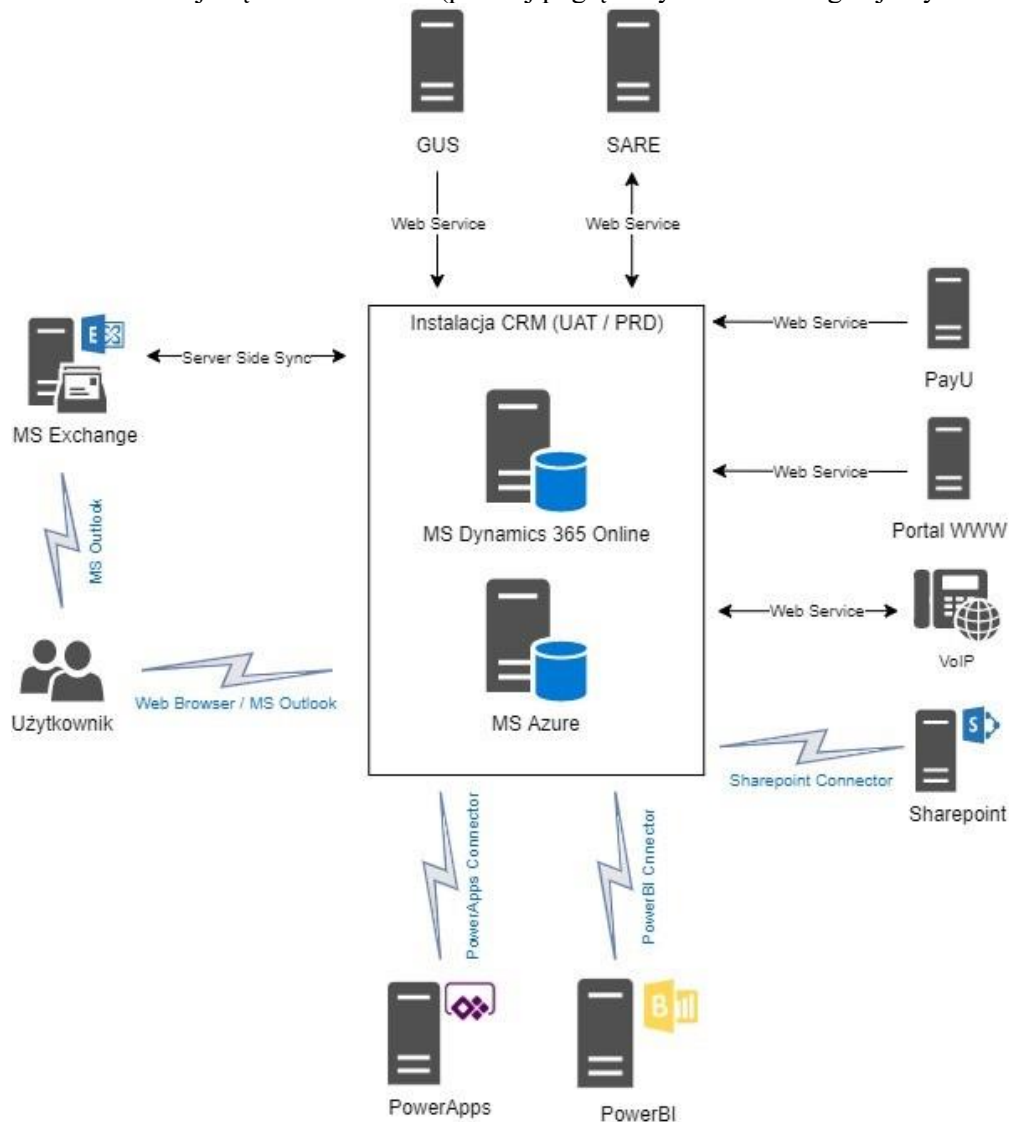


Koncepcja realizacji poszczególnych rozwiązań opartych o Microsoft Dynamics 365 w Stowarzyszeniu SOS Wioski Dziecięce w Polsce.

Językiem bazowym rozwiązania od strony interfejsu użytkownika będzie język polski. Metadane, schematy struktur danych oraz procesów jak i wszelkie inne techniczne elementy rozwiązania niewidoczne od strony interfejsu użytkownika przyjmą odpowiedniki nazw oraz etykiet w wersjach angielskojęzycznych. Walutą bazową skonfigurowaną na potrzeby rozwiązania będzie polski złoty (PLN). Planowana wstępnie ilość użytkowników systemu oscylować będzie w okolicy 10 kont.

Integracja

Integracja systemu CRM opartego o MS Dynamics 365 w Stowarzyszeniu SOS Wioski Dziecięce w Polsce z systemami i aplikacjami docelowo wykorzystywanymi w następnych etapach implementacji rozwiązania. Każda z wyszczególnionych na schemacie integracji wchodząca w zakres wdrożenia opisana została w dalszej części dokumentu. (poniżej poglądowy schemat integracji Dynamics 365).



Poniżej opisano mechanizmy synchronizacji danych przepływających z i do systemu Dynamics 365, ze wskazaniem zakresu integracji danych na poziomie poszczególnych obiektów. Każdy z procesów synchronizacji lub migracji danych będzie podlegał dodatkowej szczegółowej analizie możliwości technicznych integrowanych rozwiązań, po której nastąpi wskazanie wybranych technologii je realizujących. Dokument przedstawia koncepcję realizacji poszczególnych rozwiązań. Na potrzeby wdrożenia mechanizmów synchronizacji danych zostanie udostępniony dedykowany

serwer SOS Wioski Dziecięce, do którego Dostawca będzie mógł logować się za pośrednictwem dostarczonych kont domenowych SOS Wioski Dziecięce. Na serwerze będzie znajdował się serwer webowy IIS umożliwiający komunikację z Dynamics 365.

Migracja danych Darczyńców

Jednym z etapów wdrożenia produkcyjnego systemu CRM opartego o MS Dynamics 365 w organizacji Stowarzyszenie SOS Wioski Dziecięce w Polsce, będzie przeprowadzenie inicjalnej, jednorazowej migracji danych podmiotów oraz danych z nimi powiązanych ze struktur obecnie używanych systemów SOS Wioski Dziecięce do docelowego systemu MS Dynamics 365. Import danych odbędzie się w ramach procesu migracji danych.

Zakres importowanych danych zostanie potwierdzony w kolejnych etapach prac projektowych, w trakcie analizy szczegółowej obszaru integracji i migracji danych i będzie zgodny na poziomie ogólnym (co do modułów systemu i obiektów w nim zawartych) z zakresem danych rejestrowanych w systemie MS Dynamics 365.

Skuteczny proces importu danych sprzedażowych do Dynamics 365 zakłada konieczność wykonania poniższych zadań:

1. Zidentyfikowanie struktur danych Darczyńców podlegających procesowi migracji do Dynamics 365 (zadanie po stronie Klienta)
2. Eksport zidentyfikowanych danych do plików Excel i / lub CSV (zadanie po stronie dostawcy przy współpracy z Klientem, szablony przygotowuje Dostawca)
3. Import danych z plików Excel i / lub CSV do struktur danych przygotowanych w ramach rozwiązania MS Dynamics 365 (zadanie po stronie Dostawcy)

Ewentualne dodatkowe zadania wychodzące poza zakres prac wyszczególnionych powyżej będą analizowane niezależnie i będą podlegały oddzielnej realizacji.

Exchange Online

W ramach wdrożenia systemu CRM opartego o MS Dynamics 365 włączona zostanie integracja systemu Dynamics 365 z serwerem poczty Exchange. Integracja umożliwi użytkownikom systemu CRM wysyłkę i odbiór maili bezpośrednio z systemu Dynamics 365 bez konieczności logowania się np. do aplikacji Outlook. Ponadto będzie możliwość synchronizacji elementów kalendarza, takich jak spotkania, zadania czy rozmowy telefoniczne. Wiadomości email będą podpinane do historii działań sprzedażowych na obiektach, których dotyczyła wysyłka.

W przypadku wiadomości przychodzących, dla rekordów dla których zidentyfikowano poprawny i pasujący do adresu nadawcy adres email zarejestrowany w systemie, maile automatycznie będą podpinane do historii interakcji z danym podmiotem (Potencjalny Darczyńca, Darczyńca, Osoba Kontaktowa). W przypadku niezidentyfikowanych nadawców wiadomości email nadal będą rejestrowane w systemie Dynamics 365, nie będą jednak podpinane automatycznie do żadnych obiektów.

Podobna zasada działania integracji dotyczyć będzie wiadomości wychodzących.

Ze względu na wybór typu instalacji MS Dynamics 365 w chmurze integracja będzie możliwa w postaci bezpośredniego powiązania systemu Dynamics 365 z Exchange na poziomie serwera (Server Side Synchronization). Konfiguracja będzie wymagała zdefiniowania profilu serwera poczty Exchange Online w ramach Office 365 oraz wskazania skrzynek pocztowych integrowanych na poziomie serwera. na potrzeby komunikacji mailowej, wykorzystywane będą zarówno ogólne adresy Stowarzyszenia, jak również imienne skrzynki pracowników.

Microsoft SharePoint Online

W ramach wdrożenia systemu CRM opartego o MS Dynamics 365 włączona zostanie integracja systemu Dynamics 365 z Sharepoint. Integracja umożliwi użytkownikom systemu przechowywanie dokumentów związanymi z rekordami Microsoft Dynamics 365 w folderach Microsoft SharePoint i zarządzanie folderami i dokumentami w Microsoft Dynamics 365. Planowana integracja SharePoint do zarządzania dokumentami z Dynamics 365 ułatwia uzyskiwanie dostępu i udostępnianie dokumentów skojarzonych z siecią rekordów w bazie systemu Dynamics 365. Ponieważ dokumenty są przechowywane na serwerze programu SharePoint Server (w chmurze), użytkownicy nieposiadający

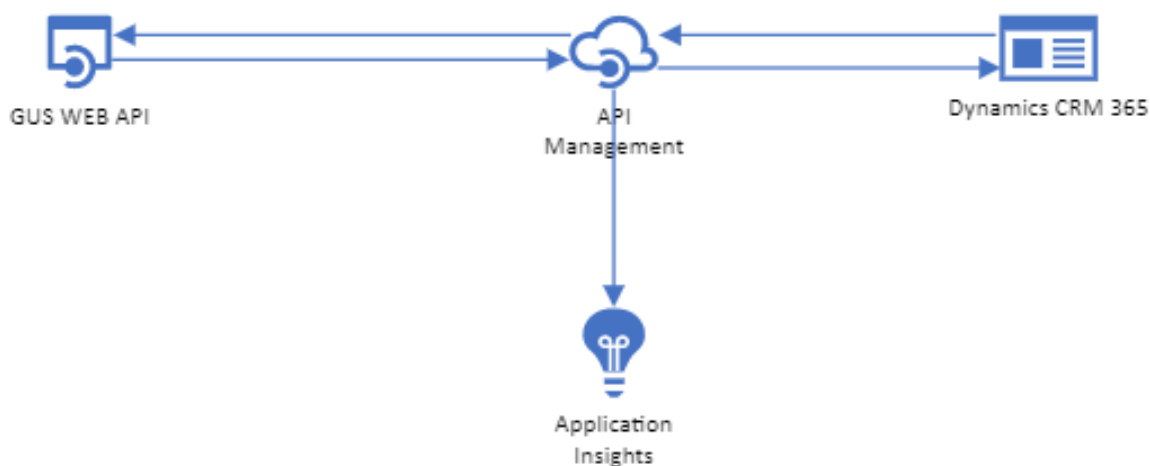
programu Microsoft Dynamics 365 mogą uzyskać bezpośredni dostęp do dokumentów na usłudze programu SharePoint Online, pod warunkiem posiadania odpowiednich uprawnień.

Power BI

W ramach wdrożenia systemu CRM opartego o MS Dynamics 365 włączona zostanie integracja systemu Dynamics 365 z platformą PowerBI. Integracja umożliwi użytkownikom systemu tworzenie i modyfikowanie raportów. Opis samych raportów, liczby, wymagań i funkcjonalności, szczegółowo opisany będzie w rozdziale 4.

GUS

W ramach wdrożenia systemu CRM opartego o MS Dynamics 365 włączona zostanie integracja systemu Dynamics 365 z bazą danych GUS przez technologię web service za pomocą interfejsu wystawionego przez GUS. Integracja zapewni sugestie danych Potencjalnego Darczyńcy i Darczyńcy na podstawie numeru NIP (oraz innych danych) w momencie wprowadzania Potencjalnego Darczyńcy lub Darczyńcy do systemu Dynamics 365.



Schemat integracji z GUS

Komunikacja: jednokierunkowa synchroniczna GUS → Dynamics 365.

Interfejs: FindCompanyData

Dane wejściowe: NIP

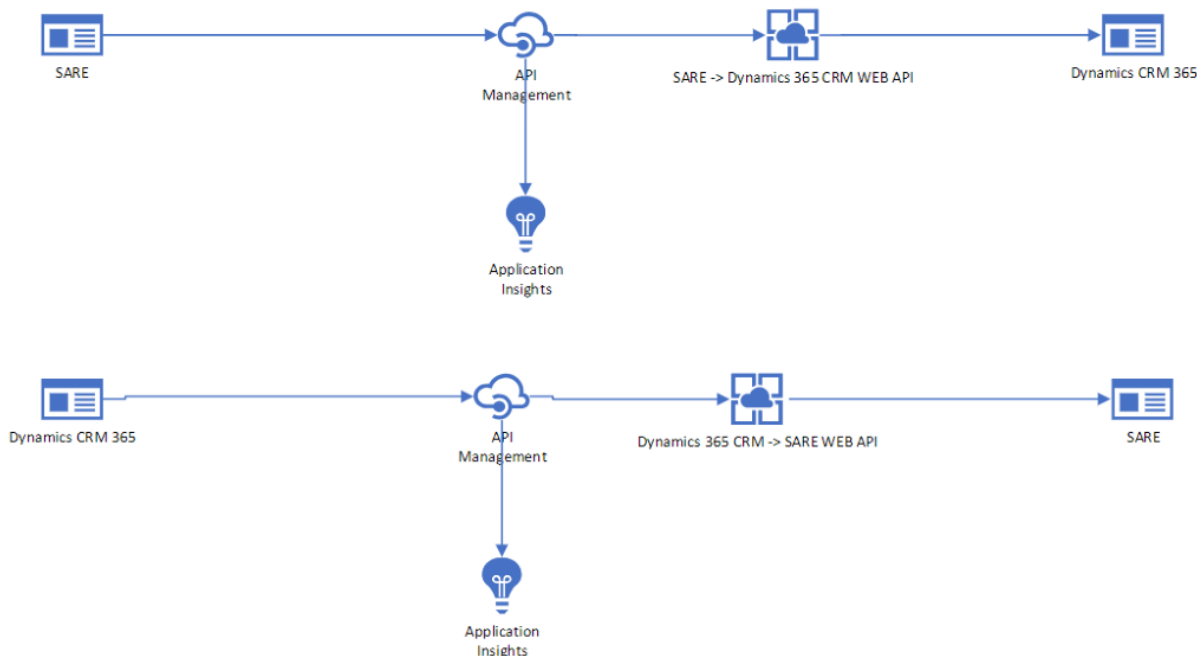
Dane wyjściowe: Dane o darczyńcy korporacyjnym

Centrałka telefoniczna

Integracja systemu CRM opartego o MS Dynamics 365 z centrałką telefoniczną Cisco-integracja uwzględnia obsługę rozmów wychodzących (naciśnięcie numeru telefonu na formularzu wywoła aplikację dzwoniącą, funkcjonalność dostępna w standardowych mechanizmach Dynamics 365 przy wykorzystaniu Chrome oraz Skype) oraz przychodzących (agent centrałki telefonicznej Cisco przekaze do systemu Dynamics 365 numer telefonu, a zwrótnie system Dynamics 365 przekaze do centrałki telefonicznej link do Darczyńcy). Po zakończeniu rozmowy telefonicznej centrałka przyśle do systemu Dynamics 365 rekord rozmowy telefonicznej. Rozmowy przychodzące będą bazować na integracji agenta Cisco z Dynamics 365.

SARE

W ramach wdrożenia systemu CRM opartego o Microsoft Dynamics 365 w SOS Wioski Dziecięce włączona zostanie integracja systemu Dynamics 365 z systemem SARE przez technologię web service za pomocą interfejsu wystawionego przez SARE. Integracja zapewni wysyłanie danych Darczyńców z Dynamics 365 do SARE, pobieranie wycofanie z subskrypcji i dwukierunkową synchronizację list marketingowych.



Schemat integracji z SARE

Komunikacja: jednokierunkowa asynchroniczna Dynamics 365 → SARE.

Interfejs: AddOrModifyAccount

Dane wejściowe: Obiekt Darczyńcy

Dane wyjściowe: Status komunikatu

Komunikacja: jednokierunkowa asynchroniczna SARE → Dynamics 365.

Interfejs: AddOrModifySubscription

Dane wejściowe: Dane zgód marketingowych

Dane wyjściowe: Status komunikatu

Komunikacja: dwukierunkowa asynchroniczna SARE ↔ Dynamics 365.

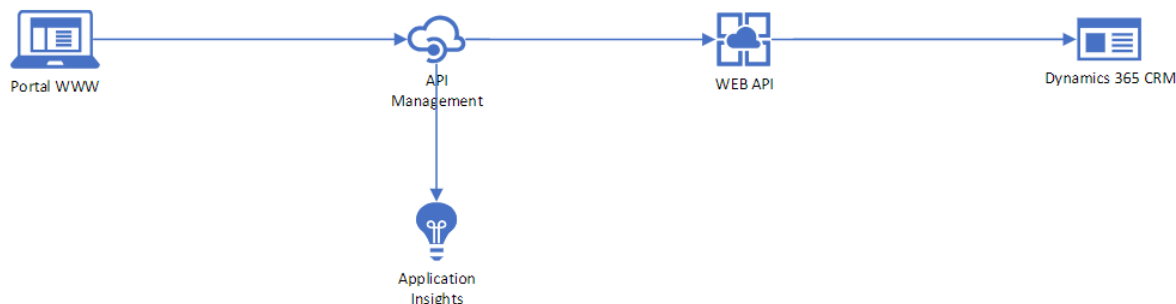
Interfejs: AddOrModifyMarketingList

Dane wejściowe: Obiekt listy marketingowej

Dane wyjściowe: Status komunikatu

Portal WWW

W ramach wdrożenia systemu CRM opartego o Microsoft Dynamics 365 włączona zostanie integracja systemu Dynamics 365 z portalem WWW SOS Wioski Dziecięce przez technologię web service za pomocą interfejsu wystawionego przez stronę SOS Wioski Dziecięce. Integracja uwzględnia automatyczne tworzenie Dotacji i utworzenie/aktualizację Darczyńcy, poprzez wpłaty dokonane poprzez stronę SOS Wioski Dziecięce. Po przejściu na stronę SOS Wioski Dziecięce uzupełnieniu danych, obiekt wpłaty odłoży się w systemie Dynamics 365 i założy Darczyńca (jeśli takiego nie było) lub zaktualizuje (jeżeli już istnieje).



Schemat integracji z portalem WWW

Komunikacja: jednokierunkowa synchroniczna Portal WWW → Dynamics 365.

Interfejs: CrmAddOrModifyAccount

Dane wejściowe: Dane o darczyńcy

Dane wyjściowe: Status komunikatu

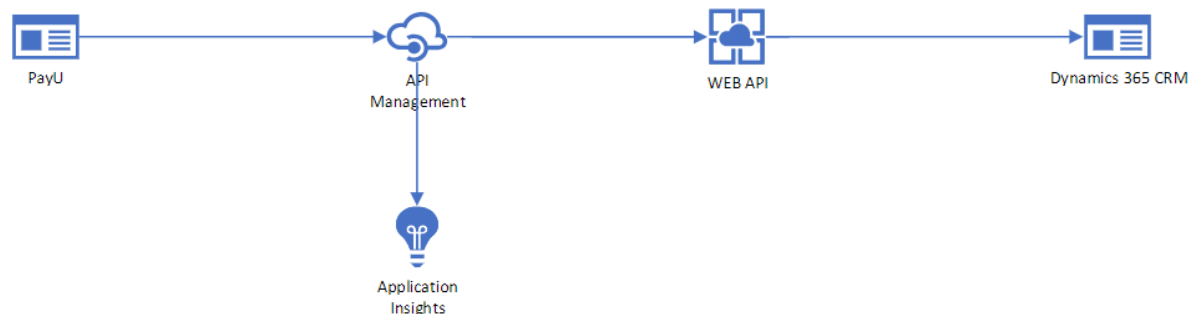
Interfejs: CrmAddOrModifyPayment

Dane wejściowe: Dane o płatności

Dane wyjściowe: Status komunikatu

PayU

W ramach wdrożenia systemu CRM opartego o Microsoft Dynamics 365 włączona zostanie integracja systemu Dynamics 365 z platformą PayU przez technologię web service za pomocą interfejsu wystawionego przez PayU i stronę SOS Wioski Dziecięce. Integracja uwzględni automatyczne tworzenie i aktualizację Dotacji, poprzez wpłaty dokonane poprzez stronę SOS Wioski Dziecięce. Po przejściu na stronę PayU i uzupełnieniu danych, obiekt wpłaty odłoży się w systemie Dynamics 365.



Schemat integracji z PayU

Interfejs: CrmAddOrModifyPayment

Dane wejściowe: Dane o płatności

Dane wyjściowe: Status komunikatu

Czytnik QR Code

W ramach wdrożenia systemu CRM opartego o MS Dynamics 365 włączona zostanie integracja systemu Dynamics 365 z czytnikiem QR Code przy pomocy PowerApps. Integracja ta pozwoli na odczytywanie kodów QR ze zwrotów listowych i automatycznym przechodzeniu do obiektu Darczyńcy. Integracja zostanie wykonana przy wykorzystaniu aplikacji mobilnej.

Generowanie Cancellation File

W ramach wdrożenia systemu CRM opartego o MS Dynamics 365 włączona zostanie integracja systemu Dynamics 365 z platformą PowerApps przy wykorzystaniu aplikacji kanwy. Integracja ta

pozwole na zaimportowanie pliku newdonorfile, wygenerowanie plików Cancellation File i przekazania ich na serwer FTP.

Raportowanie

W ramach wdrożenia rozwiązania w systemie CRM opartego o MS Dynamics 365 uruchomiony zostanie moduł raportowania oferujący podstawowe narzędzia do monitorowania postępów realizacji celów statutowych czy raportowania gromadzonych informacji w jednym miejscu w systemie.

We wstępnym procesie analizy zakres prac wdrożeniowych Dostawcy w module raportowania obejmuje przede wszystkim:

Przygotowanie zestawu zidentyfikowanych raportów:

- Analiza regularnych darczyńców (z zastosowaniem filtrów na zakres dat, oraz status PZ Darczyńcy)
- Analiza darczyńców z rezygnacją
- Analiza poszczególnych darczyńców pod kątem wpłat
- Analiza kampanii marketingowych i osiągnięcia ich celów
- Analiza darczyńców z podziałem na segmentację

W/w raporty podlegają zamianie na inne, o podobnym zakresie danych i stopniu zaawansowania.

Szczegóły dot. zakresu i możliwości prezentacji struktur danych na poszczególnych zidentyfikowanych raportach doprecyzowane zostaną na etapie analizy szczegółowej rozpoczynającej iterację poświęconą budowaniu modułu raportowania w Power BI. Analiza szczegółowa precyzyjnie wskaże pola danych mające docelowo zostać zaprezentowane we wskazanych obszarach elementów graficznych raportów.

Generowanie dokumentów Word

W ramach wdrożenia rozwiązania w systemie CRM opartego o MS Dynamics 365 uruchomiony zostanie mechanizm generowania dokumentów Word, oferujący generowanie plików z dynamicznie pobieranymi z obiektów danymi, na podstawie wcześniej zdefiniowanych szablonów.

Z tej funkcjonalności zostaną wykorzystane standardowe funkcjonalności Dynamics 365 i w razie potrzeby, struktura poszczególnych struktur danych zostanie dopasowana, tak aby można było wygenerować dane szablony.

We wstępnym procesie analizy zakres prac wdrożeniowych Dostawcy w module generowania dokumentów Word obejmuje:

Przygotowanie zestawu kilku zidentyfikowanych szablonów Word:

- List do Darczyńcy
- List do Potencjalnego Darczyńcy
- List do Osoby Kontaktowej
- Podziękowanie Darczyńcy
- Prośba o zwiększenie kwoty PZ/SZ Darczyńcy

W/w szablony podlegają zamianie na inne, o podobnym zakresie danych i stopniu zaawansowania.

Szczegóły dot. zakresu i możliwości prezentacji struktur danych na poszczególnych zidentyfikowanych szablonach doprecyzowane zostaną na etapie analizy szczegółowej rozpoczynającej iterację poświęconą budowaniu szablonów Word. Analiza szczegółowa precyzyjnie wskaże pola danych mające docelowo zostać przeniesione do szablonów.

W razie braku możliwości przeniesienia struktury do szablonów Word przy wykorzystaniu standardowych funkcjonalności, wykorzystana zostanie technologia SSRS.

Opis kluczowych pól w bazie danych:

Darczyńca

Nazwa encji	Darczyńca
Typ encji	Systemowa
Encje powiązane	Potencjalny Darczyńca, Osoba Kontaktowa, Działanie Sprzedażowe, Darczyńca, Lista Marketingowa, Zespół, Dokument, Dotacja, PZ/SZ, Sprawa



Definicje	Obiekt Darczyńcy jest centralnym miejscem systemu Dynamics 365 łączącym wszystkie istotne informacje o Darczyńcy zbierane w SOS Wioski Dziecięce. Szczegóły ulokowania poszczególnych pól na formularzach oraz oznaczenia pól do edycji / nie do edycji w przypadku danych zarządzanych poza Dynamics 365 ustalone zostaną na iteracyjnych spotkaniach projektowych. Dane przechowywane lub dostępne z poziomu formularza Klienta w Dynamics 365 to: Informacje o darczyńcy Typ Darczyńcy (*) – [DD] (Indywidualny, Korporacyjny, Inny) do uszczegółowienia na etapie analizy szczegółowej. Nazwa Firmy (*) [TT] – wymagane dla Typu Darczyńcy Korporacyjny lub Inny. Imię (*) [TT] – wymagane dla Typu Darczyńcy Indywidualny. Walidacja na imię – płeć. Nazwisko (*) [TT] – wymagane dla Typu Darczyńcy. Płeć (*) [DD] (Mężczyzna, Kobieta) – wymagane dla Typu Darczyńcy Indywidualny. Walidacja na imię – płeć. PESEL (*) [TT] – poprawność numeru walidowana. Numer wymagany dla Typu Darczyńcy Indywidualny. NIP (*) [TT] – pole unikalne (weryfikowane przez system pod kątem ilości cyfr i sumy kontrolnej) w przypadku powiązania do różnych podmiotów nadrzędnych lub braku powiązanego podmiotu nadrzędnego. Pole nieunikalne na Darczyńcach przynależących do tego samego podmiotu nadrzędnego. Numer wymagany dla Typu Darczyńcy Indywidualny. Data urodzenia [DT] - wymagane dla Typu Darczyńcy Indywidualny. IBAN [TT] – pole zablokowane do edycji. Status PZ/SZ – [DD] (PZ, SZ, SZ – blankiet, Wcale, Karta, Rezygnacja z PZS, Rezygnacja z SZ, Brak autoryzacji) do uszczegółowienia na etapie analizy szczegółowej. Źródło zgody PZ/SZ – [DD] (). do uszczegółowienia na etapie analizy szczegółowej. Patron SOS [DD] (Tak, Nie) – określenie czy Darczyńca jest Patronem. DonorId [TT] – pole zablokowane do edycji. Sponsor rodzinny [CH] Wysłać prośby o PZ/SZ [CH] Przyczyna niewysłania prośby o PZ/SZ [DD] PZ ID [TT] Zawód [TT] Weryfikacja PZ/SZ [DD] Suma roczna wpłat [ND] – spłaszczone dane o dotacjach Darczyńcy. Pole wyliczane automatycznie i zablokowane do edycji. Suma miesięczna wpłat [ND] - spłaszczone dane o dotacjach Darczyńcy. Pole wyliczane automatycznie i zablokowane do edycji. Małżonek/Mażonka [LU] (Darczyńca) – pole widoczne po powiązaniu Małżonka Segmentacja Segment [LU] (Segment) – wynika z pól dotyczących Darczyńcy, np. status PZ/SZ bądź wynika z jego danych, np. powiązane wpłaty. Możliwość dodania do 3 pomocniczych pól na Darczyńcy służących wspieraniu segmentacji.
-----------	---



Historia Segmentacji [GR] – tabela wyświetlająca historię segmentacji Darczyńcy.

Dane teleadresowe

Typ Telefonu (x3) [DD] (telefon główny, telefon stacjonarny, telefon pomocniczy)

Numer telefonu (x3) [TP] – walidacja na poprawność wprowadzonego numeru.

Adres e-mail (x2) [TE] – walidacja na poprawność wprowadzonego adresu.

Dane Adresowe (x2)

Kraj [LU] (Kraj)

Województwo [LU] (Województwo)

Kod pocztowy [LU] (Kod pocztowy)

Miasto [LU] (Miasto)

Ulica [TT]

Nr mieszkania [TT]

Urząd skarbowy [LU] (Urząd Skarbowy)

Urząd Skarbowy inny [DW] (Tak/Nie) – określenie, czy należy wysłać dane do urzędu Skarbowego innego, niż ten obsługujący wybrane na Darczyńcy adresy.

Urząd skarbowy [LU] (Urząd Skarbowy). Pole widoczne gdy w polu Urząd Skarbowy inny wybrano TAK.

Metody kontaktu

Metoda kontaktu [DD] (Dowolna, Adres e-mail, Telefon, Faks, Poczta) – preferencyjna metoda kontaktu z Darczyńcą.

Poczta e-mail [DW] (Zezwalaj/Nie zezwalaj) – określenie, czy Darczyńca zezwala na wysyłanie bezpośrednich wiadomości e-mail z usługi Microsoft Dynamics 365.

Zbiorcza poczta e-mail [DW] (Zezwalaj/Nie zezwalaj) - określenie, czy Darczyńca zezwala na zbiorcze wysyłanie wiadomości e-mail w ramach kampanii. W przypadku wybrania opcji Nie zezwalaj Darczyńcę można dodawać do list marketingowych, ale będzie on wykluczony z wiadomości e-mail.

Telefon [DW] (Zezwalaj/Nie zezwalaj) - określenie, czy Darczyńca zezwala na rozmowy telefoniczne. W przypadku wybrania opcji Nie zezwalaj Darczyńca będzie wykluczony z działań przy użyciu rozmów telefonicznych dystrybuowanych w ramach kampanii marketingowych.

Faks [DW] (Zezwalaj/Nie zezwalaj) - określenie, czy Darczyńca zezwala na faksy. W przypadku wybrania opcji Nie zezwalaj Darczyńca będzie wykluczony z działań przy użyciu faksów dystrybuowanych w ramach kampanii marketingowych.

Poczta [DW] (Zezwalaj/Nie zezwalaj) - określenie, czy Darczyńca zezwala na pocztę bezpośrednią. W przypadku wybrania opcji Nie zezwalaj Darczyńca będzie wykluczony z działań przy użyciu listów dystrybuowanych w ramach kampanii marketingowych.

Dotacje

[GR] Kartoteka wpłat powiązanych z Darczyńcą.

Osoby Kontaktowe

[GR] Kartoteka osób kontaktowych powiązanych z Darczyńcą Korporacyjnym.



Dokumenty

[GR] Sekcja zarządzania dokumentami systemu Sharepoint Online.

PZ/SZ

[GR] Kartoteka Poleceń Zapłaty i Stałych Zleceń

Marketing

Materiały marketingowe [DD] (Wyślij/Nie wysyłaj) – określenie, czy Darczyńca akceptuje materiały marketingowe

Informacja o Działaniach Sprzedażowych

[GR] Historia działań sprzedażowych (tabela z uwzględnieniem typów działań: email, spotkanie, telefon, zadanie, list)

Informacja o Notatkach

Historia notatek (lista z uwzględnieniem możliwości podłączania dokumentów do rekordu Darczyńcy)

Na drodze wstępnej analizy określono, że tworzenie nowych rekordów Darczyńcy będzie możliwe na kilka sposobów:

Konwertowanie obiektu Potencjalnego Darczyńcy do Darczyńcy.

Utworzenie rekordu Darczyńcy w systemie Dynamics 365 z poziomu kartoteki Darczyńcy.

Import pliku Excel.

Automatyczne utworzenie Darczyńcy podczas wpłaty od niezarejestrowanego wcześniej Darczyńcy.

Procesy (funkcjonalności) na obiekcie Darczyńcy:

Unikalność PESEL – numer PESEL będzie walidowany pod kątem unikalności w systemie Dynamics CRM dla Darczyńców o typie Indywidualnym.

Unikalność NIP – numer NIP będzie walidowany pod kątem unikalności w systemie Dynamics CRM dla Darczyńców o typie Korporacyjnym.

Pobranie danych z GUS – na formularzu Darczyńcy dostępny będzie przycisk, po wybraniu którego zapewni sugestię Darczyńcy na podstawie wprowadzonego numeru NIP.

Generowanie IBAN - numer wygenerowany automatycznie, algorytm generowania numeru do uszczegółowienia na etapie analizy szczegółowej.

Generowanie DonorId - numer wygenerowany automatycznie, algorytm generowania numeru do uszczegółowienia na etapie analizy szczegółowej.

Podpowiadanie Adresu – przy wybieraniu krajowego adresu, podczas wprowadzania danych Darczyńcy, wpisywanie wartości podpowiada powiązane dane w strukturze słownikowej adresów.

Dodawanie małżonka – dostępny będzie przycisk, który do obiektu Darczyńcy doda małżonka – użytkownik będzie musiał podać tylko Imię i Nazwisko małżonka, a dane Adresowe zostaną skopiowane.

Generowanie plików PLD – na stronie listy Darczyńców, dostępny będzie przycisk do generowania pliku PLD dla wielu obiektów Darczyńców.

Powiadomienia (notyfikacje) na obiekcie Darczyńcy:

Do określenia na etapie analizy szczegółowej.



	Obiekt Klienta będzie umożliwiał śledzenie zmian na wskazanych polach formularza w historii inspekcji. W zależności od rodzaju Darczyńcy inne pola będą widoczne i wymagane na formularzu. Dokładne reguły zostaną opracowane na etapie analizy szczegółowej.
--	---

Potencjalny Darczyńca

Nazwa encji	Potencjalny Darczyńca
Typ encji	Systemowa
Encje powiązane	Darczyńca, Osoba Kontaktowa, Działanie Sprzedażowe, Użytkownik, Zespół, Lista Marketingowa
Definicje	Obiekt Potencjalnego Darczyńcy reprezentuje strukturę danych niezbędną do monitorowania procesów pozyskania oraz konwertowania Potencjalnych Darczyńców (Leadów) SOS Wioski Dziecięce. Dane Potencjalnych Darczyńców będą przechowywane i modyfikowane wyłącznie w systemie Dynamics 365. Tabela Potencjalnych Darczyńców w Dynamics 365 będzie główną bazą niezwyfikowanych rekordów zawierających dane o potencjalnych Darczyńcach. Dane przechowywane lub dostępne z poziomu formularza Potencjalnego Klienta w Dynamics 365 to: Dane podstawowe Typ Darczyńcy (*) – [DD] (Indywidualny, Korporacyjny, Inny) do uszczegółowienia na etapie analizy szczegółowej. Nazwa Firmy (*) [TT] – wymagane dla Typu Darczyńcy Korporacyjny lub Inny. Imię (*) [TT] – wymagane dla Typu Darczyńcy Indywidualny. Nazwisko (*) [TT] – wymagane dla Typu Darczyńcy. Numer telefonu [TP] – walidacja na poprawność wprowadzonego numeru. Adres e-mail [TE] – walidacja na poprawność wprowadzonego adresu. Dane Adresowe Kraj [LU] (Kraj) Województwo [LU] (Województwo) Kod pocztowy [LU] (Kod pocztowy) Miasto [LU] (Miasto) Ulica [TT] Nr mieszkania [TT] Metody kontaktu Metoda kontaktu [DD] (Dowolna, Adres e-mail, Telefon, Faks, Poczta) – preferencyjna metoda kontaktu z Darczyńcą. Poczta e-mail [DW] (Zezwalaj/Nie zezwalaj) – określenie, czy Darczyńca zezwala na wysyłanie bezpośrednich wiadomości e-mail z usługi Microsoft Dynamics 365. Zbiorcza poczta e-mail [DW] (Zezwalaj/Nie zezwalaj) - określenie, czy Darczyńca zezwala na zbiorcze wysyłanie wiadomości e-mail w ramach kampanii. W przypadku wybrania opcji Nie zezwalaj Darczyńcę można dodawać do list marketingowych, ale będzie on wykluczony z wiadomości e-mail.



Telefon [DW] (Zezwalaj/Nie zezwalaj) - określenie, czy Darczyńca zezwala na rozmowy telefoniczne. W przypadku wybrania opcji Nie zezwalaj Darczyńca będzie wykluczony z działań przy użyciu rozmów telefonicznych dystrybuowanych w ramach kampanii marketingowych.

Faks [DW] (Zezwalaj/Nie zezwalaj) - określenie, czy Darczyńca zezwala na faksy. W przypadku wybrania opcji Nie zezwalaj Darczyńca będzie wykluczony z działań przy użyciu faksów dystrybuowanych w ramach kampanii marketingowych.

Poczta [DW] (Zezwalaj/Nie zezwalaj) - określenie, czy Darczyńca zezwala na pocztę bezpośrednią. W przypadku wybrania opcji Nie zezwalaj Darczyńca będzie wykluczony z działań przy użyciu listów dystrybuowanych w ramach kampanii marketingowych.

Informacja o Działaniach Sprzedażowych

[GR] Historia działań sprzedażowych (tabela z uwzględnieniem typów działań: email, spotkanie, telefon, zadanie, list)

Informacja o Notatkach

[GR] Historia notatek (lista z uwzględnieniem możliwości podłączania dokumentów do rekordu Darczyńcy)

Na drodze wstępnej analizy określono, że tworzenie nowych rekordów Potencjalnego Klienta będzie możliwe na kilka sposobów:

Utworzenie rekordu Potencjalnego Klienta w systemie Dynamics 365 przez użytkownika.

Import pliku Excel.

Procesy (funkcjonalności) na obiekcie Potencjalnego Darczyńcy:

Proces kwalifikacji Potencjalnego Darczyńcy do Darczyńcy w systemie Dynamics 365 - w procesie kwalifikacji (weryfikacji) Potencjalni Darczyńcy wyróżnione będą następujące kroki (Rysunek 6: Proces kwalifikacji Potencjalnego Darczyńcy):

Zakwalifikuj (zbieranie informacji) – krok ten na za zadanie zebranie informacji o Potencjalnym Darczyńcy

Opracuj – na tym kroku identyfikowane są potrzeby Potencjalnego Darczyńcy.

Zaproponuj – w tym kroku opracowywana jest propozycja i przedstawiana Potencjalnemu Darczyńcy.

Zamknij – krok ten oznacza ostateczną propozycję i zakończenie procesu prac nad zakwalifikowaniem Potencjalnego Darczyńcy na Darczyńcę.

Podział na pojedyncze kroki pozwala na efektywniejszą pracę nad Potencjalnym Darczyńcą. Zakres pól dostępnych w procesie kwalifikacji Potencjalnego Darczyńcy do uszczegółowienia na etapie analizy szczegółowej.

Konwersja Potencjalnego Darczyńcy do Darczyńcy w systemie Dynamics 365 - w procesie kwalifikacji (weryfikacji) Potencjalni Darczyńcy będą konwertowani na Darczyńców w systemie Dynamics 365. Kwalifikacja w pierwszym jej etapie (przed faktycznym utworzeniem obiektu Darczyńcy w systemie) uwzględni weryfikację czy dany rekord Potencjalnego Darczyńcy nie odpowiada już istniejącym rekordom danych w bazie danych Dynamics 365. Przed uruchomieniem konwersji Potencjalnego Darczyńcy nastąpi sprawdzenie pól wymaganych do przeprowadzenia procesu i ewentualne powiadomienie użytkownika z prośbą o uzupełnienie brakujących informacji. Po utworzeniu Darczyńcy obiekt Potencjalnego Darczyńcy będzie dezaktywowany.



	Pobranie danych z GUS – na formularzu Potencjalnego Darczyńcy dostępny będzie przycisk, po wybraniu którego zapewni sugestię Potencjalnego Darczyńcy na podstawie wprowadzonego numeru NIP. Powiadomienia (notyfikacje) na obiekcie Potencjalnego Darczyńcy: Do określenia na etapie analizy szczegółowej. Obiekt Potencjalnego Darczyńcy będzie umożliwiał śledzenie zmian na wskazanych polach formularza w historii inspekcji.
--	--



Proces kwalifikacji Potencjalnego Darczyńcy

Osoba Kontaktowa

Nazwa encji	Osoba Kontaktowa
Typ encji	Systemowa
Encje powiązane	Darczyńca, Potencjalny Darczyńca, Lista Marketingowa
Definicje	Obiekt Osoba reprezentuje strukturę danych niezbędną do rejestracji i zarządzania danymi osób kontaktowych, z którymi mamy kontakt podczas pracy z Klientami. Rejestrowane w Dynamics 365 osoby są zatrudnione lub w inny sposób powiązane z organizacją Klienta. Dane przechowywane lub dostępne z poziomu formularza Osoby w Dynamics 365 to: Dane podstawowe Imię (+) [TT] Nazwisko (*) [TT] Dane kontaktowe Adres e-mail [TE] Adres korespondencyjny Kraj [LU] (Kraj) Województwo [LU] (Województwo) Kod pocztowy [LU] (Kod pocztowy) Miasto [LU] (Miasto) Ulica [TT] Nr mieszkania [TT] Podstawowy numer telefonu (*) [TP] Telefon dodatkowy [TP] Dane służbowe Stanowisko [TT] Firma [LU] (Darczyńca) – powiązanie do nadrzędnego rekordu Darczyńcy Korporacyjnego. Metody kontaktu Metoda kontaktu [DD] (Dowolna, Adres e-mail, Telefon, Faks, Poczta) – preferencyjna metoda kontaktu z Darczyńcą.



	Poczta e-mail [DW] (Zezwalaj/Nie zezwalaj) – określenie, czy Darczyńca zezwala na wysyłanie bezpośrednich wiadomości e-mail z usługi Microsoft Dynamics 365. Zbiorcza poczta e-mail [DW] (Zezwalaj/Nie zezwalaj) - określenie, czy Darczyńca zezwala na zbiorcze wysyłanie wiadomości e-mail w ramach kampanii. W przypadku wybrania opcji Nie zezwalaj Darczyńcę można dodawać do list marketingowych, ale będzie on wykluczony z wiadomości e-mail. Telefon [DW] (Zezwalaj/Nie zezwalaj) - określenie, czy Darczyńca zezwala na rozmowy telefoniczne. W przypadku wybrania opcji Nie zezwalaj Darczyńca będzie wykluczony z działań przy użyciu rozmów telefonicznych dystrybuowanych w ramach kampanii marketingowych. Faks [DW] (Zezwalaj/Nie zezwalaj) - określenie, czy Darczyńca zezwala na faksy. W przypadku wybrania opcji Nie zezwalaj Darczyńca będzie wykluczony z działań przy użyciu faksów dystrybuowanych w ramach kampanii marketingowych. Poczta [DW] (Zezwalaj/Nie zezwalaj) - określenie, czy Darczyńca zezwala na pocztę bezpośrednią. W przypadku wybrania opcji Nie zezwalaj Darczyńca będzie wykluczony z działań przy użyciu listów dystrybuowanych w ramach kampanii marketingowych. Informacja o Działaniach Sprzedażowych [GR] Historia działań sprzedażowych (tabela z uwzględnieniem typów działań: email, spotkanie, telefon, zadanie, list) Informacja o Listach Marketingowych [GR] Historia przynależności Osoby Kontaktowej do list marketingowych Informacja o Notatkach [GR] Historia notatek (lista z uwzględnieniem możliwości podłączania dokumentów do rekordu Osoby Kontaktowej) Widoczność danych na formularzu Osoby Kontaktowej będzie konfigurowany na poziomie ról zabezpieczeń w ramach zdefiniowanych jednostek biznesowych oraz ról zabezpieczeń.
--	---

PZ/SZ (polecenie zapłaty/ stałe zlecenie)

Nazwa encji	PZ/SZ
Typ encji	Niestandardowa
Encje powiązane	Darczyńca, Zgoda, Bank, Dokumenty
Definicje	Obiekt PZ/SZ reprezentuje strukturę danych niezbędną do prezentowania danych PZ/SZ Darczyńców. Szczegóły ulokowania poszczególnych pól na formularzach oraz oznaczenia pól do edycji / nie do edycji w przypadku danych zarządzanych poza Dynamics 365 ustalone zostaną na iteracyjnych spotkaniach projektowych. Dane przechowywane lub dostępne z poziomu formularza Klienta w Dynamics 365 to:



	Informacje szczegółowe Nr konta bankowego [TT] Kwota deklarowana [ND] Waluta [LU] (Waluta) Data zgody PZ/SZ [DT] Data obowiązywania PZ/SZ [DT] Data utworzenia listu-zgody [DT] FRID [TT] Data pobrania/odrzućenia PZ [DT] – pole zablokowane do edycji. Status reject [DD] PZ autoryzacja [DW] Pobranie [DW] ID Espago [TT] Nazwa banku [TT] Dzień wpłaty (PZ/SZ) [DT] Częstotliwość zleceń stałych [DD] (Miesięcznie, Kwartalnie, Rocznie) - do uszczegółowienia na etapie analizy szczegółowej. Zgoda [LU] (Zgoda) Bank [LU] (Bank) FPName [TT] Data rezygnacji PZ/SZ [DT] Podwyższenie kwoty PZ [DD] (Tak, Nie) – do uszczegółowienia na etapie analizy szczegółowej. Źródło finansowania [DD] () - do uszczegółowienia na etapie analizy szczegółowej. Data ważności karty [DT] Historia PZ/SZ [GR] Tabela wyświetlająca historię zmian na obiekcie PZ/SZ. Dokumenty [GR] Sekcja zarządzania dokumentami systemu Sharepoint Online, w tej sekcji odkładać się będą dokumenty PZ. Informacja o notatkach [GR] Historia notatek (lista z uwzględnieniem możliwości podłączania dokumentów do rekordu PZ/SZ) Procesy (funkcjonalności) na obiekcie PZ/SZ: Generowanie pliku DD – na obiekcie PZ/SZ dostępny będzie przycisk do generowania pliku DD dla twojego obiektu, następnie plik będzie musiał zostać wysłany do banku poprzez stronę banku. Generowanie pliku DD dla wielu PZ/SZ – na stronie listy PZ/SZ, dostępny będzie przycisk do generowania pliku DD dla wielu obiektów PZ/SZ, następnie pliki będą musiał zostać wysłane do banku poprzez stronę banku. Powiadomienia (notyfikacje) na obiekcie PZ/SZ: Do określenia na etapie analizy szczegółowej.
--	--

Dotacja

Nazwa encji	Dotacja
-------------	---------



Typ encji	Niestandardowa
Encje powiązane	Darczyńca, Kampania
Definicje	Obiekt Dotacji reprezentuje strukturę danych niezbędną do prezentowania danych o wpłatach Darczyńców. Dane przechowywane lub dostępne z poziomu formularza Segmentu w Dynamics 365 to: Dane podstawowe Tytuł wpłaty (*) [TT] Kwota (*) [ND] Data wpłaty [DT] Data księgowania [DT] Darczyńca [LU] (Darczyńca) Kampania źródłowa [LU] (Kampania) Kampania aktualna [LU] (Kampania) Nr wyciągu bankowego [TT] Uwzględniaj w statystykach [DW] (Tak, Nie) Dane z STA [WW] Bank [LU] (Bank) Typ przelewu [DD] () – do uszczegółowienia na etapie analizy szczegółowej. Informacja o notatkach [GR] Historia notatek (lista z uwzględnieniem możliwości podłączania dokumentów do rekordu Dotacji) Procesy (funkcjonalności) na obiekcie Dotacji: Oznaczenie dotacji jako PZ/SZ – na obiekcie dotacji dostępny będzie przycisk do oznaczania dotacji jako PZ/SZ. Po wybraniu tej opcji, dane z dotacji zostaną przeniesione do PZ/SZ. Powiadomienia (notyfikacje) na obiekcie Dotacji: Do określenia na etapie analizy szczegółowej.

STA

Nazwa encji	STA
Typ encji	Niestandardowa
Encje powiązane	Darczyńca, Kampania
Definicje	Obiekt STA reprezentuje strukturę danych niezbędną do przechowywania informacji o danych Dotacjach Darczyńców poprzez import pliku wyciągów STA. Dane przechowywane lub dostępne z poziomu formularza STA w Dynamics 365 to: Dane podstawowe Dane z pliku STA (*) [WW] – imię i nazwisko, tytuł przelewu, konto bankowe. Typ przelewu (*) [DD] () - do uszczegółowienia na etapie analizy szczegółowej. Darczyńca [LU] (Darczyńca) – jeśli możliwe - automatycznie przypisany z Darczyńca z danych przelewu. Kampania [LU] (Kampania) – kampania, z której działań pochodzi wpłata. Stan [DD] (Aktywne, Nieaktywne)



	Procesy (funkcjonalności) na obiekcie STA: Import pliku STA – na stronie listy STA, dostępny będzie przycisk do importowania pliku STA banku. Po zaimportowaniu pliku, dane wyświetlone będą na liście w stanie Aktywne. Edycja STA – lista będzie listą edytowalną [GE]. Użytkownik będzie mógł wprowadzać zmiany na rekordach bez konieczności wchodzenia w każdy z nich. Dodawanie nowego Darczyńcy – jeżeli dane z przelewu nie pokrywają się z żadnym istniejącym Darczyńcą, możliwe będzie dodanie nowego bezpośrednio z listy STA. Zatwierdzenie STA – po zaznaczeniu wybranych STA, wyświetlony zostanie przycisk do zatwierdzania wybranych STA. Po tej operacji, wybrane STA stają się nieaktywne, a dane STA zostają zapisane do tabeli Dotacji. Przepisane dane to: Typ przelewu (STA) -> Typ przelewu (Dotacja) Darczyńca (STA) -> Darczyńca (Dotacja) Dane z pliku STA (STA) -> Dane z STA (Dotacja), Tytuł wpłaty (Dotacja), Data wpłaty (Dotacja) Zakres pól i mechanizm ich przenoszenia z STA na Dotację zostanie uszczegółowiony na etapie analizy szczegółowej.
--	---

Komunikat bankowy PZ

Nazwa encji	Komunikat bankowy PZ
Typ encji	Niestandardowa
Encje powiązane	Darczyńca
Definicje	Obiekt Komunikatu bankowego reprezentuje strukturę danych niezbędną do przechowywania informacji o danych komunikatach zwrotnych banku. Dane przechowywane lub dostępne z poziomu formularza Komunikatu bankowego w Dynamics 365 to: Dane podstawowe Typ [DD] (Pobranie, Odrzucenie, Autoryzacja) - do uszczegółowienia na etapie analizy szczegółowej. Data [DT] Kwota [ND] Nazwa (*) [TT] Bankowy kod odrzucenia [LU] (Bankowy kod odrzucenia) Kod odrzucenia fundacja [LI] (Kod odrzucenia fundacja) Kod autoryzacji zgody PZ [LU] (Kod autoryzacji zgody PZ) Zakres pól i zostanie uszczegółowiony na etapie analizy szczegółowej. Procesy (funkcjonalności) na obiekcie Komunikatu bankowego: Import pliku – na stronie listy Komunikatów bankowych, dostępny będzie przycisk do importowania plików banku. Po zaimportowaniu pliku, dane wyświetlone będą na liście.

Segment

Nazwa encji	Segment
Typ encji	Niestandardowa
Encje powiązane	Darczyńca
Definicje	Obiekt Segmentów reprezentuje strukturę danych niezbędną do przechowywania informacji o danych Segmentach Darczyńców. Segmentacja oparta jest o analizę RFM (Recency, Frequency, Monetary). Segmenty są dynamiczne, z podziałem Segmenty osób fizycznych i firmowych). Dane przechowywane lub dostępne z poziomu formularza Segmentu w Dynamics 365 to: Dane podstawowe Nazwa (*) [TT] Typ Segmentu (*) [DD] (Indywidualny, Korporacyjny) Reszta pól do uszczegółowienia na etapie analizy szczegółowej, po otrzymaniu informacji o aktualnej segmentacji Darczyńców. Lista członków [GR] Tabela wyświetlająca Darczyńców przypisanych do danego Segmentu. Procesy (funkcjonalności) na obiekcie Segmentu: Generowanie listy członków – po przejściu do listy Darczyńców danego segmentu, będzie możliwe wygenerowanie listy Darczyńców (wbudowany mechanizm eksportu do pliku Excel). Zakres pól do eksportu do uszczegółowienia na etapie analizy szczegółowej.

Działanie Sprzedażowe

Nazwa encji	Działanie Sprzedażowe
Typ encji	Systemowa
Encje powiązane	Darczyńca, Osoba Kontaktowa, Użytkownik
Definicje	Obiekt Działań Sprzedażowych reprezentuje strukturę danych niezbędną do przechowywania i prezentowania danych wszelkich zrealizowanych interakcji pomiędzy pracownikami SOS Wioski Dziecięce a Darczyńcami. Dane Działań Sprzedażowych będą przechowywane w systemie Dynamics 365 i w nim będzie następowało ich wprowadzanie i edycja. W systemie Dynamics 365 gromadzone będą dane 4 typów działań sprzedażowych będących odzwierciedleniem zachodzących interakcji z Klientem. Typy działań to: Spotkanie Telefon Email Zadanie List



	Dane przechowywane na poszczególnych formularzach Działów Sprzedażowych mogą się od siebie nieznacznie różnić. Formularze będą budowane na bazie standardowych elementów struktury Dynamics 365: Typ działania: Spotkanie, Telefon, Email, Zadanie, List Informacja o nadawcy i / lub właścicielu Informacja o uczestnikach / odbiorcach Darczyńcy / Potencjalni Darczyńcy Osoby Kontaktowe Informacja o terminach wykonania Status wykonania Efekt wykonania w postaci notatki Typ spotkania Procesy (funkcjonalności) na obiekcie Działów Sprzedażowych: Konwersja do Sprawy – działanie można, po odpowiedniej identyfikacji użytkownika, przekonwertować do Sprawy i tam dalej wykonywać działania. Wszelkie Działania rejestrowane na poziomie Osób Kontaktowych w systemie automatycznie będą uzupełniały listę Działów Sprzedażowych w historii Darczyńcy Korporacyjnego, z którym dana osoba jest powiązana. Nawet jeśli jedna Osoba Kontaktowa będzie przypisana do wielu Darczyńców, to działanie będzie zawsze dotyczyć tylko jednego dowolnego Darczyńcy/Potencjalnego Darczyńcy z całego systemu CRM – wybranego w czasie rejestrowania tego działania.
--	---

Słowniki adresowe

Nazwa encji	Kraj
Typ encji	Niestandardowa
Encje powiązane	Darczyńca, Potencjalny Darczyńca, Osoba kontaktowa, Województwo
Definicje	Obiekt Kraju reprezentuje strukturę danych niezbędną do przechowywania informacji o poziomie administracyjnym na poziomie Kraju. Obiekt zawiera dane takie, jak: Nazwa (*) [TT] Właściciel (*) [LU] (Użytkownik) [GR] Tabela z podrzędnymi Województwami

Nazwa encji	Województwo
Typ encji	Niestandardowa
Encje powiązane	Darczyńca, Potencjalny Darczyńca, Osoba kontaktowa, Kraj
Definicje	Obiekt Województwa reprezentuje strukturę danych niezbędną do przechowywania informacji o poziomie administracyjnym na poziomie Województwa. Obiekt zawiera dane takie, jak: Nazwa (*) [TT] Właściciel (*) [LU] (Użytkownik)



	Kraj (*) [LU] (Kraj) [GR] Tabela z podrzędnymi Kodami pocztowymi
--	---

Nazwa encji	Kod pocztowy
Typ encji	Niestandardowa
Encje powiązane	Darczyńca, Potencjalny Darczyńca, Osoba kontaktowa, Kraj, Województwo, Urząd skarbowy
Definicje	Obiekt Kodu pocztowego reprezentuje strukturę danych niezbędną do przechowywania informacji o poziomie administracyjnym na poziomie Kodu pocztowego. Obiekt zawiera dane takie, jak: Kod pocztowy (*) [TT] Właściciel (*) [LU] (Użytkownik) Kraj (*) [LU] (Kraj) Województwo (*) [LU] (Województwo) Urząd Skarbowy (*) [LU] (Urząd Skarbowy) [GR] Tabela z podrzędnymi Miejscowościami
Nazwa encji	Miejscowość
Typ encji	Niestandardowa
Encje powiązane	Darczyńca, Potencjalny Darczyńca, Osoba kontaktowa, Kod pocztowy, Województwo
Definicje	Obiekt Miejscowości reprezentuje strukturę danych niezbędną do przechowywania informacji o poziomie administracyjnym na poziomie Miejscowości. Obiekt zawiera dane takie, jak: Nazwa (*) [TT] Właściciel (*) [LU] (Użytkownik) Kod pocztowy (*) [LU] (Kod pocztowy) [GR] Tabela z podrzędnymi Ulicami

Nazwa encji	Urząd Skarbowy
Typ encji	Niestandardowa
Encje powiązane	Darczyńca, Potencjalny Darczyńca, Osoba kontaktowa, Kod pocztowy
Definicje	Obiekt Urzędu Skarbowego reprezentuje strukturę danych niezbędną do przechowywania informacji o poziomie administracyjnym na poziomie Urzędu Skarbowego. Obiekt zawiera dane takie, jak: Nazwa (*) [TT] Właściciel (*) [LU] (Użytkownik) [GR] Tabela z podrzędnymi Kodami Pocztowymi

Lista Marketingowa

Nazwa encji	Lista Marketingowa
-------------	--------------------



Typ encji	Systemowa
Encje powiązane	Darczyńca, Potencjalny Darczyńca, Osoba Kontaktowa, Działania Sprzedażowe, Kampania Marketingowa
Definicje	Obiekt reprezentujący listy marketingowe zarządzany w całości po stronie systemu Dynamics 365 przez pracowników Działu Marketingu. Obiekt będzie przechowywał dane obiektów Osoby Kontaktowej, Darczyńcy oraz Potencjalnego Darczyńcy. Funkcjonalność List Marketingowych pozostaje zgodnie ze standardem systemu Dynamics 365. W systemie Dynamics 365 utworzyć będzie można dowolną ilość list marketingowych dotyczących obiektów Osoba Kontaktowa, Darczyńca, Potencjalny Darczyńca. Możliwość tworzenie list marketingowych regulowana będzie poziomem uprawnień konfigurowanym na poziomie roli zabezpieczeń przydzielonej użytkownikowi. Osoba Kontaktowa, Darczyńca i Potencjalny Darczyńca będą mogli występować na wielu listach marketingowych jednocześnie. Listy marketingowe będą umożliwiać wyszukiwanie odbiorców danego typu wg definiowanych przez użytkownika kryteriów wyszukiwania. Wyszukiwanie będzie możliwe po wszystkich polach obiektu dostępnych na formularzu odbiorcy oraz po wszystkich obiektach powiązanych z obiektem wyszukiwanym. Dane przechowywane lub dostępne z poziomu formularza Listy Marketingowej to: Dane podstawowe Typ listy marketingowej [DW] (Statyczna, Dynamiczna) Nazwa [TT] Cel [TT] Koszt [ND] Typ działania listy [DW] (Statyczna, Dynamiczna) Ukierunkowane na [DD] Osoba Kontaktowa, Darczyńca, Potencjalny Darczyńca Status listy marketingowej [DW] Nieaktywna – dla list które nie mogą być używane Aktywna – dla list które mogą być używane Informacje o odbiorcach [GR] Lista powiązanych odbiorców (tabela w zależności od typu odbiorców) Kwerenda dla listy dynamicznej – określające kryterium dla kwalifikacji członków listy marketingowej Informacje dodatkowe [GR] Notatki na potrzeby wewnętrzne Na formularzach obiektów powiązanych z listami marketingowymi umieszczone zostaną tabele pokazujące do jakich aktywnych list marketingowych dany obiekt przynależy. Tabele zawierać będą nazwę listy oraz datę jej utworzenia.

	Listy marketingowe wykorzystywane będą do tworzenia Kampanii Marketingowych.
--	--

Kampania Marketingowa

Nazwa encji	Kampania Marketingowa
Typ encji	Systemowa
Encje powiązane	Darczyńca, Potencjalny Darczyńca, Osoba Kontaktowa, Działania Sprzedażowe, Lista Marketingowa
Definicje	Obiekt reprezentujący kampanie marketingowe zarządzany w całości po stronie systemu Dynamics 365 przez pracowników Działu Marketingu. Funkcjonalność Kampanii Marketingowych pozostaje zgodnie ze standardem systemu Dynamics 365. Dane przechowywane lub dostępne z poziomu formularza Kampanii Marketingowej to: Dane podstawowe Nazwa [TT] Kod kampanii [TT] Typ kampanii [DD] (Reklama, Marketing bezpośredni, Wydarzenie, Co-branding, Inne) Koszt [ND] Harmonogram Proponowane rozpoczęcie [DT] Proponowane zakończenie [DT] Rzeczywisty początek [DT] Rzeczywisty koniec [DT] Szczegóły finansowe Koszt działania [ND] Koszty różne [ND] Przydzielony budżet [ND] Łączny koszt [ND] W ramach Kampanii Marketingowych można prowadzić działania marketingowe w ramach Kampanii takie jak Rozmowa Telefoniczna, Wiadomość e-mail, Spotkanie, List.

Sprawa

Nazwa encji	Sprawa
Typ encji	Systemowa
Encje powiązane	Działanie Sprzedażowe, Darczyńca, Osoba Kontaktowa, Sprawy Podrzędne
Definicje	Obiekt Sprawy reprezentuje strukturę danych niezbędną do śledzenia żądania Darczyńców i zgłaszanych przez nich problemów. Kiedy Darczyńca kontaktuje się z problemem lub pytaniem, można szybko sprawdzić, czy istnieje odpowiednia, już utworzona sprawa lub utworzyć nową.



	Dane przechowywane lub dostępne z poziomu formularza Sprawy w Dynamics 365 to: Dane podstawowe Tytuł sprawy (*) [TT] Identyfikator [TT] – pole zablokowane do edycji. Temat [TT] Darczyńca [LU] (Darczyńca) – pole z Darczyńcą, do którego należy zgłoszenie. Pochodzenie [DD] (Telefon, Email, WWW, Facebook, Twitter) Właściciel (*) [LU] (Użytkownik) Sprawy Podobne Sprawy [GR] – rozwiązane Sprawy, które spełniają podobne kryteria i mogą pomóc w rozwiązaniu danej Sprawy. Scalone Sprawy [GR] – Sprawy, które zostały ze sobą scalone (np. dotyczyły tego samego klienta i tego samego zgłoszenia). Sprawy Podrzędne [GR] – Sprawy powiązane z główną Sprawą, bez ich rozwiązania, nie będzie można rozwiązać głównej Sprawy. Informacja o Działaniach Sprzedażowych [GR] Historia działań sprzedażowych (tabela z uwzględnieniem typów działań: email, spotkanie, telefon, zadanie, list) Procesy (funkcjonalności) na obiekcie Sprawy: Przypisywanie sprawy do kolejki – Sprawy można przekazać do kolejki, tak, aby członek zespołu zaopiekował się danym zgłoszeniem. Proces rozwiązania Sprawy w systemie Dynamics 365 - w procesie kwalifikacji (weryfikacji) Potencjalni Darczyńcy wyróżnione będą następujące kroki (Rysunek 7: Proces obsługi Sprawy): Zidentyfikuj – krok ten na za zadanie zebranie informacji o zagadnieniu. Badaj – na tym kroku identyfikowane są potrzeby do rozwiązania Sprawy. Rozwiąż – krok ten oznacza ostateczne rozwiązanie Sprawy. Obiekt Sprawy będzie umożliwiał śledzenie zmian na wskazanych polach formularza w historii inspekcji.
--	---



Proces obsługi Sprawy

Kolejka

Nazwa encji	Kolejka
Typ encji	Systemowa
Encje powiązane	Działanie Sprzedażowe, Użytkownik, Sprawa
Definicje	Obiekt Kolejki reprezentuje strukturę danych niezbędną do organizacji, priorytetowania i monitorowania postępów prac. Kolejki są kosztami, używanymi do przechowywania wszystkiego, co należy wykonać lub co wymaga podjęcia działań. Użytkownik może sprawdzić, jakie zadania znajdują się na kolejkach, do których należy, i podjąć odpowiednie kroki.



	Dane przechowywane lub dostępne z poziomu formularza Sprawy w Dynamics 365 to: Dane podstawowe Nazwa (*) [TT] Typ (*) [DD] (Publiczne, Prywatne) Właściciel (*) [LU] (Użytkownik) Opis [WW] Elementy kolejki [GR] Lista ze wszystkimi powiązanymi z tą kolejką obiektami (Działania). Sprawy [GR] Lista ze wszystkimi powiązanymi z tą kolejką Sprawami. Członkowie [GR] Dostępne przy prywatnych kolejkach, lista Użytkowników z dostępem do tej kolejki. Procesy (funkcjonalności) na obiekcie Kolejki: Pobranie z kolejki – pobranie elementów, aby zacząć nad nimi pracować. Elementy te zostają przypisane do aktualnego użytkownika. Zwolnienie z kolejki – zwolnienie elementu z danej kolejki, tak, aby mógł jego właścicielem mógł zostać inny użytkownik. Obiekt Kolejki będzie umożliwiał śledzenie zmian na wskazanych polach formularza w historii inspekcji.
--	--