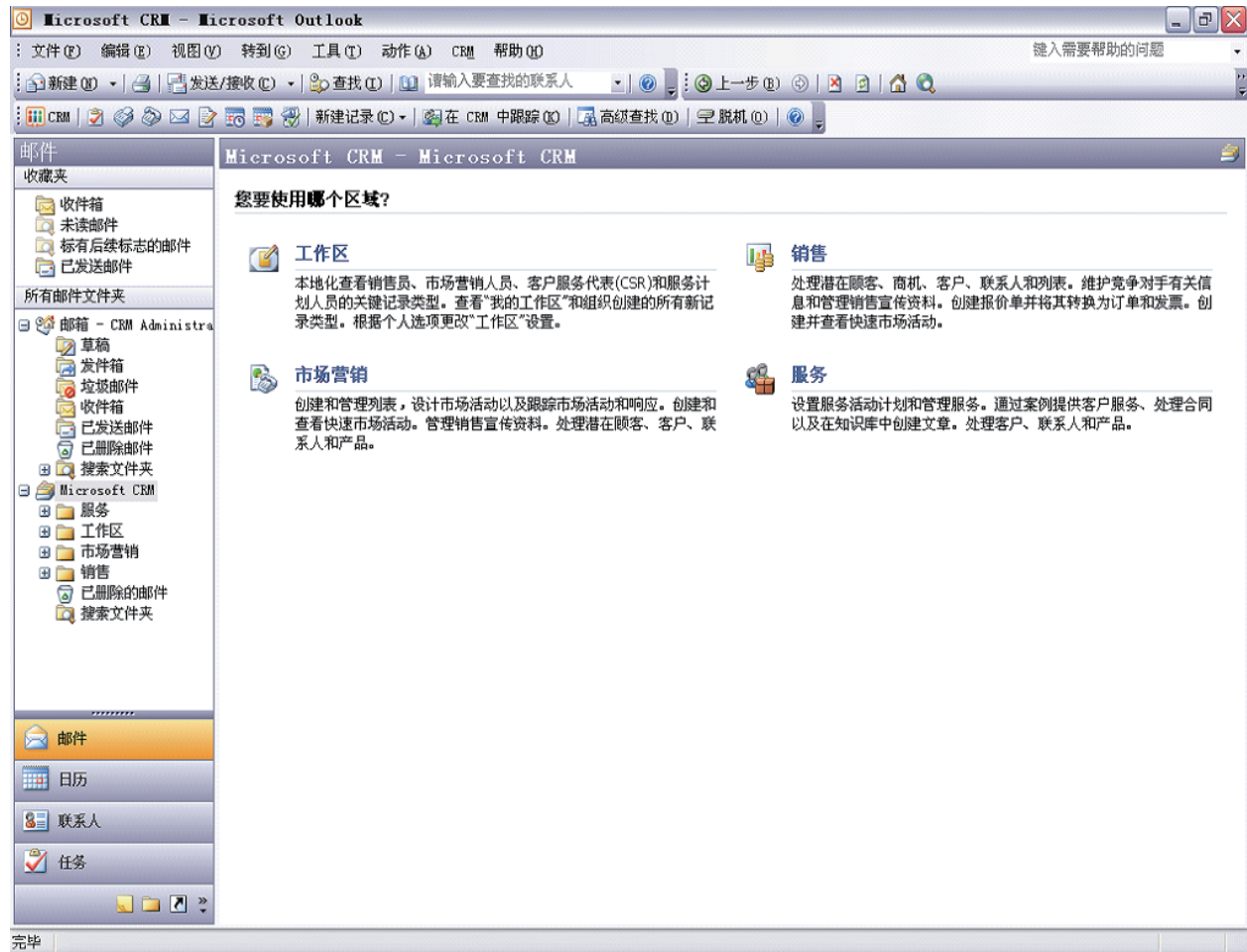
如今，客户可以找到无数的 CRM 解决方案以适合其各种需求 — 从适用于全球企业的可完全自定义的自托管型解决方案，到适用于依赖外部专业知识的小型企业的 Web 托管型解决方案，不一而足。通过采访，Microsoft 了解到，客户需要的解决方案应该能够使各种规模的企业实现其 CRM 投资的价值，而不需要用户从根本上改变其现有的工作方式。也就是说，他们需要的 CRM 系统应能够保持当前的业务流程。他们会寻求一种可以按照其业已建立的 IT 基础结构的要求有效运作的解决方案，而不会大规模更改其运作方式以适应技术。Microsoft Dynamics CRM 在继续奉行微软的客户关系管理设计原则的同时满足了这些需求。

设计原则和目标

下面是用于创建 Microsoft Dynamics CRM 的主要原则和设计目标。

以您工作的方式运行

与用户业已使用的熟悉工具集成并实现日常工作的自动化, 应是所有软件解决方案的主要目标。通过提供与 Microsoft Office System 的本机集成, 以及用于帮助用户提高销售、服务和市场营销职能部门工作效率的新向导, 微软已经超越了最低符合性要求。



Microsoft Dynamics CRM 向 Outlook 中添加了一个工具栏, 并向 Outlook 文件夹列表中添加了 Microsoft Dynamics CRM 文件夹。

与 Microsoft Outlook 工具栏的集成

许多公司在彻底集成 CRM 的过程中仍面临着障碍。为了解决这一障碍，微软将 Microsoft Dynamics CRM 设计成与 Microsoft Outlook 以本机方式集成，因此，员工可以使用业已熟悉的工具，不必离开 Microsoft Outlook 即可轻松更新其所有重要的销售、市场营销和客户服务数据。这不仅可以降低总体培训成本，还可以最大程度地缩短最终用户（特别是与客户打交道的人员）的磨合时间。Outlook 中熟悉的电子邮件、任务、联系人和约会表单包括一个 CRM 命令栏；只需轻轻一点，用户即可在创建记录的过程中或之后创建与 CRM 的连接。“在 CRM 中跟踪”按钮随即变为“在 CRM 中查看”按钮，可用于直接访问相关的 CRM 记录。

用于自动执行日常任务的 Microsoft Office System 可扩展性

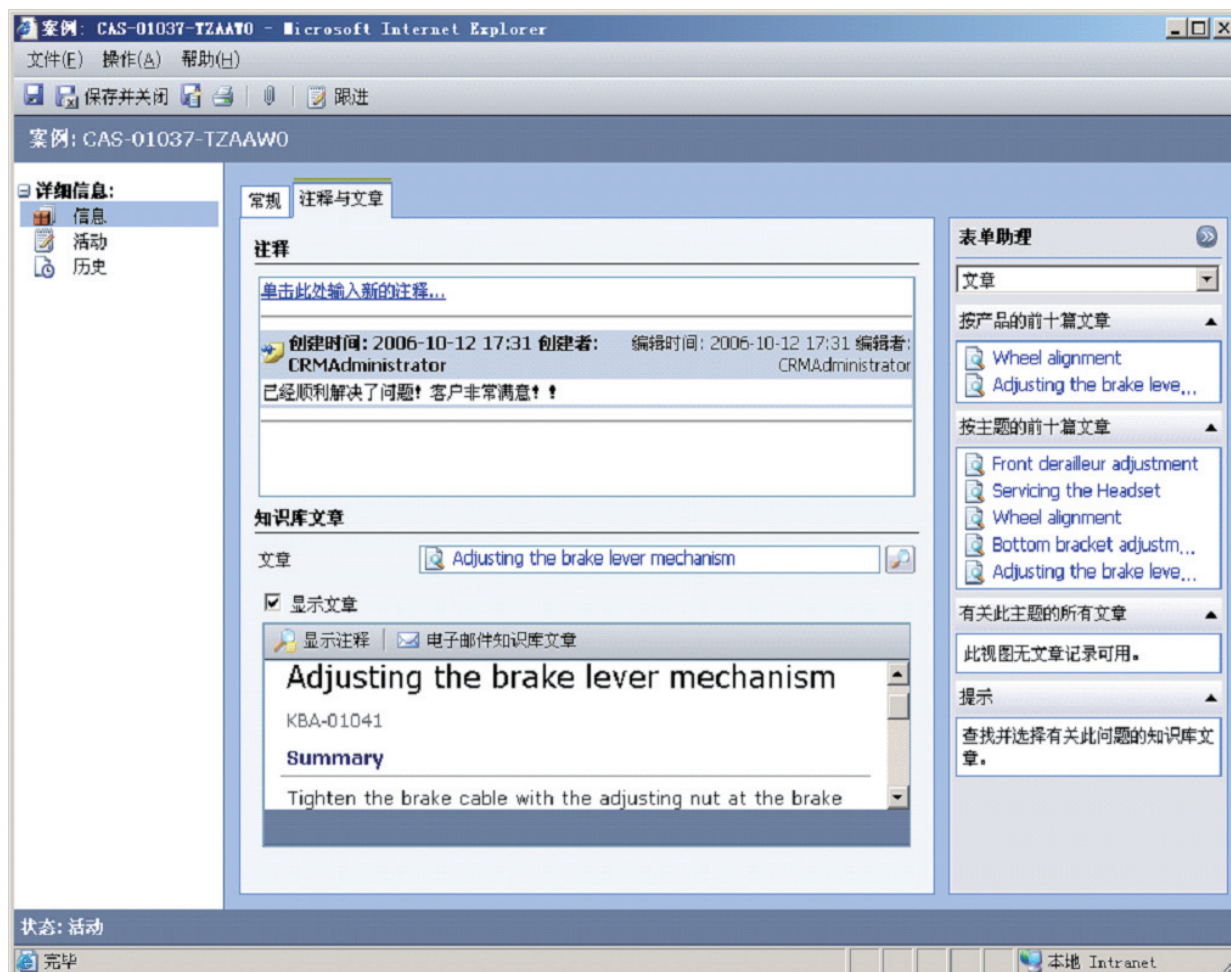
除了与 Microsoft Outlook 集成外，客户还探求可将其 CRM 系统与其他桌面应用程序有效集成的方法。Microsoft Dynamics CRM 开包即用，它直接使用 Microsoft Office System 中的功能完成常见的任务。例如，若要完成使用 Microsoft Dynamics CRM 中数据的直邮活动，3.0 版本允许用户直接从 Microsoft Dynamics CRM 中实施 Microsoft Word 的邮件合并实用程序，而无需启动 Microsoft Word。通过 Microsoft Dynamics CRM 软件开发工具包 (SDK)，还可以实现进一步的集成。随着 Microsoft Dynamics CRM 3.0 的发布，用 CRM SDK 构建的一系列解决方案将可以从 <http://www.microsoft.com/dynamics/crm/using/downloads/default.mspx> 下载。这些解决方案将包括任务窗格功能，允许用户在 Office 软件程序（如 Word 或 Excel）中工作的同时，在并排窗口中查看 Microsoft Dynamics CRM 数据。

简洁明快的用户界面

在评估客户当前所使用的 CRM 解决方案的成败时，CRM 产品团队很快认识到，用户界面往往会开发过头，以至提供了无关的功能；可供选择的工具和功能如此之多，用户通常只有目瞪口呆的份儿。对于 Microsoft Dynamics CRM 3.0，产品团队的首要任务之一是简化屏幕、相关的鼠标单击操作和窗口，以便用户可以集中精力管理客户而不是花费精力处理数据。同时，用户需要一定程度的灵活性，以捕获可能会伴随任何一位客户产生的特定异常和临时请求。

改进的注释窗格

注释窗格可以让用户更灵活、更智能地记录有关客户和商机的自由格式的信息。通过在客户交互、会议或案例解决等过程中自动附加日期和用户标记的标签来创建按时间排序的信息记录，现有的注释窗口需要的单击操作和显示窗口更少，进一步改善了用户体验。通过利用注释窗格，用户可以快速扫描并共享与特定交流相关的所有注释。这种方法不仅可以减少以实时方式捕获信息所需的时间和工作量，还可以即时提供一种在整个组织中交流和传达客户信息的机制。最后，这种方法可确保记录、跟踪和存储准确的活动历史记录，供以后使用。



Microsoft Dynamics CRM 中采用的简化的注释

多记录编辑

Microsoft Dynamics CRM 3.0 可以让用户同时编辑各种视图（包括“客户”、“联系人”、“潜在客户”、“商机”、“订单”、“发票”和“合同”）中的多个 CRM 记录。为进一步改善与现有 Microsoft Office 应用程序的集成，微软于 2006 年 2 月发行了 Microsoft Dynamics Snap。作为软件程序的集合，Microsoft Dynamics Snap 因其“插接”到现有程序的方式而被称为插件，它可使信息工作者在熟悉的 Microsoft Office 应用程序中完成关键任务，从而提高其生产力。Microsoft Dynamics CRM 环境中很有用的工具是 Timesheet Management Snap-In 和 Business Data Lookup Snap-in。Snap 应用程序不久将会通过微软许可证以共享软件的方式提供，从而允许 Microsoft Dynamics 合作伙伴扩展并自定义 Snap 功能，以满足特定的公司需求，提高生产力。

以您业务运转的方式运行

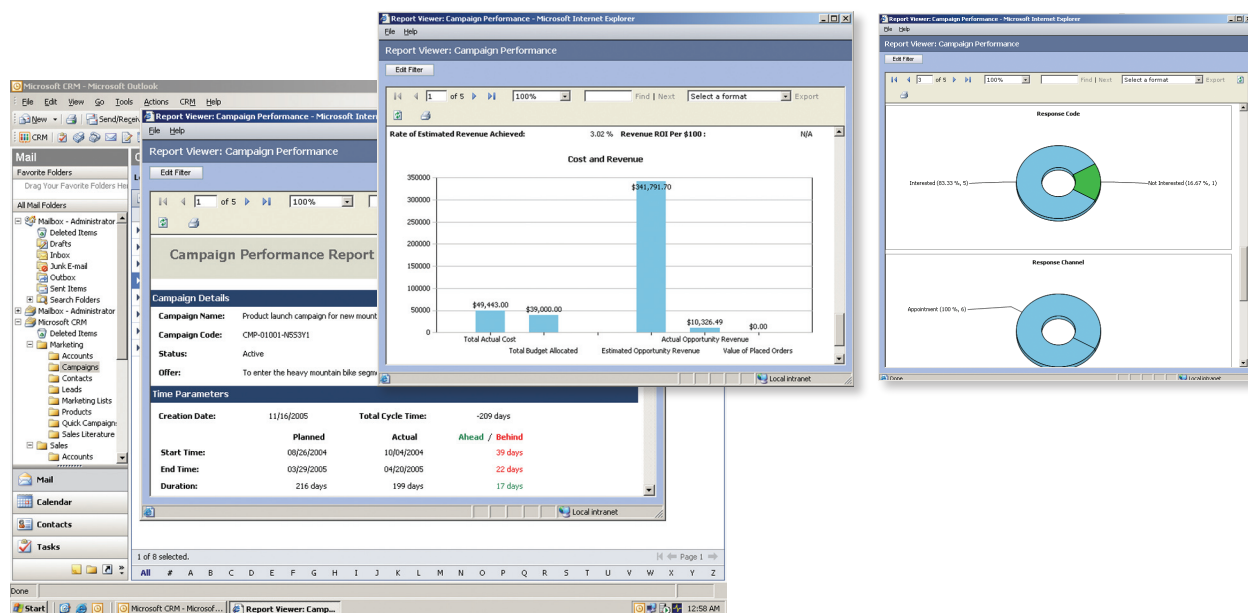
解决客户 CRM 体验这一挑战需要一种整体性的方法：从市场营销和销售到客户服务与支持，整个 CRM 解决方案必须针对整个客户体验生命周期中的流程和活动。

在产品规划和研究过程中，产品设计团队发现，尽管很多公司熟悉挖掘新销售商机的优势，但他们仍严重缺乏创造需求和发现新商机或扩展商机的积极措施。这一劣势可归因于：1) 某些职能部门（如市场营销）并不属于销售组织或管理层的核心力量；2) 没有足够的时间或人力来从事市场营销或分析以及规划优先级。同样，对于面向服务的业务，日常的任务管理非常繁琐且往往采用纸面方式，从而导致客户支持和业务流程的准确性和效率下降。因此，微软设计了 Microsoft Dynamics CRM，以便更全面地控制和监视业绩，无需发展额外的技能或获取额外的资源，即可使管理人员和职员能够从琐碎的事务中脱身，集中精力深化客户关系。

自动化项目管理

Microsoft Dynamics CRM 3.0 通过使复杂任务（如市场营销活动和服务计划）的管理自动化，拓宽了传统的客户关系管理的概念。Microsoft Dynamics CRM 还提供了更丰富的报表和分析工具，帮助企业从 Microsoft Dynamics CRM 的销售和服务组件所收集的客户数据中提取更深入的信息。通过解决这一 CRM 难题，Microsoft Dynamics CRM 客户可以集成其销售、服务和市场营销流程，最大程度地提高效率，并在面对客户时保持统一风格。

市场活动业绩报表通过与 SQL Server Reporting Services (SRS) 的集成，减少生成标准报表和特定业务线所要求的特殊报表所需要的时间。



市场活动业绩报表通过与 SQL Server Reporting Services (SRS) 的集成，减少生成标准报表和特定业务线所要求的特殊报表所需要的时间。

客户服务自动化和服务计划

Microsoft Dynamics CRM 致力于不断扩展其核心客户服务功能，如案例管理、合同管理和知识库管理。这些工具支持客户和产品支持部门的业务要求，包括管理基于电话、电子邮件和 Web 的客户服务请求、忠诚度计划和解决问题的人员的业务要求。为扩展这些核心功能，Microsoft Dynamics CRM 产品团队将服务计划确定为一个关键领域。在这方面，客户可以显著提高其 CRM 解决方案的价值，特别是对于服务行业。很多服务型型企业目前仍然在使用手工流程，导致其日常工作计划存在相当程度的不准确性。计划不准确不但会给规划过程带来困难，还影响客户满意度并浪费时间。在那些依赖预约服务的企业中，例如牙科诊所、财产管理部和会计部门，服务质量就会受到影响。对于这些服务型型企业，提供专业和高效的服务对于创造业务价值至关重要。在依靠“服务质量”打造公司品牌的计划中，Microsoft Dynamics CRM 为公司创造了全方位的绝佳商机。例如，许多公司将本地服务和/或良好的客户服务标榜为对客户实际承诺的证据。利用 Microsoft Dynamics CRM，企业可以改善其当前的客户关系，同时通过提高其优质服务的声誉来开拓新的商机。企业如果要打造具有卓越客户服务形象的品牌，将会尤为欣赏 Microsoft Dynamics CRM 客户服务和服务计划所具有的积极的市场营销潜力。

自动化销售管理

微软不断扩展其自动化销售管理应用程序的功能。客户需要更强的功能，通过品牌办公室或销售代表个人在不同的业务层次（包括本地层次）提供各种市场营销活动的方法。在任一情况下，Microsoft Dynamics CRM 都可向客户提供管理结构化和非结构化客户数据的手段，从而将销售、市场营销和服务与支持活动的管理集成在一起。它还包括用于跟踪和更准确地预测销售数据的工具。这可帮助市场营销团队衡量其市场活动是否成功，同时还有助于为业务和市场营销决策提供更准确的信息。

通过 SQL Server Reporting Services 实现更丰富、更受支持的报表功能

Microsoft Dynamics CRM 3.0 使用 Microsoft SQL Server Reporting Services (SRS) 作为其主要的报表解决方案。SRS 可以创建、管理和提供传统纸面报表和基于 Web 的交互式报表。SRS 通过提供更多自定义报表和格式选项（包括 HTML、Acrobat 和 Excel 文件），扩展了业务用户的报表功能。SRS 还可让系统管理员根据预订轻松地提供批量和单独的自定义报表。SRS 还实现了其它功能，包括按需提供（“拉”），基于计划或事件提供报表（“推”）以及允许用户为其报表，选择特定首选项的个人报表预订。



使用 Microsoft SQL Server Analysis Services, 企业可以充分利用功能强大的临时分析、数据挖掘和预测功能, 从其 CRM 数据中提取更大的价值。

通过 Microsoft Excel 实现更加强大的临时查询和分析功能

与有效的分析工具（如 Microsoft Excel）无缝集成意味着销售经理可以使用实时的 CRM 数据快速进行临时分析，比如预测。

开包即用的实用报表功能

Microsoft Dynamics CRM 3.0 包含易于使用的报表，用于某些业务流程，例如市场营销活动和服务计划。

- **市场活动响应跟踪：**自动生成报表以跟踪后续活动、活动出席情况和对外包活动的响应。通过与 Microsoft Dynamics CRM 的销售和服务组件集成，经理们可以查看某个活动对客户行为产生的直接效果。无需进行任何其它努力，市场营销经理即可洞察其活动的有效性，这是破天荒地创举。
- **服务计划报表：**服务经理要求提供报表，以据此确定发展趋势，并相应地调整资源和服务项目以满足市场需要。Microsoft Dynamics CRM 允许用户查看客户历史记录、客户统计信息和客户首选项，从而使其满足任务的要求，并使用服务历史记录为市场营销和销售流程提供更准确的信息。



基于 Microsoft .NET Framework 生成的新实体自定义

价格合理且易于使用的自定义

企业在通过 CRM 软件实现价值的过程中遇到了困难，这是因为任何给定的解决方案经常是要么过于笼统和不灵活而无法使用，要么过于昂贵而难于设计和实施。因此，企业要么保持其原有的工作流程而无法实现优秀 CRM 系统的真正价值，要么费尽周折地改善不能满足需要的解决方案。Microsoft Dynamics CRM 构建在微软在所有级别都易于使用和访问的优点上，既适用于用户，也适用于企业。设计的系统既要易于自定义以解决眼前的需要，同时还应允许扩展 Microsoft Dynamics CRM，使其作为一种开发平台或更大的基础结构解决方案的一个组件。自定义与 CRM Web 服务相关联，以生成动态 Web 服务定义。开发人员可以使用这些定义，通过 Microsoft Visual Studio® 开发系统中的 CRM 应用程序编程接口 (API) 无缝地处理其自定义。

Microsoft Dynamics CRM 中的功能基于 .NET 构建，可以提供更加灵活的新型应用程序，并为合作伙伴和开发人员提供了一致且易于使用的编程模型。Microsoft Dynamics CRM 允许使用任何 .NET 语言扩展和添加业务逻辑组件，并可以轻松地将其插入到 CRM 应用程序中 (标注)。开发人员还可以使用 .NET 编程语言创建工作流程库，并将这些库插入到 Microsoft Dynamics CRM 工作流程中以扩展其功能，并可以向业务规则中添加新的业务逻辑。通过 .NET 插件对 CRM 功能的扩展，可以为不同行业或垂直市场提供一种强大的方法，并提高了安全性、可扩展性和连接性能。

内置 Web 服务

基于标准的 Web 服务功能使得企业可以将 Microsoft Dynamics CRM 与外部服务提供商和信息提供商（如信用等级和财务数据信息的提供商）无缝连接。因为合作伙伴和开发人员可以通过一组基于标准的 Web 服务访问所有的 CRM 功能，所以现在的自定义解决方案更加强大。Visual Studio 集成使开发人员可以直接在 Visual Studio 中访问并使用 Microsoft Dynamics CRM API 和对象模型，从而减少了以前版本的 Microsoft Dynamics CRM 中所需的使用大量文档的编程模型。Web 服务提高了与其它符合传统或现代规范的应用程序之间的互操作能力。

以您 IT 部门期待的方式运行

在检视以前的 CRM 实施的过程中，微软发现了通过简化 CRM 的设置和部署（特别是在企业规模缩小的情况下）来帮助客户实现更高投资回报的机会。在接受采访的企业当中，75% 以上的小微企业和 66% 的大中型企业声称，更愿意由企业内部进行 IT 管理。但获得重大成功的却寥寥无几，这要么是因为他们不具有设计和提供此类解决方案的资源，要么是因为投资回报无法令人满意。为什么？系统的安装和部署往往导致与技术专家或专业 IT 团队相关的高额成本。CRM 解决方案的用户们告诉微软，他们需要 CRM 系统的所有功能和优势，但不需要大多数 CRM 项目所具有的复杂性和成本。

微软为各种规模的组织（从小微企业到大中型企业组织）实现了具有最高灵活性、可伸缩性和可维护性的 CRM。为确保按照每个公司的要求最充分地利用和优先处理其在 CRM 上每一美元的 IT 投资，微软将重点放在了 Microsoft Dynamics CRM 3.0 的关键部署因素上，即易管理性、可伸缩性和可靠性。

基于经过验证的行业标准技术而构建

Microsoft Dynamics CRM 已针对 Microsoft Windows Server™ 平台进行了优化，它是最早具有基于 .NET Framework 架构而构建的新功能的应用程序之一。由于共享相同的开发架构，因此 Microsoft Dynamics CRM 可以彻底地与客户已熟知并已使用的微软技术（如 Microsoft Office、Microsoft Outlook 和 Microsoft Exchange）相集成。它还可与客户目前需要的第三方解决方案和服务无缝地集成，从而使其能够提供真正的端到端的商务解决方案。

Microsoft Exchange 电子邮件集成架构

结合使用 Microsoft Dynamics CRM 和 Microsoft Exchange 可以无缝地集成客户活动。用户只需单击任何 Outlook 电子邮件、任务、联系人或约会上的“在 CRM 中跟踪”按钮即可。通过这一操作，用户可以在 Microsoft Dynamics CRM 和 Microsoft Exchange 之间自动同步这些项目。

如果用户向一位客户发送电子邮件并选择在 CRM 中对其进行跟踪，则该客户的任何答复不仅会显示在用户的收件箱中，而且还会为该客户自动记录在 Microsoft Dynamics CRM 中。

Microsoft Dynamics CRM 使用 Exchange 路由规则将发送的电子邮件路由到 CRM 系统中。如果 Microsoft Dynamics CRM 服务器在此路由过程中不可用，则路由的邮件会被放置到特定的文件夹位置，然后通过该位置通知管理员。

Microsoft Dynamics CRM 和 Exchange 不仅会跟踪发出的客户电子邮件，还会记录 Microsoft Dynamics CRM 用户之间的电子邮件。例如，可以使用一个简单的 Microsoft Dynamics CRM 工作流程规则来自动发送有关案例呈报的内部电子邮件通知。和客户电子邮件一样，这些电子邮件不仅会被传送到收件人的收件箱中，还会记录在 Microsoft Dynamics CRM 中。

这种架构支持在单一 Exchange 组织环境中实施多个 CRM。Microsoft Dynamics CRM 会将跟踪令牌附加到与 CRM 相关的电子邮件上。管理员可以自定义此跟踪令牌的结构，以适应 Microsoft Dynamics CRM 的多个实例。在 Microsoft Exchange Server 上，管理员必须为每个 Microsoft Dynamics CRM 实例都创建一个接收邮箱。跟踪令牌的结构可帮助 Microsoft Dynamics CRM 路由系统确定目的地是哪个接收邮箱和 Microsoft Dynamics CRM 实例。

更快捷、简单和可靠的部署

Microsoft Dynamics CRM 3.0 的开发目标之一是简化设置和安装,同时考虑与 CRM 自身环境以外的应用程序和服务之间的必要集成点。管理员可以使用简便而直观的工具,更可靠地监视和控制其 CRM 环境。最后,Microsoft Dynamics CRM 最终用户可以使用经过改进的、基于客户端的自定义工具设计其自己的仪表板。这最终可以减少 IT 帮助请求的次数,使员工可以集中精力处理更加复杂的 IT 问题。

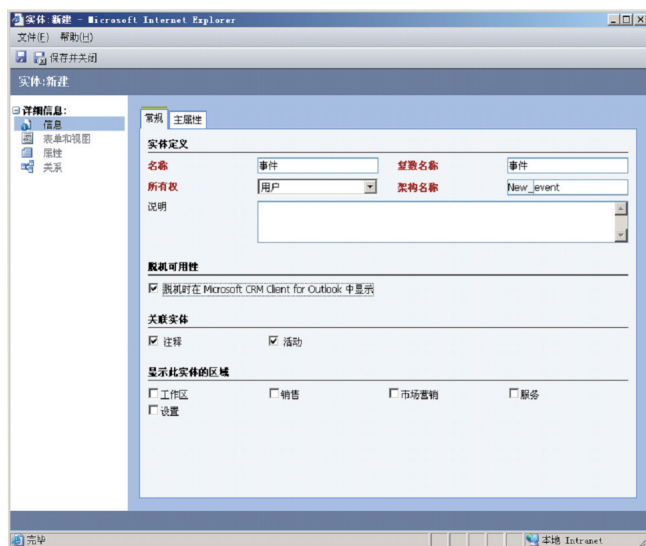
轻松成功的设置

增强的 CRM 服务器设置智能为所有类型的 Microsoft Dynamics CRM 安装提供了更顺畅且更可靠的设置体验。客户告诉微软说,要想一次便设置好 CRM 解决方案,那将是一项令人望而生畏的任务,但如果外包,则会显著提高系统设置成本。Microsoft Dynamics CRM 3.0 的实用程序可以更可靠地监视并更快速地解决设置中出现的问题,从而简化了安装过程,减少了准备就绪所花的时间。

全新的环境诊断工具

设置过程中的直接帮助可帮助管理员在安装前确定并解决问题。诊断工具可提供当前环境配置所不能满足的所有 CRM 要求的列表,以及有关如何解决每个要求的详细说明。在开始进行应用程序的设置过程之前,该工具会向用户显示这些条件的检查表,并用图标清楚地指明当前环境满足了哪些条件,未满足哪些条件。对于每个未满足的条件,帮助项会概括说明用户要满足该条件所需执行的步骤。此工具还可生成一个详细的日志文件,客户可将该文件发送给其合作伙伴,或微软支持部门的疑难解答帮助人员。此环境诊断工具会在 Microsoft Dynamics CRM 3.0 设置或升级过程中自动实施。

改进的 Small Business Server 2003 部署



Microsoft Dynamics CRM 小型商务版使用一个配置向导,该向导可在安装时创建一些预定义的关系角色。

鉴于小型企业在资源和预算上都很紧张,微软设计的 CRM 3.0 通过针对 Microsoft Windows® Small Business Server 2003 (SBS) 进行优化并实现直接的 CRM 部署,最大程度地提高了部署的简易性:

- 自动安装服务器软件并创建 CRM 网站
- 优化服务器设置和基础结构组件 (Active Directory®、SQL Server 等),以适合运行 CRM
- 自动安装 CRM Exchange 集成组件
- 自动为 Outlook 客户端创建管理安装点
- 修改 SBS 设置计算机向导以包括 Outlook 客户端安装

适用于中型企业客户的改进型部署

越来越多的大型企业的部门或业务单位现在都是 Microsoft Dynamics CRM 的客户。在这些环境中部署 CRM 具有一些特有的挑战。例如，部署 CRM 的业务单位的 IT 团队通常并不能控制企业的 Active Directory 和 Exchange 环境（由中心 IT 团队拥有），而若要部署 Microsoft Dynamics CRM，则必须对这一环境进行更改。这一依赖关系使得业务单位很难获得所需的解决方案，并会严重危及 IT 基础结构的稳定性。为缓和部门安装所带来的集成问题，Microsoft Dynamics CRM 3.0 同时解决了双方的需求：

- **Microsoft Operations Manager (MOM) 包：**管理员可以安装 MOM 包以便在 MOM 中监视 CRM 服务的状态、错误和安全事件。
- **支持 Windows Server 2000/Windows Server 2003 中的组策略：**组策略支持允许客户以自动化方式为用户部署 Outlook 客户端。
- **支持群集环境：**Microsoft Dynamics CRM 通过网络负载平衡为 SQL Server、Exchange Server 以及 Microsoft Dynamics CRM 应用程序服务器利用现有的微软群集服务。这使得 Microsoft Dynamics CRM 具有非常高的可用性。

对 Microsoft Dynamics CRM 客户端环境有更大的 IT 控制权

为了符合常见的 IT 策略，Microsoft Dynamics CRM 为 IT 管理员提供了限制用户对其工作站的控制程度的能力。

- **允许管理员进行预安装** – 从前需要由用户进行 Microsoft Sales for Outlook 客户端的安装。现在，通过允许 IT 部门来管理安装，有助于在给 IT 部门授予对计算机配置的更大控制能力的同时，确保安装过程更为成功。这也使公司可以不必向用户授予管理员权限，而是代替用户来安装 Microsoft Dynamics CRM Outlook 客户端。例如，一个具有管理员权限的 IT 用户可以为不具有管理员权限、因而无法自行安装的用户安装 Microsoft Dynamics CRM Outlook 客户端。只有 IT 人员完成安装后，用户才能运行此应用程序。
- **基于 Web 的管理员自定义工具** – 通过对管理和自定义 CRM 过程中所涉及的不同客户角色进行深入研究，微软决定在 3.0 版本中进一步简化和增强基于 Web 的管理员自定义工具。大多数自定义和管理工具都可以直接通过 Web 界面使用，使应用程序的管理十分简单。
- **更智能的 Exchange 与 Exchange Router 向导的集成** – 通过 CRM 的 Exchange Router，系统管理员能够使用 Active Directory 计算机和用户控制台来部署 Microsoft Dynamics CRM 用户的服务器端规则（批量或按用户），并在规则建立后对这些规则进行管理。通过这个逐步过程，管理员可以确保 Microsoft Dynamics CRM 在首次部署后即与 Microsoft Exchange 正确集成，从而节省时间和精力，并使用户从一开始就能高效地工作。

轻松地与现有系统集成

为了简化将 Microsoft Dynamics CRM 连接到其他 ERP、CRM 及其它商务应用程序的工作和流程，微软在客户将其 CRM 技术集成或扩展到业务环境的方式上提供了选择性和灵活性。客户和合作伙伴可以利用预封装的连接器和连接器模板，来简化并加速 Microsoft Dynamics CRM 与其它封装的和自定义的应用程序之间的数据和处理流程的集成过程。

微软连接器策略包括：

- **实时集成框架。**该框架基于标准 Web 服务，用以实现 Microsoft Dynamics CRM 和其它应用程序之间的实时连接、数据访问和事件处理。通过实时集成框架，可以使用标准化的方法在数据级别和业务处理级别上连接任何应用程序。该框架是连接器策略的基础。它包括以下软件组件：
 - 集成组件和工具，用于数据同步、监视和设置管理。这些组件实时优化数据同步。
 - Microsoft Dynamics CRM 到 BizTalk 的适配器，定义数据映射和处理流程
 - Web Services SDK，在 Microsoft Dynamics CRM 和其他应用程序之间实现点对点、基于标准的实时集成

- **数据迁移框架。**该框架为从本地应用程序和旧 CRM 系统向 Microsoft Dynamics CRM 的数据初始迁移提供了批处理连接。
- **Dynamics 系列的连接器。**Microsoft Dynamics 系列中 ERP 应用程序的预建连接器, 现在有 Microsoft Dynamics GP (以前称为 Great Plains) 可用。Microsoft Dynamics NAV (以前称为 Navision) 和 Microsoft Dynamics AX (以前称为 Axapta) 计划在 2007 年年初交付。
- **Siebel CRM 与 BizTalk 的连接器模板。**该集成在实时集成框架上构建, 通过在桌面部署 Microsoft Dynamics CRM 并与 Siebel 服务器进行信息同步, 可以让企业扩展现有的 Siebel 系统的价值。
- **通过 BizTalk 将 Microsoft Dynamics CRM 与范围广泛的第三方 ERP 及本地应用程序相集成的连接器模板。**Microsoft Dynamics CRM 将使用 Microsoft Dynamics CRM 到 BizTalk 的适配器, 此适配器定义数据映射和出入 Microsoft Dynamics CRM 系统的处理流程。该适配器与作为 BizTalk 服务器平台的一部分提供的封装的应用程序适配器一起, 提供与第三方应用程序 (如 SAP、Oracle、PeopleSoft 等) 的连接。它还构成 Microsoft Dynamics CRM 和自定义或旧应用程序之间基于 BizTalk 的连接器的基础。

插接到 Microsoft Office 2003

Microsoft Dynamics Snap 是与 Microsoft Office 2003 插接的软件程序的集合, 它使用户能够在熟悉的 Office 客户端环境中使用 Microsoft Dynamics CRM 输入或检索数据。例如, 信息工作者可以使用 Word、Excel 和 Outlook 搜索和浏览 Microsoft Dynamics CRM 中的数据。通过使用 CRM 任务窗格, 他们可以将 CRM 数据复制到 Microsoft Office 文档中。或者, 可以将 Microsoft Office 文档复制到 CRM 记录。

通过使用为 Microsoft Office 开发的管理单元中的共享源代码来增强或自定义解决方案, 或将它们用作示例来构建新的复杂应用程序, 微软客户、合作伙伴和其他独立软件供应商 (ISV) 可以从中获益。

保证系统安全和业务数据安全的更可靠技术

随着商业投资热点继续向 Internet 转移, 并且各公司在商业交易中越来越依赖电子手段, 对保证业务数据安全、阻止恶意入侵的可靠技术的需求也在增加。Microsoft Dynamics CRM 采用了 Microsoft Windows Server 构架中经过验证的系统安全技术和易于使用的综合工具, 有助于确保客户的业务操作和数据安全可靠。

限制数据访问权限

Microsoft Dynamics CRM 允许企业保护机密性和保留数据访问权限。通过 Microsoft Dynamics CRM, 您可以确保各个具体的客户记录符合各种行业要求和政府法规。

支持 Active Directory

Microsoft Dynamics CRM 利用 Active Directory, 通过单一登录来增强安全性, 无需使用额外的用户名和密码来访问系统。将 Active Directory 用于 Microsoft Dynamics CRM 的好处包括:

- 为用户提供单一登录。这减少了用户为访问系统而必须记住的密码的数量。
- 可以确保密码符合企业标准。在 Active Directory 中可以实施强密码, 这会使您的系统和 Microsoft Dynamics CRM 更安全。

使用现有的 Active Directory 组确保符合企业命名标准:

- 使管理员能够在 CRM 中关闭 Active Directory 管理
- 使非域管理员能够安装 Microsoft Dynamics CRM
- 简化通过 CRM 提供报表的过程

主要特性快速参考指南

本部分概述 Microsoft Dynamics CRM 3.0 中的主要特性和功能。

以您工作的方式运行

功能集	描述	适用对象	集成范围
熟悉的 Outlook 体验	<ul style="list-style-type: none"> 为所有客户交互活动和客户关系提供从一个中心访问点进行的与销售、市场营销和客户服务的完全集成。 便携电脑用户可以将 CRM 数据与脱机的本地数据库同步。 	<ul style="list-style-type: none"> 所有的系统最终用户 销售、服务和市场营销专业人员 业务决策者 	<ul style="list-style-type: none"> 电子邮件 日历 联系人 任务 CRM 工具栏、菜单和文件夹系统
实时 Excel 集成	提供动态快照和业绩透视，以便用户可以完全通过与 Microsoft Excel 始终保持的连接来分析业绩和趋势。	<ul style="list-style-type: none"> 所有的系统最终用户 销售、服务和市场营销专业人员 业务决策者 	<ul style="list-style-type: none"> 所有的 CRM 明细表单 “高级查找”查询结果 Microsoft Dynamics CRM 的 Microsoft Excel 数据源
快速市场活动向导	使销售和市场营销专业人员能够通过快速的五步骤过程对目标客户群发起市场活动，从而简化了销售客户的挖掘和潜在顾客的培养。	<ul style="list-style-type: none"> 销售、服务和市场营销专业人员 销售经理 市场营销经理 	<ul style="list-style-type: none"> 详细客户、联系人和潜在客户视图 “高级查找”查询结果
表单助理（自适应用户界面）	<ul style="list-style-type: none"> 以简化的、非侵入式表单查询相关的系统对象并提供信息，以简化 Microsoft Dynamics CRM 中的数据输入。 简化了跨核心 CRM 数据表单的导航。 将正确的、适时的信息直接传递给系统用户。 	<ul style="list-style-type: none"> 所有的系统最终用户 客户服务专业人员 服务计划调度员 	<ul style="list-style-type: none"> 所有的明细表单 日历 联系人 任务 CRM 工具栏、菜单和文件夹系统
服务计划和调度	<ul style="list-style-type: none"> 提供服务人员的工作日历和计划的集中式综合视图。 通过简单易用的直观搜索功能，将可用的合格服务提供商和客户加以匹配。 从集中的集成实用程序规划服务人员、设备和资源。 	<ul style="list-style-type: none"> 服务调度员 服务提供商 	Microsoft Dynamics CRM Web 应用程序或 Microsoft Office Outlook
集中的关系	<ul style="list-style-type: none"> 使您的企业能够跟踪所有客户和特定销售商机间的重要关联。 通过给关键决策者分配角色和影响力，在销售职能部门中导航复杂的组织。 Microsoft Dynamics CRM 中的销售模块存在商机角色，有助于销售人员从一个企业的合适人员手中赢得订单。 	<ul style="list-style-type: none"> 所有的系统最终用户（关系）。 销售专业人员（商机角色） 	客户与客户链接、联系人与联系人链接、客户与联系人链接、联系人与客户链接。
临时分析	<ul style="list-style-type: none"> 揭示客户特征和业绩中的分组和关联。 使用这个强大的实用程序可以定义丰富的客户类别，并对目标客户组创建批量操作。 快速定义、搜索和分析具有相似特性和行为的客户。 使用动态列表构建功能在组织中共享信息。 	<ul style="list-style-type: none"> 所有的系统最终用户和高级用户。 销售经理 市场营销专业人员 服务经理 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Dynamics CRM Client for Microsoft Office Outlook Microsoft Dynamics CRM Web 客户端
集成的知识管理	<ul style="list-style-type: none"> 使企业能够用覆盖整个企业的集中式可搜索索引记录最佳实践、标准操作步骤和详细的产品疑难解答指南。 详细的操作步骤和产品疑难解答的可搜索索引。 与 CRM 客户服务案例集成，更快地得到解决问题的方法。 可以通过电子邮件直接发送给客户。 	<ul style="list-style-type: none"> 服务人员 信息工作者 	<ul style="list-style-type: none"> 客户服务案例 可搜索的库（仅用于 Web 应用程序）

以您业务运转的方式运行

功能集	描述	适用对象	集成范围
动态业务设计	<ul style="list-style-type: none"> 允许系统实施人员通过添加和重命名业务实体来自定义核心 CRM 数据模型。 自定义 CRM 对象、表单、视图和关系，无需自定义编程 	<ul style="list-style-type: none"> 系统定制员 系统管理员 合作伙伴顾问 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Dynamics CRM Web 应用程序 系统自定义 导入 XML 导出 XML
自适应工作流程引擎	<ul style="list-style-type: none"> 使业务流程自动化并将源自 Microsoft Dynamics CRM 的业务流程集成到其它商务应用程序和服务。 用易于使用的处理引擎使业务流程自动化。 通过在 Microsoft Dynamics CRM 工作流程引擎内重复使用 .NET 代码，节省了时间和资金。 	<ul style="list-style-type: none"> 系统定制员 系统管理员 合作伙伴顾问 	<ul style="list-style-type: none"> 工作流程管理器 Workflow.config
SQL Server 报表服务	<ul style="list-style-type: none"> 嵌入的报表引擎利用 SQL Server 报表服务引擎生成丰富的信息，并提供给业务决策者。 从强大的报表生成引擎获取新的业务信息。 计划、准备业务报表并分发至用户组。 	<ul style="list-style-type: none"> 业务决策者 系统最终用户 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Dynamics CRM Reporting 详细的对象列表 详细的对象表单
SharePoint 技术集成	<ul style="list-style-type: none"> 能够为业务决策者生成和呈现仪表盘，以提供关键业务指标和业绩的快照。 在用户和 SharePoint® 站点中设置 CRM 信息的个性化视图 	<ul style="list-style-type: none"> 业务决策者 系统定制员 合作伙伴顾问 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows SharePoint Services (WSS) SharePoint 门户
基于角色的导航	<ul style="list-style-type: none"> 根据最终用户的工作角色（或工作场所配置文件）向最终用户提供相关的客户信息。 调整 Microsoft Dynamics CRM Web 和 Outlook 界面，在最终用户登录到 Microsoft Dynamics CRM 时显示最适当的 CRM 信息。 系统管理员可以设计和指定基于角色的主页，以便用户能立即看到最相关的信息。 	<ul style="list-style-type: none"> 系统最终用户 系统管理员 合作伙伴顾问 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Dynamics CRM Web 客户端 Microsoft Dynamics CRM Outlook 客户端 Sitemap.xml
可配置的系统导航	<ul style="list-style-type: none"> 调整 Microsoft Dynamics CRM Web 和 Outlook 客户端界面，以满足企业独特的应用程序需求。 通过修改 XML 结构，企业可以在 CRM 界面上添加新的选项卡、添加新的页面（如仪表盘和新的特定于角色的主页、业务用户的定义），并替换/修改 Microsoft Dynamics CRM 主页 	<ul style="list-style-type: none"> 系统定制员 系统管理员 合作伙伴顾问 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Dynamics CRM Web 客户端 Microsoft Dynamics CRM Outlook 客户端 系统自定义 SiteMap.xml
活动自定义	<ul style="list-style-type: none"> 使企业能够修改 Activity 对象和表单、添加新的活动架构字段和根据 Microsoft Dynamics CRM 活动构建工作流程。 使处理电子邮件自动答复、任务呈报和市场活动响应的工作流程规则自动化。 	<ul style="list-style-type: none"> 系统定制员 系统管理员 合作伙伴顾问 	<ul style="list-style-type: none"> 系统自定义 工作流程管理器
自定义项的导入和导出	<ul style="list-style-type: none"> 使企业能够构建强大的自定义项，这些自定义项可以在 CRM 服务器和环境之间转移。 在页面视图、数据库定义和工作流程服务器之间快速导入 CRM 模板。 	<ul style="list-style-type: none"> 系统定制员 系统管理员 合作伙伴顾问 	<ul style="list-style-type: none"> 系统自定义 工作流程导入 工作流程导出
简化的小型企业安装	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Dynamics CRM 3.0 小型商务版 (SBE) 为兼职和/或资源受限的 IT 资源提供了简化的安装。 在 Microsoft Windows Small Business Server 2003 上运行 CRM 安装只需进行简单的八次单击。 自动创建和注册 CRM Web 站点、SQL Server、Exchange Router 和客户端安装组件，无需太多 Windows 网络知识。 	<ul style="list-style-type: none"> 小型企业所有者或顾问 系统定制员 系统管理员 合作伙伴顾问 	<ul style="list-style-type: none"> 系统安装 Windows Small Business Server 2003 CRM 需要的技术组件 (IIS、SQL Server、Exchange Server、和 Active Directory)
[仅限于小型商务版] (配置向导)	<ul style="list-style-type: none"> 加快系统实施和 IT 项目管理的 CRM 配置。 直观、易懂的帮助，可以揭示重要业务和 CRM 配置设置。系统配置向导还会将这些配置应用到 Microsoft Dynamics CRM 小型商务版。 立即应用自定义项，或将自定义文件保存为可跨 CRM 服务器部署的模板。 	<ul style="list-style-type: none"> 系统定制员 系统管理员 合作伙伴顾问 	

以您 IT 部门期待的方式运行

功能集	描述	适用对象	集成范围
环境诊断向导	<ul style="list-style-type: none"> 为系统管理员提供对 Microsoft Dynamics CRM 3.0 架构进行管理和诊断的中心点。 在基础的 Microsoft Dynamics CRM 架构中发生问题时快速分析、诊断和解决问题。 创建用于记录和解决问题的环境诊断报表。 	<ul style="list-style-type: none"> 系统管理员 合作伙伴顾问 	<ul style="list-style-type: none"> CRM 服务器安装和升级 Microsoft Dynamics CRM 服务器实用程序
全面的系统安全性	<ul style="list-style-type: none"> 确保各个用户、团队和业务部门中的所有重要客户和业务信息受到保护。 使用第三方报表工具和 Microsoft Excel 时安全模型保持不变。 通过强大可靠的数据安全性保护客户关系。 在用户和团队、应用程序及报表中用 CRM 3.0 的安全模型保护信息。 	<ul style="list-style-type: none"> 系统最终用户 系统管理员 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Dynamics CRM Web 和 Outlook 客户端 SQL Server Reporting Services 自定义报表 第三方应用程序 Web 服务
增强的 Outlook 同步功能	<ul style="list-style-type: none"> 确保 Microsoft Dynamics CRM 和 Microsoft Outlook (包括电子邮件、联系人、约会和计划) 始终同步。 确保共享的 CRM 联系人和分配的 CRM 工作任务有更新计划, 并保持最新。 	系统最终用户	<ul style="list-style-type: none"> 联系人 任务 约会 电子邮件
增强的脱机同步功能	<ul style="list-style-type: none"> 在办公室以外工作时, 仅同步您所需的相关信息。 使业务用户能够定义个性化数据筛选器, 以便与本地数据库同步, 从而大大缩短同步时间, 提高同步的可靠性。 同步速度更快、更可靠。 	<ul style="list-style-type: none"> 系统最终用户 系统管理员 合作伙伴顾问 	Microsoft Dynamics CRM Laptop Client for Microsoft Office Outlook
增强的 SDK 和应用程序开发	<ul style="list-style-type: none"> 使系统开发人员能够在 Microsoft Dynamics CRM 上快速构建自定义解决方案。 通过强类型编程接口, 能够访问全部核心系统对象和自定义系统对象。 	<ul style="list-style-type: none"> 系统开发人员 系统管理员 合作伙伴顾问 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Visual Studio 2003/2005 Web 服务
增强的 Exchange 集成	<ul style="list-style-type: none"> 提供了 Microsoft Dynamics CRM 电子邮件和用户 Exchange 邮箱存储之间无缝化并保证可靠的同步。 自动跟踪 Microsoft Dynamics CRM 中所有的电子邮件通信和客户答复。 将 Microsoft Dynamics CRM 日历和共享联系人与 Microsoft Exchange Server 同步。 	<ul style="list-style-type: none"> 系统定制员 系统管理员 合作伙伴顾问 	<ul style="list-style-type: none"> 用户邮箱 电子邮件 日历 联系人
面向服务的架构 (SOA):	<ul style="list-style-type: none"> 在您的企业中用一组集中的、易于发现的 Web 服务构建丰富的集成。 在业务系统、应用程序和流程中用公用的集成框架连接 Microsoft Dynamics CRM 的 Web 服务。 	<ul style="list-style-type: none"> 系统开发人员 系统工程师 合作伙伴顾问 	<ul style="list-style-type: none"> Visual Studio .NET 2003/2005 Web 服务
自动的客户端安装	在连接到您的服务器域的所有客户端上自动安装 Microsoft Dynamics CRM Client for Microsoft Office Outlook。	<ul style="list-style-type: none"> 系统管理员 合作伙伴顾问 	<ul style="list-style-type: none"> 电子邮件 日历 联系人 任务 CRM 工具栏、菜单和文件夹系统
[仅限于小型商务版] 简化的维护和管理	<ul style="list-style-type: none"> 从一个简单易用的管理控制台管理所有的 CRM 服务器组件。 轻松执行日常维护。 	<ul style="list-style-type: none"> 系统管理员 合作伙伴顾问 	<ul style="list-style-type: none"> 服务器管理 (Windows Small Business Server) 系统运行状况监视器

Microsoft Dynamics CRM 版本

Microsoft Dynamics CRM 3.0 有以下版本:

- Microsoft Dynamics CRM 3.0 专业版
- Microsoft Dynamics CRM 3.0 小型商务版

小型商务版有三个与 Microsoft Windows Small Business Server 集成的功能:

- Small Business Server 控制台集成
- 用于带业务联系人管理器的 Microsoft Office Outlook 2003 的 Microsoft Dynamics CRM 3.0 数据迁移向导
- Small Business Server 传真服务器集成

Microsoft Dynamics CRM 3.0 硬件和软件要求

URL: <http://www.microsoft.com/dynamics/crm/product/systemrequirements.aspx>

本文所讨论的硬件和软件要求只是一般性要求。有许多因素可能会影响这些要求，必须予以考虑，这些因素包括：

- 涉及的服务器数量及其配置方式
- Microsoft Dynamics CRM 对 Microsoft SQL Server 2000 或 Microsoft SQL Server 2005 的依赖性
- Microsoft Dynamics CRM 实施将支持的用户数
- Microsoft Dynamics CRM 与 Microsoft Exchange Server 的集成
- 服务器和局域网的性能
- 是否已安装 Microsoft SQL Server Reporting Services

《Microsoft Dynamics CRM 3.0 实施指南》详细介绍了 Microsoft Dynamics CRM 3.0 的安装和实施要求。该指南的第 5 章中包含以下其他安装主题：

- 多服务器部署 (包括 Microsoft SQL Server 和 Exchange Server 的推荐硬件配置)
- 单服务器部署
- 在虚拟机上安装 Microsoft Dynamics CRM
- 使用特殊字符和扩展字符
- 为报表规划服务器要求

有关详细信息，请从以下网址下载《Microsoft Dynamics CRM 3.0 实施指南》：

<http://www.microsoft.com/dynamics/crm/using/downloads/default.aspx>

MICROSOFT DYNAMICS CRM 专业版服务器系统要求

在使用 Microsoft Windows 2000 Server 或 Windows Server 2003 时，您可以将 Microsoft Dynamics CRM 服务器与 SQL Server 或 Exchange Server 组合在同一计算机上。但微软不建议使用这样的配置。

下表显示了 Microsoft Dynamics CRM 专业版服务器的系统要求。

要求	最低	推荐
计算机/处理器	双 1.8 GHz Pentium (Xeon P4) 处理器	双 1.8 GHz Pentium (Xeon P4) 或更快的处理器
内存 (RAM)	512 MB	1 GB
硬盘	8 GB 硬盘可用空间	具有硬件 RAID 5 的 SCSI 硬盘，10 GB 硬盘可用空间
网卡	10/100 Mbps	双 10/100/1000 Mbps
操作系统	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 2000 Server Microsoft Windows 2000 Advanced Server 所有软件都必须安装最新的 service pack 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows Server 2003 Standard Edition、Enterprise Edition 或 Web Edition 所有软件都必须安装最新的 service pack
Internet 信息服务(IIS)	版本 5.0 (Windows 2000 Server 附带) 或更高版本	版本 6.0 (Windows Server 2003 附带)
Microsoft Data Access Components (MDAC)	版本 2.71a	版本 2.8 (Windows Server 2003 附带)

MICROSOFT DYNAMICS CRM 小型商务版服务器系统要求

Microsoft Dynamics CRM 服务器小型商务版专门用于 Microsoft Windows Small Business Server 2003 Premium Edition 和 Small Business Server 2003 R2 Premium Edition，在这两个系统上 Microsoft Dynamics CRM 服务器可以与 Microsoft SQL Server 和 Exchange Server 共存于同一计算机上。Small Business Server 可以部署在支持少于 75 个用户的操作环境中。

下表显示了 Microsoft Dynamics CRM 小型商务版服务器的系统要求。

要求	最低	推荐
计算机/处理器	双 1.8 GHz Pentium (Xeon P4) 处理器	双 1.8 GHz Pentium (Xeon P4) 或更快的处理器
内存 (RAM)	512 MB	1 GB
硬盘	8 GB 硬盘可用空间	具有硬件 RAID 5 的 SCSI 硬盘
网卡	10/100 Mbps	双 10/100/1000 Mbps
调制解调器	无	两个调制解调器，一个用于共享传真服务，另一个用于服务、共享调制解调器服务和 Internet Security Server 拨号服务
网卡	10/100 Mbps	双 10/100/1000 Mbps
操作系统	仅限 Microsoft Windows Small Business Server 2003 Premium Edition	Microsoft Windows Small Business Server 2003 R2 Premium Edition
Internet 信息服务 (IIS)	版本 5.0 (Windows 2000 Server 附带) 或更高版本	版本 6.0 (Windows Server 2003 附带)
Microsoft Data Access Components (MDAC)	版本 2.71a	版本 2.8 (Windows Server 2003 附带)

所需的其它软件组件

下表显示了 Microsoft Dynamics CRM 服务器的其它软件组件要求。

组件	说明
索引服务	已安装, 且服务已启动。
Microsoft XML Core Services (MSXML)	带有 Service Pack 2 的 Microsoft XML Core Services (MSXML) 版本 4.0 (在安装 Microsoft Dynamics CRM 服务器的过程中安装)
Microsoft .NET Framework 1.1	在安装 Microsoft Dynamics CRM 服务器的过程中安装。

运行 Microsoft Dynamics CRM 服务器的计算机还必须具有访问同一 Active Directory 服务域中运行以下软件的计算机的权限:

- Microsoft SQL Server 2000 Service Pack 4 和最新更新程序或 SQL Server 2005
- Microsoft Exchange Server 2003 或带有最新 Service Pack 的 Microsoft Exchange 2000 Server

Microsoft Dynamics CRM Web 软件要求

Microsoft Dynamics CRM 服务器通过客户端进行访问。此客户端可以是 Microsoft Internet Explorer, 也可以是 Microsoft Office Outlook。

Microsoft Dynamics CRM 3.0 Web 客户端

若要使用 Internet Explorer, 您必须安装以下软件:

- 带有 Service Pack 4 的 Microsoft Windows 2000 (Server 或 Professional)、带有 Service Pack 1 的 Microsoft Windows XP Professional 或 Windows Server 2003 (Web、Standard 或 Enterprise)
- Microsoft Internet Explorer 6 Service Pack 1

Microsoft Dynamics CRM 3.0 Client for Microsoft Office Outlook 软件要求

Microsoft Dynamics CRM Client for Outlook 分两种:

- Microsoft Dynamics CRM 3.0 Desktop Client for Microsoft Office Outlook。在不会脱机和不连接局域网的工作站 (包括由多个用户共享的计算机) 上安装此客户端。
- Microsoft Dynamics CRM 3.0 Laptop Client for Microsoft Office Outlook。在可以脱机的计算机上安装此客户端。

两种 Microsoft Dynamics CRM Client for Outlook 都需要:

- 带有 SP4 的 Windows 2000 Professional, 或带有 SP1 的 Windows XP Professional (Service Pack 2 也受支持, 但并非必需)。
- 带有 SP1 的 Microsoft Office 2003 Edition

或者

- 带有 SP3 的 Microsoft Office XP (2002)
- Microsoft Internet Explorer 6 SP1
- Microsoft .NET Framework 1.1
- Windows 索引服务 (仅用于 Microsoft Dynamics CRM Laptop Client for Outlook)
- Microsoft SQL Server 2000 Desktop Engine (MSDE) (仅用于 Microsoft Dynamics CRM Laptop Client for Outlook)

虽然两种客户端的软件要求相似,但也存在以下区别:

- 两种客户端无法同时安装在(即共存于)同一计算机上。
- 只能为单个用户安装 Microsoft Dynamics CRM Laptop Client for Outlook。
- 若要在同一计算机上从一个客户端切换到另一个客户端,必须先卸载旧客户端,然后安装新客户端
- Microsoft Dynamics CRM Desktop Client for Outlook 支持多用户。但是,登录到客户端计算机的所有人都必须使用所安装的另一客户端,并且该计算机必须只设置为一种语言配置。

Microsoft Dynamics CRM-Exchange E-Mail Router 要求

下面列出了安装路由器之前必须安装的必备软件和配置项:

- 带有 Service Pack 4 的 Microsoft Windows 2000 Server (或 Advanced Server), 或 Windows Server 2003 (Web、Standard 或 Enterprise)。
- Microsoft Exchange Server 2003
- Microsoft Dynamics CRM 服务器(必须安装并可运行)
- Microsoft Exchange Server 2003 (必须安装在要安装路由器的计算机上,并可运行)
- 安装路由器的用户必须是域管理员组的成员,并对 Microsoft Exchange Server 具有本地管理员认证。
- 必须由具有本地管理员权限的用户在将要运行 Microsoft Dynamics CRM 的计算机上完成安装

以下组件为必需组件,将在安装 Microsoft Dynamics CRM-Exchange E-Mail Router 的过程中安装:

- 带有 SP2 的 Microsoft XML Core Services (MSXML) 4.0
- Microsoft .NET Framework 1.1

Microsoft Dynamics CRM 3.0 资源

以下资源可帮助您了解和使用 Microsoft Dynamics™ CRM 3.0。

WEB 资源

Microsoft Dynamics CRM 网页是要开始了解 Microsoft Dynamics CRM 的功能和优点的最佳去处。

URL: <http://www.microsoft.com/dynamics/crm/default.aspx>

使用 Microsoft Dynamics CRM – 人、观点和解决方案汇集这里

“Using Microsoft Dynamics CRM” (使用 Microsoft Dynamics CRM) 网页是查找关于 Microsoft Dynamics CRM 的当前信息的理想之所。您可以找到关于各种主题的专家建议, 以及操作方法文章、白皮书和下载。

URL: <http://www.microsoft.com/dynamics/crm/using/default.aspx>

Microsoft Dynamics CRM 社区

官方的 Microsoft Dynamics CRM 社区网页包括到活跃的新闻组、网络日志和其它关注 Microsoft Dynamics CRM 的社区的链接。

URL: <http://www.microsoft.com/dynamics/crm/community/default.aspx>

Microsoft CRM Sandbox

Microsoft Dynamics CRM Sandbox 是一个开放的社区, 在这里, 您可以与其它 Microsoft Dynamics CRM 管理员、用户和开发人员一起分享信息和想法。您可以使用 Sandbox 来记录关于 Microsoft Dynamics CRM 的网络日志、在公告牌上发布信息以及向 CodeGallery 投送代码。这里还有来自其它 Microsoft Dynamics CRM 用户的下载和文章, 还可以注册 RSS 源。此外, 您可以注册通知服务, 以便每当这些网站添加了文章和下载时您都会得到通知。

URL: <http://codegallery.gotdotnet.com/crm>

文档资源

Microsoft Dynamics CRM 3.0 文档定期更新并发布到微软下载中心。

Microsoft Dynamics CRM 3.0 实施指南

该《实施指南》提供了在企业中成功实施 Microsoft Dynamics CRM 所需的信息。指南中介绍了为维护 Microsoft Dynamics CRM 系统而进行的规划、安装 (硬件和软件)、预部署测试和操作。

URL: <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=55129>

Microsoft Dynamics CRM 3.0 自定义规划表单

这是一个可与《实施指南》结合使用下载区, 包含多种有用的规划和实施工具。该下载为 Microsoft Dynamics CRM 中的每个可自定义实体都包含了一个相对应的文件。每个文件包括实体的默认表单、视图、属性和报表, 并带有表格, 可以添加要更改的信息。这些文件可供打印, 然后在经理和员工讨论如何针对其特定业务需求来自定义 Microsoft Dynamics CRM 的会议上使用。

URL: <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=55822>

联机帮助

使用 Microsoft Dynamics CRM 联机帮助有助于完成任务, 并了解 Microsoft Dynamics CRM 的概念和功能。该指南对于不熟悉基础知识或需要全面了解 Microsoft Dynamics CRM 的用户, 都是一个很好的起点。“关于此页面的帮助” (也可以从“帮助”菜单中访问), 提供了上下文相关的帮助; 即与您正在 Microsoft Dynamics CRM 中使用的页面相关的信息。

在 Microsoft Dynamics CRM 中, 单击“帮助”, 然后单击“目录”。

Microsoft 下载中心

URL: <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=63865>

Microsoft CRM 3.0 SDK

Microsoft Dynamics CRM 3.0 软件开发工具包 (SDK) 提供了开发人员、系统定制员和报表编写者将其应用程序集成到 Microsoft Dynamics CRM 并在 Microsoft Dynamics CRM 平台上构建附加功能时所需的信息。它包含以下部分:

- 《服务器编程指南》: 指导开发人员编写服务器端代码、自定义商业规则、集成模块、工作流程程序集等。该指南提供了 Microsoft Dynamics CRM 的结构概述、实体模型、安全模型、Web 服务和示例代码。
- 《客户端编程指南》: 指导开发人员自定义 Web 或 Outlook 客户端, 包括脚本、自定义网页集成和示例代码。
- 《ISV 编程指南》: 指导独立软件供应商 (ISV) 为 Microsoft Dynamics CRM 开发可安装的加载项。
- 《报表编写者指南》: 指导开发人员使用 Microsoft SQL Server Reporting Services 的报表设计器编写 Microsoft Dynamics CRM 报表。

URL: <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=63864&clcid=0x409>

其它资源

知识库 <http://support.microsoft.com/search/?adv=1>

下载 <http://www.microsoft.com/dynamics/crm/using/downloads/default.aspx>