

**Microsoft**



# ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ И МАСШТАБИРУЕМОСТЬ

Microsoft Dynamics CRM 4.0

 Microsoft Dynamics CRM 4.0

## Содержание

Общие сведения .....	3
Обслуживание большого числа пользователей.....	4
Эффективность работы в сети.....	4
Работа с большими объемами данных .....	5
Внедрения .....	5
Заключение .....	6
Дополнительные материалы.....	6

## Общие сведения

Решение Microsoft Dynamics® CRM 4.0 обеспечивает вам полноценный обзор клиентской базы, простоту обучения сотрудников, гибкость в использовании, быстрое внедрение и возврат инвестиций — и все это при масштабируемости и производительности уровня крупных предприятий. Система соответствует строгим требованиям компаний, которым необходимы производительность, масштабируемость, гибкость, управляемость и широкие возможности работы в любых сетевых конфигурациях.

- **Производительность и масштабируемость.** Решение Microsoft Dynamics CRM прекрасно взаимодействует с операционной системой Microsoft Windows® и СУБД Microsoft SQL Server®, поэтому вы получаете производительность и масштабируемость уровня крупного предприятия за приемлемую стоимость. Ваши специалисты смогут без затруднений оптимизировать производительность работы системы при помощи стандартных средств балансировки сетевой нагрузки.
- **Гибкость.** Настройки Microsoft Dynamics CRM выполняются в модели переносимых приложений, основанных на метаданных, при помощи визуальных инструментальных средств, облегчающих работу. Система построена на гибкой архитектуре, основанной на промышленных стандартах, таких как Microsoft .NET, XML и Web-службы.
- **Управляемость.** Благодаря интеграции Microsoft Dynamics CRM с такими средствами, как Microsoft System Center Essentials, можно легко управлять установкой и конфигурированием приложения. Используйте любые варианты развертывания — по требованию, локальное, смешанное, — и переключайтесь между ними по мере необходимости.
- **Сетевая настройка.** Microsoft Dynamics CRM демонстрирует высокую эффективность в любых сетевых конфигурациях, включая распределенные сети глобальных компаний. Компоненты системы настраиваются для работы в сетевой архитектуре вашей организации, используя доступные сетевые мощности с максимальной продуктивностью.

Внедрение Microsoft Dynamics CRM не требует лишних затрат — ваше предприятие уже имеет все необходимое для внедрения, конфигурирования и обслуживания системы. Выберите модель развертывания, которая обеспечит вам необходимую экономию. Благодаря гибкой архитектуре настройки и последующие модификации не вызывают затруднений.

Система Microsoft Dynamics CRM 4.0 создана в соответствии с требованиями предприятий к производительности и масштабируемости.

Система Microsoft Dynamics CRM эффективно поддерживает работу 24 000 конкурентных пользователей.

Тестирование сетевой производительности Microsoft Dynamics CRM показало, что система успешно работает в сетевой среде масштаба предприятия.

## Обслуживание большого числа пользователей

Для вашего предприятия крайне важно, чтобы CRM-система всегда мгновенно отзывалась на запросы ваших сотрудников независимо от числа пользователей — даже во время пиковых нагрузок.

Операторы телефонного центра должны моментально получать информацию о заказчиках, чтобы вовремя выполнять их запросы. Чем быстрее отвечает на запросы пользователей CRM-система, тем быстрее обучаются работе с ней ваши сотрудники, и тем эффективнее работает ваша система продаж.

Производительность и масштабируемость Microsoft Dynamics CRM соответствуют требованиям крупнейших предприятий. Для оптимизации и конфигурирования системы необходимы только стандартные инструменты и технологии. Решения Microsoft Dynamics CRM сегодня работают на предприятиях с тысячами пользователей, и это еще не предел.

Тестирование производительности Microsoft Dynamics CRM показало, что потенциал масштабирования системы позволяет ей эффективно работать на крупнейших предприятиях, обслуживая до 24 000 конкурентных пользователей, отзываясь их запросы за доли секунды. Подробный отчет о результатах тестирования вы найдете в документе «Microsoft Dynamics CRM. Масштабирование по числу пользователей».

## Эффективность работы в сети

Продуктивное использование сетевых мощностей особенно важно для территориально-распределенных, в том числе глобальных, организаций, поскольку пропускная способность местных каналов связи часто бывает ограниченной. Для того чтобы клиенты были довольны работой вашего телефонного центра, CRM-система должна моментально отвечать на запросы операторов, даже если ее пользователи разбросаны по нескольким часовым поясам. Чем выше скорость доступа к данным, тем меньше клиенты ждут ответа от оператора, и тем более они удовлетворены вашими услугами.

Microsoft Dynamics CRM обеспечивает предприятиям высокую эффективность работы как в локальных, так и в глобальных сетях. Рабочее место Microsoft Dynamics CRM легко настроить так, чтобы оно потребляло минимум пропускной способности сети, и не создавало задержек в работе пользователей. Постоянное повышение производительности сетевых приложений для распределенных и глобальных организаций является важной частью стратегии Microsoft.

Многие глобальные организации уже внедрили и успешно используют Microsoft Dynamics CRM с тысячами конкурентных пользователей в централизованной сетевой архитектуре.

Тестирование сетевой производительности Microsoft Dynamics CRM показало, что система успешно работает в сетевой среде масштаба предприятия. Подробный отчет о результатах тестирования вы найдете в документе «Microsoft Dynamics CRM. Эффективность работы в сети».

## Работа с большими объемами данных

Чем глубже автоматизация управления взаимоотношениями с клиентами, и чем дешевле системы хранения информации, тем больше становится объем баз данных. CRM-система современного предприятия должна масштабироваться до любого объема базы данных, сохраняя необходимый уровень производительности во время пиковых нагрузок.

Только CRM-система, уверенно работающая с большими объемами данных, позволяет анализировать поведение покупателей, историю покупок и обслуживания клиентов. По первому требованию пользователя CRM-система обязана мгновенно предоставлять полную картину взаимоотношений с клиентом — в этом суть CRM-стратегии Microsoft.

Система Microsoft Dynamics CRM основана на платформе Microsoft SQL Server, поэтому для ее настройки на максимальную производительность потребуются только стандартные инструменты. Данные о клиентах не придется переносить в архив, и картина взаимоотношений с клиентами всегда будет полной.

Тестирование Microsoft Dynamics CRM на соответствие требованиям предприятий показало, что Microsoft Dynamics CRM успешно обслуживает телефонный центр с базой данных объемом более миллиарда записей. Подробный отчет о результатах тестирования вы найдете в документе «Microsoft Dynamics CRM. Масштабируемость базы данных».

## Внедрения

Microsoft Dynamics CRM используют тысячи предприятий. Вот несколько примеров внедрения Microsoft Dynamics CRM:



Министерство сельского хозяйства США (USDA) поддерживает более 6 млн. фермеров благодаря решению Microsoft Dynamics CRM более чем с 16 000 пользователей в 2700 офисах.



ING (глобальная финансовая компания с штаб-квартирой в Амстердаме, Нидерланды) использует Microsoft Dynamics CRM в архитектуре с центральным хостингом для управления взаимоотношениями своих подразделений с поставщиками.



Компания Nortel заменила свои прежние CRM-решения глобально развернутой более чем для 3 тыс. сотрудников системой Microsoft Dynamics CRM, которая обеспечивает простое обучение пользователей и полноценный доступ к клиентским данным.

Тестирование показало, что Microsoft Dynamics CRM успешно обслуживает телефонный центр с базой данных объемом более миллиарда записей.

## Заключение

Решение Microsoft Dynamics CRM глубоко интегрировано с ключевыми бизнес-приложениями и компонентами Microsoft, поэтому предприятиям не приходится нести дополнительные затраты для поддержки и оптимизации решения. Испытания показали, что Microsoft Dynamics CRM удовлетворяет требованиям крупных предприятий к обслуживанию большого числа пользователей, производительности работы в сети и работе с большими объемами данных. Тысячи предприятий всего мира уже испытали преимущества масштабируемости и производительности Microsoft Dynamics CRM. Свяжитесь с нами, если вы хотите узнать больше.

## Дополнительные материалы

Информация об использовании Microsoft Dynamics CRM 4.0 на предприятиях:

- Брошюры:
  - «Microsoft Dynamics CRM на предприятии»
  - «Microsoft Dynamics CRM. Масштабирование по числу пользователей»
  - «Microsoft Dynamics CRM. Эффективность работы в сети»
  - «Microsoft Dynamics CRM. Масштабируемость базы данных»
- [«Настройка и оптимизация Microsoft Dynamics CRM»](#)  
(на английском языке)
- [Пакет тестирования производительности и масштабируемости Microsoft Dynamics CRM](#) (на английском языке)
- [Веб-узел Microsoft Dynamics CRM](#)

Сведения в данном документе носят исключительно ознакомительный характер.  
Корпорация Майкрософт не предоставляет никаких гарантий, явных, подразумеваемых или предусмотренных законом, относительно сведений, содержащихся в данном документе.  
© Корпорация Майкрософт, 2008. Все права защищены. Microsoft, Microsoft Dynamics, эмблема Microsoft Dynamics, Outlook, Windows, Visual Studio и SharePoint являются охраняемыми товарными знаками корпорации Майкрософт в США и других странах.