

Cuprins

Capitolul 1

Instrumente pentru Business Intelligence (BI) / 7

- 1.1 Introducere / 7
- 1.2 Depozite de date / 7
- 1.3 OLAP (On line Analytical Processing) / 11
- 1.4 Modelarea multidimensională a datelor / 13
- 1.5 Modele de organizare a datelor în contextul Business Intelligence / 15
- 1.6 Microsoft SQL Server Analysis Services / 18

Capitolul 2

Instrumente pentru managementul profesional al rapoartelor. SQL Server Reporting Services (SSRS) – soluție Microsoft pentru Business Intelligence / 30

- 2.1 Introducere / 30
- 2.2 Publicarea și livrarea rapoartelor / 33
- 2.3 Proiectarea raportelor cu SQL Server Data Tools for Visual Studio / 34
- 2.4 Rapoarte cu subrapoarte / 53

Capitolul 3

Instrumente software pentru managementul relațiilor cu clienții (CRM – Customer Relationship Management) / 65

- 3.1 Concepte de bază Microsoft Dynamics CRM / 65
- 3.2 Configurarea sistemului / 82
- 3.3 Managementul procesului de vânzare / 102
- 3.4 Managementul campaniilor de marketing / 120
- 3.5 Managementul serviciilor / 130
- 3.6 Aplicații propuse spre rezolvare / 148

Bibliografie / 151