

easyconsult GmbH
Museumstraße 5/17
1070 Wien
www.easyconsult.at

Ihr Ansprechpartner
Oliver Witvoet
oliver.witvoet@easyconsult.at
+43 1 996 2124 - 10

easyconsult

MICROSOFT DYNAMICS 365 – HIGHLIGHTS RELEASE WAVE 1/2022

Vertraulichkeitserklärung

Dieses Dokument enthält Informationen, die nach den einschlägigen Datenschutzgesetzen geschützt sind.
Copyright © easyconsult 2022. Alle Rechte vorbehalten.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	3
2	Allgemeines	4
2.1	Microsoft Teams Integration.....	4
3	Sales.....	5
3.1	KI & Digitalvertrieb	5
3.2	Unterhaltungsdaten verbessern	5
3.3	Mobil	6
3.4	Dynamics & Outlook.....	6
3.5	Prognosenpipeline	7
3.6	Sonstige Verbesserungen	7
4	Marketing	8
4.1	Echtzeit-Marketing.....	8
4.1.1	Auslösen eines Ereignisses in der Kampagne.....	8
4.1.2	Auslösen einer Kampagne durch Datenänderung	8
4.1.3	Neuheiten bei Kundenkontaktverläufen.....	9
4.2	Vereinfachte Personalisierung	10
4.3	Sonstige Veränderungen	10
5	Field Service.....	11
5.1	Mobile Verbesserungen	11
6	Customer Service	11
6.1	Diagnose des Routings	11
6.2	SLA Verbesserungen.....	11
6.3	Feedback an Microsoft	11
6.4	Sonstige Verbesserungen.....	12



01 EINLEITUNG

Die Release Wave 1/2022 von Microsoft wird voraussichtlich zwischen April 2022 und September 2022 umgesetzt und ist zu großen Teilen nur für das Unified Interface verfügbar. Im Fokus stehen in dieser Release die Bereiche „Sales“ und „Marketing“, wobei hier auch auf das Zusammenspiel mit verschiedensten KI-Technologien eingegangen wird.

Bitte beachten Sie, dass es sich bei allen beschriebenen Funktionalitäten in diesem Dokument lediglich um Erstinformationen zu den kommenden Veränderungen handelt. Da die Features bisher nur angekündigt wurden und noch nicht zur Verfügung stehen, kann es noch zu Änderungen des Verfügbarkeitsdatums kommen.



02 ALLGEMEINES

Microsoft Teams-Integration

Um die Zusammenarbeit zu erleichtern und gleichzeitig das Wechseln von verschiedenen Softwareanwendungen zu vermeiden, kann die Microsoft Teams Integration für unterschiedliche Entitäten in Dynamics freigeschaltet werden. Das ermöglicht es den Usern, sich mit ihren Teamkollegen und Teamkolleginnen schnell zu z.B. Newslettern oder Kundenkontaktverläufen auszutauschen und Feedback einzuholen.

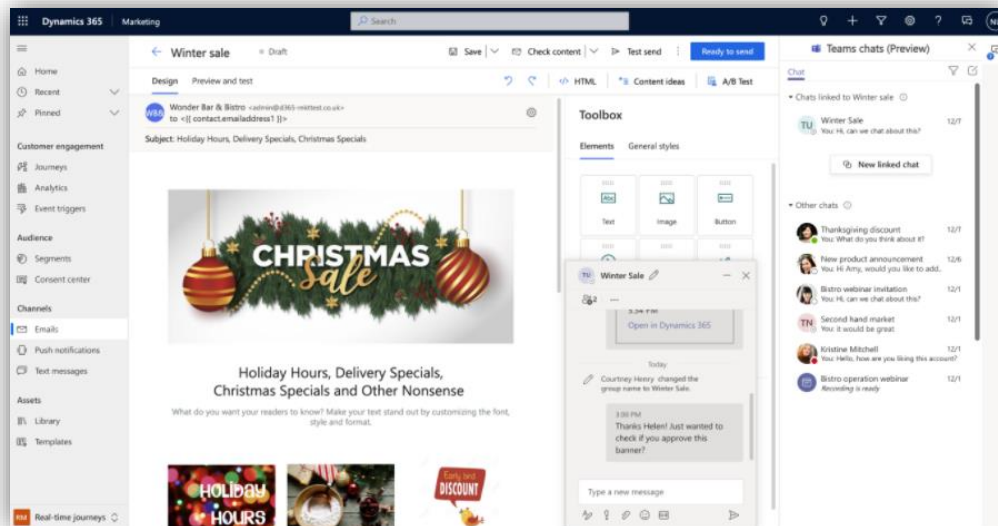


ABBILDUNG 1: TEAMS INTEGRATION IM DESIGNER

Zusätzlich wird hier die Möglichkeit geboten, Transkripte zum jeweiligen Datensatz anzuhängen. Somit müssen nach Besprechungen keine zeitaufwendigen Zusammenfassungen mehr angefertigt werden.

Verfügbarkeit: September 2022 | Automatisch



03 SALES

Die im Folgenden beschriebenen Neuheiten beziehen sich vor allem auf die Sales Enterprise Lizenz im Unified Interface. Da Microsoft ihre Release Wave nicht explizit auf ihr Lizenzmodell abstimmt, können auch Features enthalten sein, die nur für *erweiterte Lizenzen (z.B. „Dynamics Sales Premium“ mit KI-Funktionalität) zur Verfügung stehen.

KI & Digitalvertrieb

Kund:innen mit Sales-Enterprise-Lizenzen können nun limitiert Sales Premium Features verwenden. Die folgenden Punkte stehen dabei zur Verfügung:

- ✓ **Unterhaltungsdaten, Echtzeitanalysen**
Analyse von Anrufrufen und Berechnung von KPIs
- ✓ **Vertriebsbeschleunigung**
Leadpriorisierung, Informationssammlung und Vorschläge
- ✓ **Vorhersagebewertung für Leads und Verkaufschancen**
Wie wahrscheinlich ist ein Abschluss? Basierend auf historischen Daten.
- ✓ **Automatisierte Aktionsbenachrichtigungen**
Vorschläge welche Aktionen gesetzt werden sollen, um die Verkaufschance zu erhöhen. Basierend auf historischen Daten.
- ✓ **Programmgesteuertes Erstellen von Besprechungszusammenfassungen**

Insgesamt sollen damit die Verkaufserfolge gesteigert, die Mitarbeiter:innen entlastet und es soll die Datenqualität verbessert werden.

Verfügbarkeit: April 2022 | Aktivierung erforderlich

Unterhaltungsdaten verbessern

Im Zusammenhang mit dem Sales-Insights-Add-on können Unterhaltungsdaten zwischen Mitarbeiter:innen und Kund:innen aufgezeichnet und basierend hierauf Analysen erstellt werden. Damit diese Daten aber auch in Zukunft die Kommunikation unterstützen und als Leitfaden dienen, gibt es einige Verbesserungen. Auch die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen wird mit dieser Release vereinfacht. **In-App-Benachrichtigungen, E-Mails, Kommentare und Erwähnungen sowie die Freigabe von Unterhaltungsdatenartefakten** werden wichtige Bestandteile der täglichen Zusammenarbeit werden.

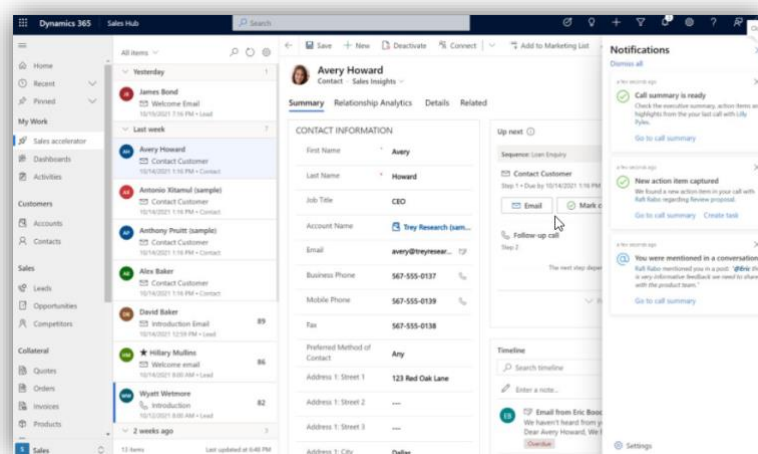


ABBILDUNG 2: BENACHRICHTIGUNGEN UND KOMMUNIKATION

*Teilweise nur für erweiterte Lizenzen



Zusätzliche Verbesserungen:

- ✓ Such- und Filteroptionen auch in Anrufaufzeichnungen
- ✓ Neue Dashboards mit den wichtigsten Informationen für Verkäufer:innen

Verfügbarkeit: September 2022 | Aktivierung erforderlich

Mobil

Die mobilen Endgeräte sind aus dem heutigen Berufsleben nicht mehr wegzudenken. Daher wird in dieser Release die Interaktion von mobilen Tätigkeiten und Dynamics 365 wie folgt verbessert:

- ✓ Telefonkontakte können nun mit einem Klick nach Dynamics importiert werden
- ✓ Das Anrufprotokoll kann in Dynamics übernommen werden
- ✓ Handschriftliche Notizen können mit der Handykamera als Text in Dynamics 365 protokolliert werden
- ✓ Relevante Informationen aus der mobilen Dynamics-365-Sales-App können automatisch in Outlook-E-Mails befüllt werden

Verfügbarkeit: September 2022 | Aktivierung erforderlich

Dynamics & Outlook

Dynamics 365 und Outlook spielen bereits sehr eng zusammen. Zukünftig sollen die Informationsdiskrepanzen in den beiden Bereichen aber noch weiter verringert werden. Kontakte mit denen bereits E-Mail-Verkehr stattgefunden hat, könnten sich als wichtige Stakeholder erweisen. Diese Daten sollten dementsprechend in Dynamics 365 vorhanden sein, um dort ein vollständiges Bild zu erhalten.

Ab sofort können E-Mail-Interaktionen durchforstet und alle Personen erfasst werden, mit denen Kolleg:innen oder man selbst bereits in Kontakt stand. Diese Kontakte werden direkt in Dynamics 365 angezeigt und helfen dabei einen umfassenden Überblick zu erhalten. Zusätzlich wird ein Rating eingeführt, das die Aktivitäten ihrer Menge entsprechend in einer bestimmten Farbe darstellt.

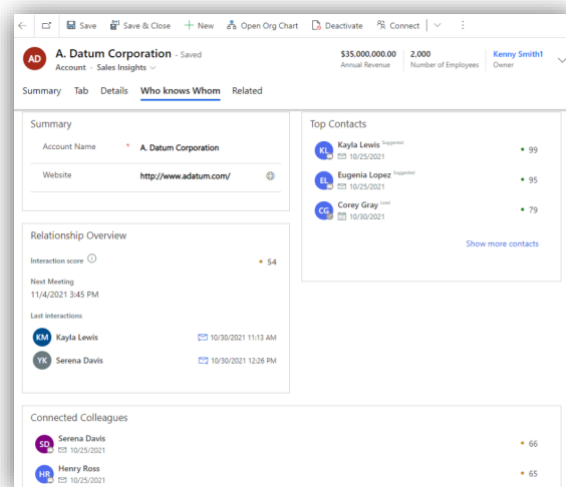


ABBILDUNG 3: INTERAKTIONSDATEN



Zusätzliche Verbesserungen:

- ✓ Outlook Deep-Links zu E-Mail-Verfasser:in
- ✓ Unterstützung für E-Mail-Vorlagen beim Verfassen von E-Mails

Verfügbarkeit: April 2022 | Aktivierung erforderlich

Prognosenpipeline

Zur Planung der Vertriebstätigkeit und Rentabilität des Unternehmens kann das Prognose-Feature verwendet werden. In dieser Release wird diese Standardfunktionalität um die folgenden Punkte erweitert bzw. folgenderweise angepasst:

- ✓ Bessere Vergleichbarkeit mit Vorjahren und -monaten
- ✓ Zusätzliche Filter- und Standardanzeigeoptionen
- ✓ Verbesserung der Vorhersagegenauigkeit

Verfügbarkeit: April 2022 | Aktivierung erforderlich

Sonstige Verbesserungen

Weitere Veränderungen, die die Handhabbarkeit und Benutzerfreundlichkeit im Sales-Bereich verbessern sollen, sind unter anderem:

- ✓ Visitenkartenscanner optimiert
- ✓ Mobile Aktivitätenliste im Sales Dashboard nach Priorität sortiert

Mehr Infos: [Neue und geplante Funktionen für den 1. Veröffentlichungszyklus 2022 von Dynamics 365 Sales - Dynamics 365 Release Plan | Microsoft Docs](#)



04 MARKETING

In dieser Release wird im Bereich Marketing ein Fokus auf die Verbesserung und Erweiterung der Funktionalität im Echtzeit-Marketing gelegt.

Echtzeit-Marketing

Das Echtzeit-Marketing funktioniert ähnlich zu der bereits bekannten Funktionalität des Outbound-Marketings, wodurch Marketingkampagnen geplant und automatisch durchgeführt werden können. Der Unterschied dieser beiden Bereiche liegt besonders in ihrem jeweiligen Startpunkt: Während beim Outbound-Marketing ein Kundenkontaktverlauf immer mit einem vordefinierten Segment bzw. einer Marketingliste einhergeht, ist beim Echtzeit-Marketing mehr Flexibilität gegeben. Dort können somit verschiedenste Trigger-Punkte als Anstoß einer Kampagne verwendet werden (z.B. Website besucht, Bestellung erfolgt).

Auslösen eines Ereignisses in der Kampagne

Zusätzlich zu den bestehenden Kacheln steht nun eine neue „Activate a custom event trigger“ zur Verfügung. Mit diesem Trigger können weitere Echtzeit-Marketing-Kampagnen oder Flows angestoßen und dadurch abhängige Kampagnen abgebildet werden.

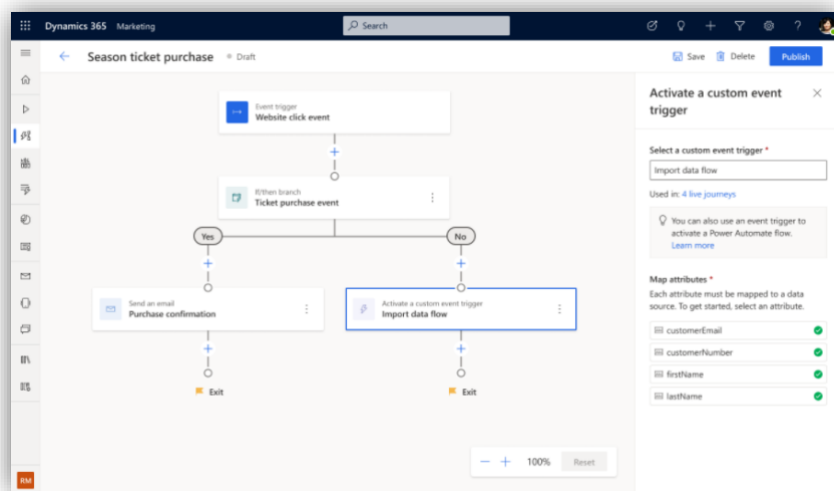


ABBILDUNG 4: ECHTZEIT-MARKETING EREIGNISSAUSLÖSER

Verfügbarkeit: April 2022 | Automatisch

Auslösen einer Kampagne durch Datenänderung

Abteilungsübergreifendes Arbeiten soll durch Dynamics 365 vereinfacht werden. Dafür wird im Echtzeit-Marketing die Möglichkeit geboten, Auslöser für Kampagnen zu definieren, die in anderen Bereichen von Dynamics gegeben sind. So kann beispielsweise eine **Kampagne immer starten, sobald eine neue Bestellung angelegt oder eine Supportanfrage erstellt** wurde.

Die Bindung der Kund:innen an das Unternehmen soll damit gestärkt und der Aufwand für die Mitarbeiter:innen gering gehalten werden.

Verfügbarkeit: Juni 2022 | Automatisch



Neuheiten bei Kundenkontaktverläufen

Die Kundenkontaktverläufe im Echtzeit-Marketing reagieren auf definierte Auslöser. Um diese weiter einzuschränken und nur jene Personen zu adressieren, die tatsächlich einen Nutzen davon haben, wurden bestimmte **Filterkriterien** eingeführt. Wird also ein Auslöser getriggert, wird zunächst also noch die zusätzliche Bedingung geprüft. Nur wenn diese erfüllt ist, läuft der Kundenkontaktverlauf.

Auch bei den Kundenkontaktverläufen selbst gibt es Neuerungen, nämlich sogenannte **wiederholbare Aktionen**. Das bedeutet, dass ein Teil des Kontaktverlaufs stetig wiederholt wird, solange eine Handlung oder sonstige Abbruchbedingung noch nicht erfüllt wurde.

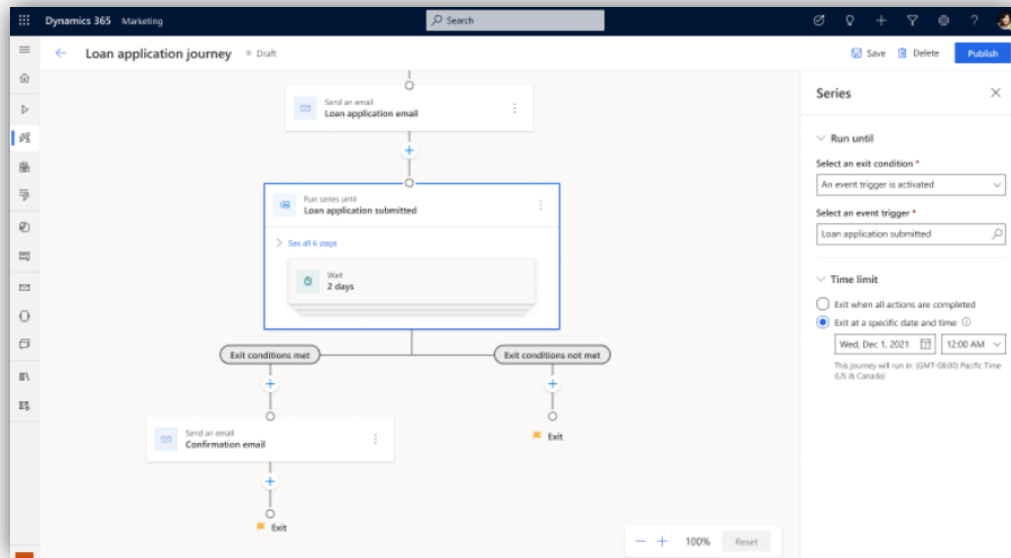


ABBILDUNG 5: KUNDENKONTAKTVERLAUF MIT SCHLEIFE

Es gibt viele verschiedene Interaktionsmöglichkeiten, die der Kundenkontaktverlauf bietet. Eine davon ist der SMS-Versand. Als neues Feature kann nun auch auf **SMS reagiert und geantwortet** werden. Dafür werden Key-Words definiert, die weitere Aktionen auslösen.

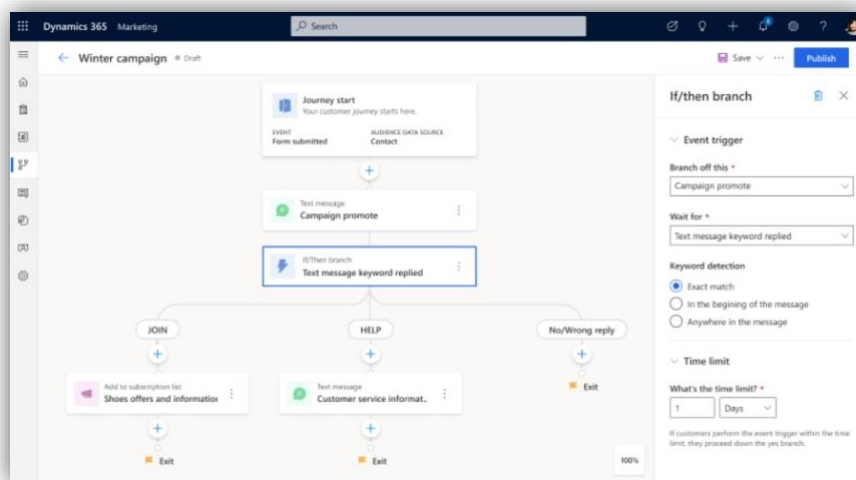


ABBILDUNG 6: SMS-REAKTIONSVERHALTEN

Verfügbarkeit: Juni 2022 | Automatisch



Vereinfachte Personalisierung

Dynamische Inhalte ermöglichen einen hohen Grad an Personalisierung und Kund:innenbindung auch im Falle eines Massenversands. Bislang war das Einfügen von dynamischen Inhalten für Personen ohne Wissen über das Datenmodell eher schwierig. Um eine Erleichterung zu schaffen, können dynamische Feldwerte nun direkt eingefügt werden, ohne zuvor eine Entität auswählen zu müssen.

Aber nicht nur einzelne Feldwerte, sondern auch ganze Bereiche können aufgrund von Bedingungen ein oder ausgeblendet werden und das ebenfalls ohne Coding.

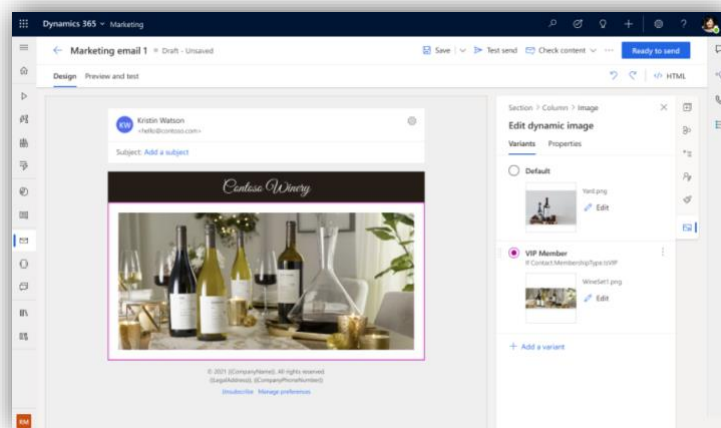


ABBILDUNG 7: PERSONALISIERTE INHALTE

Verfügbarkeit: Juni 2022 | Automatisch

Sonstige Veränderungen

Verbesserungen in der Benutzerfreundlichkeit oder Vereinheitlichung in den folgenden Bereichen:

- ✓ Einheitliche Ansicht von Aktivitäten in einer Zeitachse unabhängig davon, ob es sich um eine Marketing-Aktivität handelt oder nicht
- ✓ E-Mail-Editor-Verbesserungen (Kontextmenü, Präzises Drag & Drop, ...)
- ✓ Vereinfachung der Segmentierung durch textuelle Beschreibung
- ✓ Verbesserte Inhaltsblöcke und Gestaltungsmöglichkeiten im Layout

Mehr Infos: [Neue und geplante Funktionen für den 1. Veröffentlichungszyklus 2022 von Dynamics 365 Sales - Dynamics 365 Release Plan | Microsoft Docs](#)



Field Service

In dieser Release wurde das Field-Service-Modul nicht verändert oder erweitert, aber es fand eine Optimierung der relativ neuen Field Service Mobile App von Microsoft statt.

Mobile Verbesserungen

Zu den Verbesserungen im mobilen Bereich zählen:

- ✓ Unterstützung von Windows 10
- ✓ Eingabeerleichterungen durch richtige Tastaturanzeige
- ✓ Minimierung der Buttonanzahl auf der App-Oberfläche für bessere Übersichtlichkeit

Mehr Infos: [Neue und geplante Funktionen für Dynamics 365 Field Service im Rahmen des 1. Veröffentlichungszyklus 2022 - Dynamics 365 Release Plan | Microsoft Docs](#)

05 CUSTOMER SERVICE

Diagnose des Routings

Automatische Routingregeln für Serviceanfragen können sehr kompliziert und umfangreich werden. Um später nachvollziehen zu können, warum Serviceanfragen in eine bestimmte Warteschlange abgelegt wurden, gibt es jetzt Diagnosemöglichkeiten. Diese erlauben es den Usern detaillierte Einblicke in die Entscheidungspunkte des Prozesses zu nehmen.

Verfügbarkeit: April 2022 | Automatisch

SLA Verbesserungen

Die Berechnung der SLA-Zeit kann ab sofort aufgrund von Datensatzänderungen neu gestartet werden. Ein möglicher Use-Case ist die Übergabe eines Servicefalls an ein anderes Land. Dieses Land hat evtl. andere Geschäftszeiten und daher muss die Zeitberechnung neu gestartet werden.

Zusätzliche Verbesserungen:

- ✓ SLA-Statustexte können umbenannt werden
- ✓ SLA-Konfigurationen können im- und exportiert werden

Verfügbarkeit: April 2022 | Aktivierung erforderlich

Feedback an Microsoft

Durch Userfeedback wird Dynamics 365 stetig weiterentwickelt und angepasst. Um diesen Prozess zu vereinfachen, können BenutzerInnen ihr Feedback direkt und einfach an Microsoft schicken. Hierfür wurde ein neuer Punkt in die Menüleiste integriert, durch den ein Formular der jeweiligen Feedback-Kategorie (Gut, Schlecht, Fehler, ...) geöffnet wird und in den der Text und zusätzliche Materialien eingetragen werden können.



ABBILDUNG 8: MENÜLEISTE



Verfügbarkeit: April 2022 | Automatisch

Sonstige Verbesserungen

Weitere Verbesserungen, die im Bereich Customer Service umgesetzt werden, sind unter anderem:

- ✓ E-Mail-Vorlagen-Galerie mit verbesserter Such- und Filterfunktion
- ✓ Verbesserter Designer für E-Mail-Vorlagen
- ✓ Verbesserung von Suchoptionen und Analysen zu Wissensartikeln

Mehr Infos:

[Neue und geplante Funktionen für Dynamics 365 Customer Service, 1. Veröffentlichungszyklus 2022 - Dynamics 365 Release Plan | Microsoft Docs](#)

