



# M-Files e Microsoft Dynamics CRM



<http://archiviazione-gestione-documenti.it>

# Contenuti

- Introduzione
- Collegamento degli oggetti di Dynamics su M-Files
- Collegamento di documenti ad oggetti di MS Dynamics
- Accesso ai documenti da Dynamics CRM
- Modalità off-line
- Sommario

# Il CRM non è un sistema di archiviazione e gestione documentale

- Essendo un CRM, Microsoft Dynamics CRM non si focalizza nella gestione dei documenti, perciò le funzioni che riguardano i documenti sono limitate. Le funzioni necessarie per gestire e tracciare i documenti sono:
  - Controllo dei permessi per l'accesso ai dati sensibili dell'azienda
  - Tracciabilità delle versioni per mantenere lo storico dei documenti
  - Funzioni di Check-in e Check-out e sistema di notifica per la collaborazione degli utenti
  - Processi automatici, come approvazioni di documenti o gestione di contratti
  - Interfacciamento con gli scanner per l'imporazione di documenti cartacei e supporto per la posta elettronica
  - Integrazione con tutte le applicazioni Windows per creare, modificare e visualizzare i documenti
- I documenti, però, giocano un ruolo fondamentale nel CRM
- M-Files integra tutte queste funzioni con Microsoft Dynamics CRM.

# Relazione dei documenti con i clienti e i prodotti di MS Dynamics



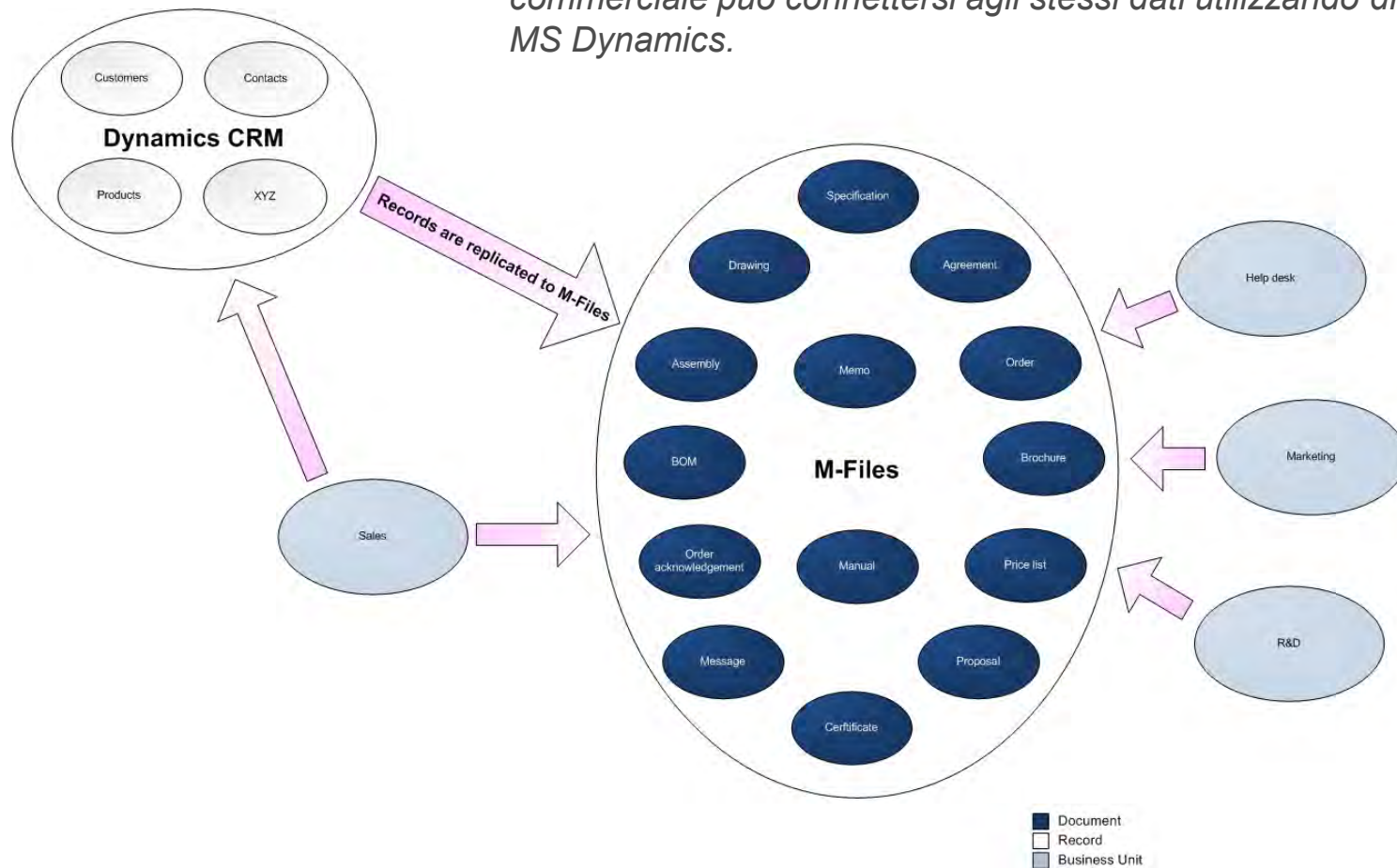
*Nota: La figura esemplifica i documenti che tipicamente vengono associati agli oggetti di Microsoft Dynamics CRM "Cliente" e "Prodotto".*

# Come e dove sono salvati i dati

- Clienti, Contatti e Prodotti sono salvati in Dynamics CRM
- Documenti legati a Clienti, Contatti e Prodotti sono salvati in maniera sicura sul *Vault* di M-Files
- Clienti, Contatti e Prodotti sono inoltre replicati nel *Vault* di M-Files, permettendone l'accesso off-line e sincronizzandoli automaticamente con Dynamics CRM
- I documenti sono collegati ai Clienti, Contatti e Prodotti sincronizzati con Dynamics CRM
  - I dati restano sempre aggiornati grazie alla sincronizzazione di M-Files

# Come avviene l'integrazione di M-Files con MS Dynamics CRM

Questa figura rappresenta graficamente come è possibile a tutti gli utenti l'interazione con i documenti e gli oggetti Clienti, Contatti e Prodotti replicati da MS Dynamics usando M-Files, mentre il reparto commerciale può connettersi agli stessi dati utilizzando direttamente MS Dynamics.



# Gli oggetti di MS Dynamics sono replicati in M-Files

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface. On the left, the 'Workplace' sidebar shows 'My Work' and 'Customers' sections. The 'Accounts' section is selected. The main area shows a list of accounts with columns for 'Account Name', 'Main Phone', 'Address 1: City', and 'Primary Contact'. The 'A&A Consulting (AEC)' account is highlighted. An 'M-Files' context menu is open over the account, showing options like 'New', 'Assignment', 'Customer', 'Document', 'Project', 'View and Modify', 'Check Out', 'Properties', 'History', 'Make Copy', 'Browse Relationships', 'Documents', and 'Projects'. The 'M-Files' search bar shows 'a&a consulting' and the 'A&A Consulting (AEC)' record is displayed with details such as 'Customer ID 145, version 12', 'Organization: A&A Consulting', 'Department: AEC', 'Address (line 1): 444 Blackwell Road', 'Address (line 2): 14th Floor', 'City: Miami', 'State/province: FL', 'ZIP/postal code: 33101', 'Country: USA', and 'Telephone number: (305) 555-0180'.

Account Name	Main Phone	Address 1: City	Primary Contact
A&A Consulting (AEC)	(305) 555-9999	Miami	
DAT Sports & Entertainment	(314) 555-0117	Saint Louis	
ESTT Corporation (IT)			
Reece, Murphy and Partners			

**M-Files**

- New
- Assignment
- Customer
- Document
- Project
- View and Modify
  - Check Out
  - Properties
  - History
  - Make Copy
- Browse Relationships
- Documents
- Projects

Search only: Customers  
a&a consulting

Name

Customers (1)

A&A Consulting (AEC)

**A&A Consulting (AEC)**  
Customer ID 145, version 12

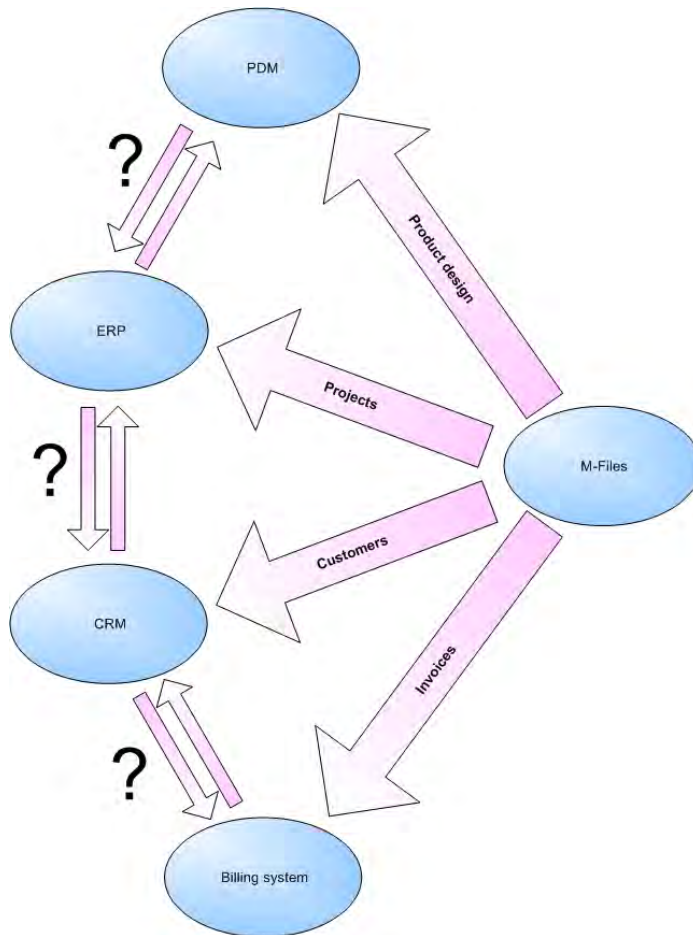
Organization: A&A Consulting  
Department: AEC  
Address (line 1): 444 Blackwell Road  
Address (line 2): 14th Floor  
City: Miami  
State/province: FL  
ZIP/postal code: 33101  
Country: USA  
Telephone number: (305) 555-0180

# Benefici della replica degli oggetti MS Dynamics in M-Files

- **Sistema di ricerca avanzato**
  - Per esempio, clienti in un'area specifica, oppure tutti i clienti che hanno ricevuto un preventivo nell'anno, oppure tutti i preventivi per importo, ecc.
- **Storico versioni automatico**
  - La perdita dei dati viene minimizzata o addirittura eliminata perchè le modifiche effettuate su MS Dynamics sono conservate nello storico di M-Files. Per esempio, i dati originali di ogni Cliente, Contatto o Prodotto (come il nome, i numeri di telefono, i termini di pagamento, ecc) sono disponibili nella cronologia delle modifiche.
- **Il collegamento dei documenti agli oggetti di MS Dynamics è semplificato**
- **I documenti sono accessibili direttamente da Risorse del computer**
- **I dati sono disponibili a tutti gli utenti M-Files**
  - Clienti, Contatti e Prodotti possono essere cercati in M-Files senza accedere a MS Dynamics, per esempio dagli utenti che non appartengono all'area commerciale.
- **I processi comuni possono essere facilmente automatizzati**
  - Per esempio, quando un prodotto viene creato in Dynamics, possono essere creati automaticamente dei modelli di documento per la brochure, il manuale utente, la distinta base. Possono anche essere inviate delle notifiche a chi di dovere.



# M-Files può essere integrato con altri sistemi in maniera molto semplice



- **I dati sono spesso sparsi in molti sistemi diversi**
  - ERP
  - Contabilità
  - Fatturazione
- **M-Files si integra facilmente con sistemi esistenti**
  - Interfaccia flessibile di collegamento a sistemi esterni, senza necessità di scrivere codice
  - Le API di M-Files permettono l'integrazione con sistemi complessi
  - I documenti possono essere “taggati” sia con oggetti CRM che ERP

# Tagging dei documenti agli oggetti MS Dynamics

*Per associare un documento nell'archivio di M-Files ad un oggetto di MS Dynamics, come un Cliente, un Contatto o un Prodotto, basta selezionare il tag in M-Files.*

*I tag sono presentati come liste che collegano direttamente agli oggetti di MS Dynamics.*

The screenshot shows the 'New Document' dialog box in M-Files. The 'General' tab is selected. The 'Class' is set to 'Contract or Agreement' and the 'Use template' is 'Agreement Template.doc'. The 'Properties' section is highlighted with a red box, showing 'Customer: A&A Consulting (AEC)' and 'Contact person: Jeff Smith'. Other fields include 'Name or title: NDA - A&A Consulting', 'Document date: 7. 6. 2010', 'Effective through: 7. 6. 2010', 'Project: Austin District Redevelopment', 'Keywords', and 'Description'. The 'Permissions' are set to 'Full control for all internal users' and 'Open for editing' is checked.

# Accesso ai documenti sia con MS Dynamics che con M-Files

- **I documenti possono essere aperti direttamente in M-Files da Windows oppure da qualunque applicazione.**
  - MS Dynamics non deve essere aperto insieme ad M-Files
- **I documenti possono essere aperti anche dall'interfaccia di MS Dynamics**
  - I documenti vengono visualizzati in base al contenuto di MS Dynamics
    - Per esempio, si può accedere ai documenti del cliente direttamente dalla scheda del cliente*

# Accessing Documents

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface. The 'Accounts' list is visible, with the 'M-Files' icon circled in red. An 'M-Files' window is open, showing a search interface and a list of document types for the selected account, 'A&A Consulting (AEC)'.

**Accounts List:**

Account Name	Main Phone	Address 1: City	Primary Contact
A&A Consulting (AEC)	(305) 555-9999	Miami	
DAT Sports & Entertainment	(314) 555-0117	Saint Louis	

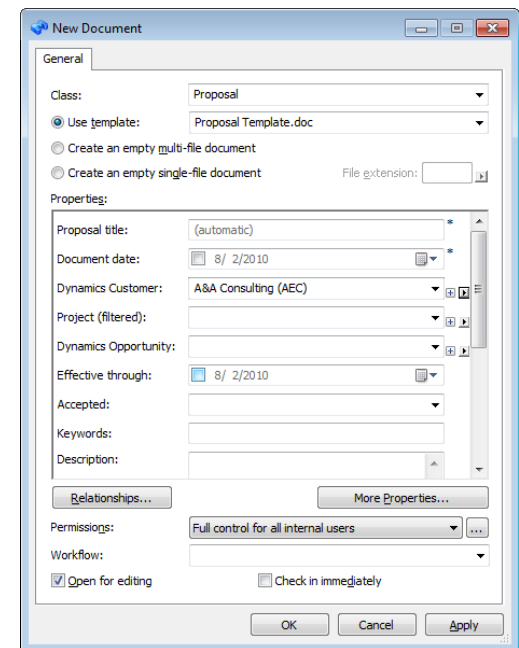
**M-Files Document List:**

Name	Size	Date Modified
Bulletin or Press Release		7.6.2010 13:14
Confirmation of Order		7.6.2010 13:14
Contract or Agreement		7.6.2010 13:14
Drawing		7.6.2010 13:14
Memo		7.6.2010 13:14
Message or Letter		7.6.2010 13:14
Order		7.6.2010 13:14
Proposal		7.6.2010 13:14
Request for Proposal		7.6.2010 13:14
Sales Invoice		7.6.2010 13:14

*Dall'oggetto cliente è possibile vedere solo i documenti relativi a quel cliente*

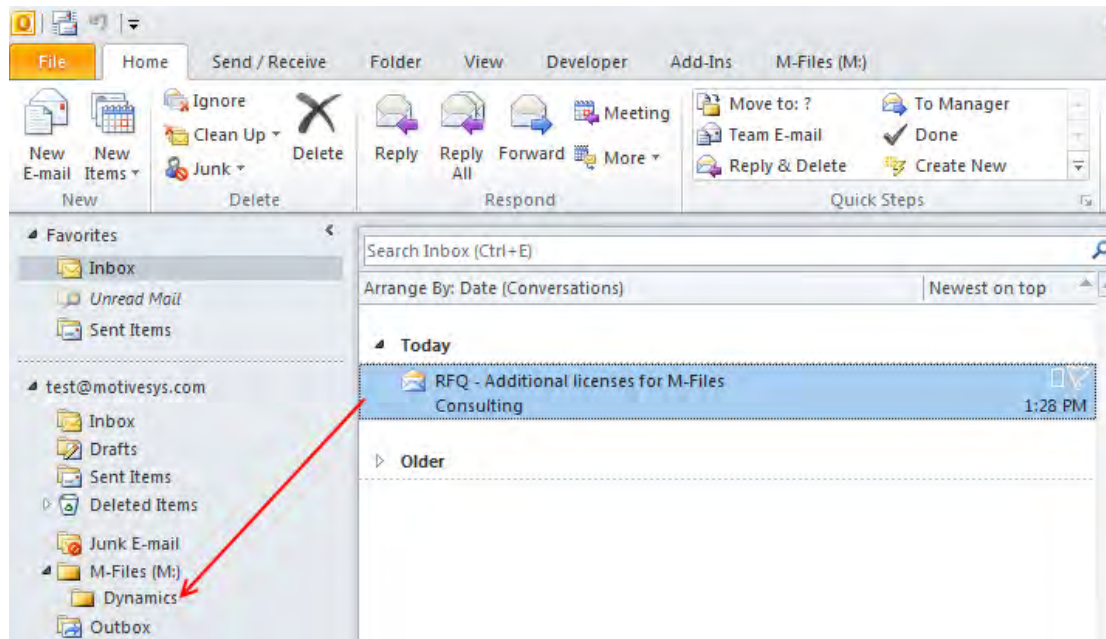
# Creazione di nuovi documenti

- I nuovi documenti possono essere creati da M-Files oppure dall'interfaccia di MS Dynamics
  - E' possibile utilizzare i template per migliorare questo processo



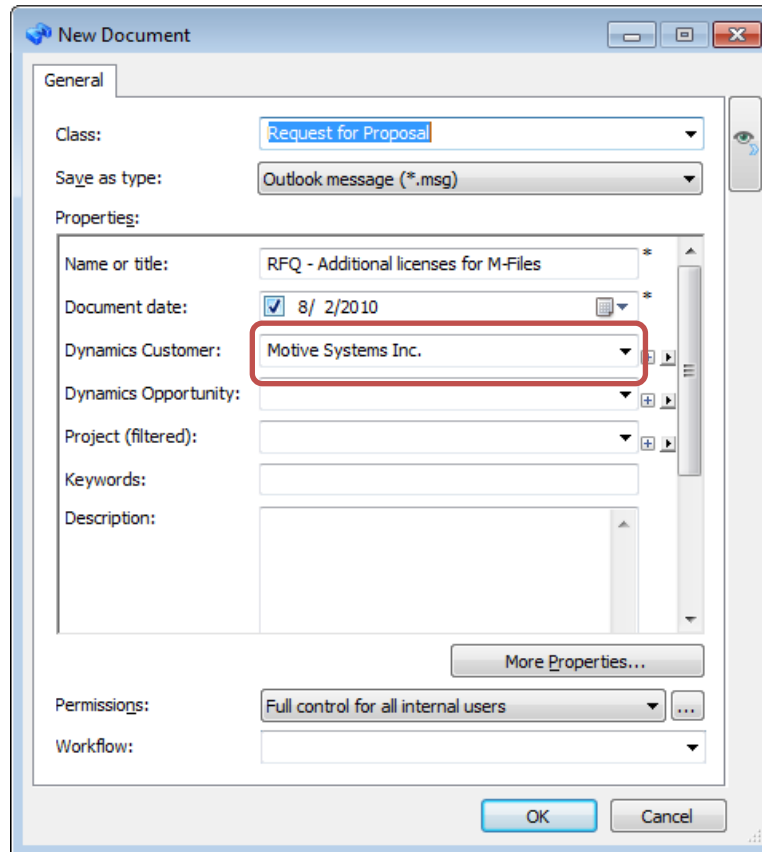
# Salvataggio di e-mail

- E' possibile salvare i messaggi di posta elettronica semplicemente trascinandoli nelle cartelle di M-Files



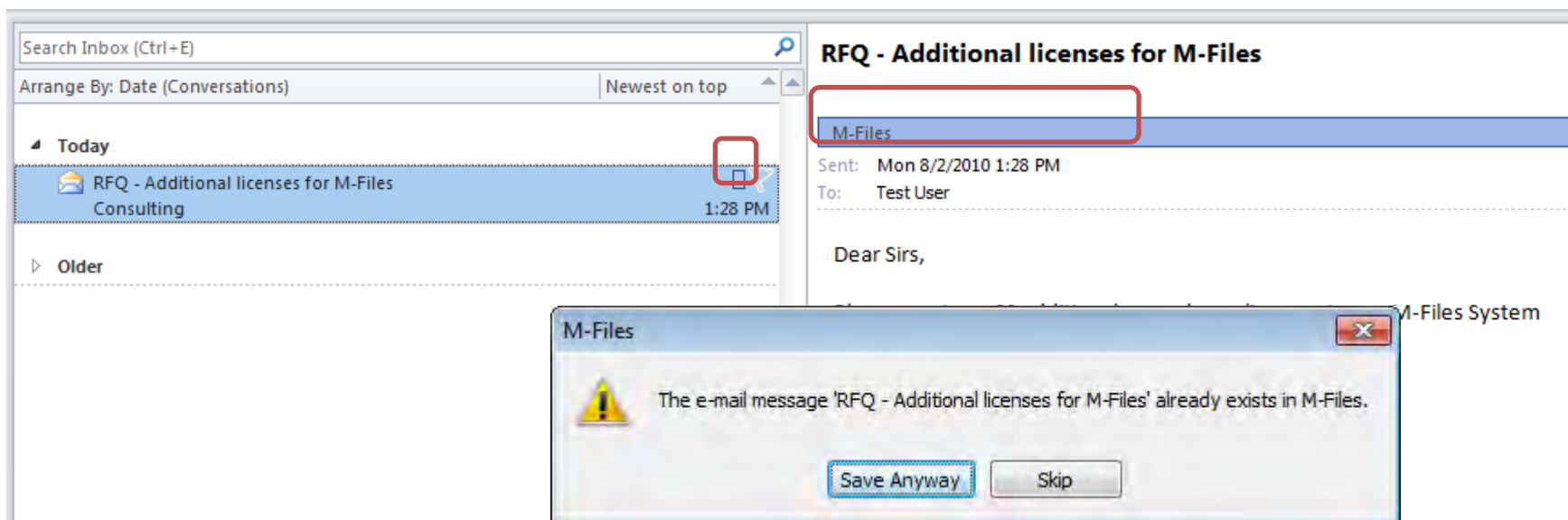
# Salvataggio di e-mail

- M-Files "tagga" i messaggi con il cliente corretto in maniera completamente automatica



# Salvataggio di e-mail

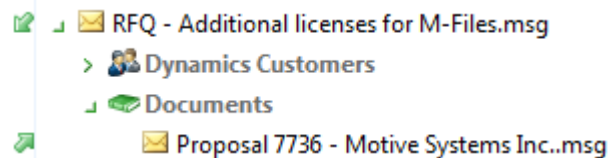
- I messaggi che sono già stati salvati in M-Files vengono categorizzati e M-Files avverte l'utente se questo tenta di archiviare un messaggio già salvato





# Salvataggio di e-mail

- Il collegamento tra le e-mail viene mantenuto automaticamente da M-Files: gli utenti possono vedere subito il legame tra richieste e risposte.



# Accesso a documenti ed oggetti di MS Dynamics in modalità off-line

- **M-Files offre funzionalità off-line molto interessanti**
- **Accesso all'archivio di M-Files in ogni momento:**
  - Senza la connessione ad Internet
  - Quando il server di MS Dynamics non è disponibile
- **Clienti, Contatti e Prodotti di MS Dynamics sono sempre disponibili**

Gli utenti possono accedere ed interagire con gli oggetti MS Dynamics e i documenti associati senza la necessità di licenze MS Dynamics

- **Sincronizzazione automatica:**
  - Gli oggetti di MS Dynamics e i documenti collegati vengono automaticamente sincronizzati quando è nuovamente disponibile una connessione al server.
  - La sincronizzazione può essere controllata mediante dei filtri; per esempio, “tutti I documenti legati ai clienti” oppure “le ultime offerte fatte”

# Sommario

- **La produttività con MS Dynamics CRM può essere migliorata di molto con un sistema di gestione documentale integrato**
  - Ricerche veloci, flessibili ed accurate
  - Supporto per tutte le applicazioni Windows ed i relativi tipi di file
  - Tagging facilitato (collegamento) di documenti a Clienti e Prodotti
  - Versionamento automatico per documenti ed oggetti di MS Dynamics
  - Permessi di accesso per documento
  - Automatizzazione dei processi aziendali con workflow e notifiche
- **Integrazione con Outlook e scanner forniscono supporto all'archiviazione delle e-mail e dei documenti cartacei**
- **Modalità off-line per l'accesso ai dati in qualunque momento**
- **Integrazione con sistemi esterni, come ERP, sistemi di fatturazione, ecc.**



**M-Files<sup>®</sup>**  
*Simply Easy Document Management*



<http://archiviazione-gestione-documenti.it>