

Лабораторная работа № 2

Тема: Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics — разработанный компанией Microsoft набор инструментов и систем управления предприятием для автоматизации процессов бизнеса и повышения эффективности сотрудников компании. Включает в себя программные приложения для планирования ресурсов предприятия (ERP) и управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).

Бизнес приложения Microsoft Dynamics позволяют обеспечить в постоянном доступе информацией о деятельности сотрудников и клиентов. Набор инструментов дает возможность участвовать и помогать в тех бизнес-процессах, которые этого требуют, а также автоматизировать контроль и регулировку действий, которые не требуют непосредственного участия. Приложения Microsoft Dynamics интегрируются с другими приложениями Microsoft, такими как Skype, Office 365, Yammer и др., что повышает эффективность использования Microsoft Dynamics на любом устройстве (device).

Microsoft Dynamics ERP – это семейство продуктов для планирования ресурсов предприятия, ориентированных, в первую очередь, на средний бизнес с простой корпоративной структурой и производственной системой низкой и средней сложности. Microsoft Dynamics ERP предоставляет средства для управления организацией (цепочки поставок, закупок и управления персоналом, финансы, проекты совместной работы и др.). Семейство включает в себя:

Microsoft Dynamics AX – многоязычное, мультивалютное программное решение для автоматизации управления предприятием с функциями управления финансовыми и человеческими ресурсами, операциями, а также дополнительными отраслевыми функциями для розничной торговли, сферы финансовых услуг, производств, государственных учреждений.

Microsoft Dynamics NAV – решение для малого и среднего бизнеса, с функциями управления финансами, сотрудниками, цепочками поставок. Многоязычное.

Microsoft Dynamics CRM – пакет программного обеспечения для управления взаимоотношениями с клиентами от Microsoft, который обеспечивает возможности для сферы услуг, продаж и маркетинга.

Microsoft Dynamics AX — это ERP-решение корпоративного уровня, в котором комплексное управление операционной деятельностью, финансами и персоналом совмещено с индустриальными решениями для Производства, Дистрибуции, Розничной торговли, Государственного сектора и Профессиональных услуг. Все это поставляется в едином глобальном решении, для обеспечения быстрой окупаемости инвестиций.

Индустриальные возможности Microsoft Dynamics AX позволяют партнерам Microsoft более эффективно разрабатывать и поставлять заказчикам тиражируемые решения, которые удовлетворяют конкретные потребности заказчиков в конкретных отраслях. Система Microsoft Dynamics AX поддерживает бизнес международных организаций с помощью единых справочных данных, основных данных, единого глобального функционала и бизнес - процессов, а также локализации – и все это в единой инсталляции. Средства разработки Microsoft Visual Studio® позволяют легко модифицировать систему для соответствия специфики деятельности организации.

В основе международной системы управления предприятием Microsoft Dynamics NAV заложены инструменты для управленческого, бухгалтерского и налогового учета, управления товарно-материальными потоками и производством. Основными функциональными областями системы Microsoft Dynamics NAV являются: Управление Финансами, Управление Взаимоотношениями с Клиентами (CRM), Сотрудничество в цепочках поставок (SCM), Персонал и зарплата, Электронная коммерция.

Функциональность Microsoft Dynamics CRM (Microsoft CRM) обеспечивается модулями: Продажи, Маркетинга, Сервисного обслуживания. При этом решаются такие задачи: приобретение и удержание клиентов, управление потенциальными сделками, автоматическое отслеживание связанных с продажами действий и доходов, определение ценности клиента, создание и анализа целевых списков клиентов, планирование и проведение кампании для потенциальных клиентов, сбор и анализ результатов кампании для повышения эффективности планирования и составления будущих маркетинговых планов,

планирование и составление бюджета кампаний, отслеживание маркетинговой информации, автоматизация работы сервисной службы и отдела обслуживания клиентов, учет контрактов, планирование занятости сотрудников, отслеживание производительности труда с помощью отчетов.

Практическое задание

1. Определите общие концепции программного продукта Microsoft Dynamics, создав документ по следующей схеме :

<i>1. Определение проблемы, которая вызвала необходимость разработки</i>
1.1
1.2
<i>2. Определение целей продукта и потребностей пользователей</i>
2.1
2.2
<i>3. Заинтересованные лица и пользователи</i>
3.1
3.2
<i>4. Границы системы</i>
4.1
4.2
<i>5. Ограничения</i>
5.1
5.2
<i>6. Целевой сегмент рынка</i>
6.1
6.2

2. Используя документацию к системе (компонентам) определите ее функциональные и нефункциональные требования.

<i>1. Нефункциональные требования</i>
•
•
<i>2. Функциональные требования</i>
•
•

3. Определите профили пользователей и сценарии использования ими системы:

1. Профили пользователей
2. Сценарии использования