



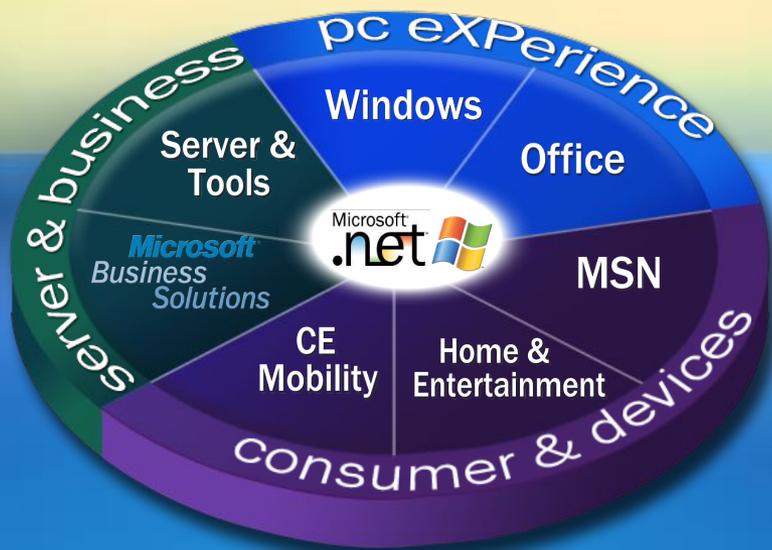
Microsoft CRM – новое бизнес решение
Microsoft для управления отношениями с
клиентами

Содержание

- Обзор Microsoft CRM
- Настройка и расширение системы
- Лицензирование Microsoft CRM



Microsoft CRM – решения для бизнеса



Январь 2003

– Microsoft CRM 1.0 (USA & Canada)

Январь 2004

– Выход Microsoft CRM 1.2

– Начало продаж в России

Октябрь 2004

- Локализованная версия Microsoft CRM

3 года исследований и разработки
Множество вовлеченных ресурсов

- CRM эксперты многих поставщиков CRM решений
- Эксперты MSFT по Office, Windows, Microsoft SQL Server, Exchange, BizTalk Server и другим продуктам

Создан на платформе .Net

Глубокая интеграция и использование технологической базы

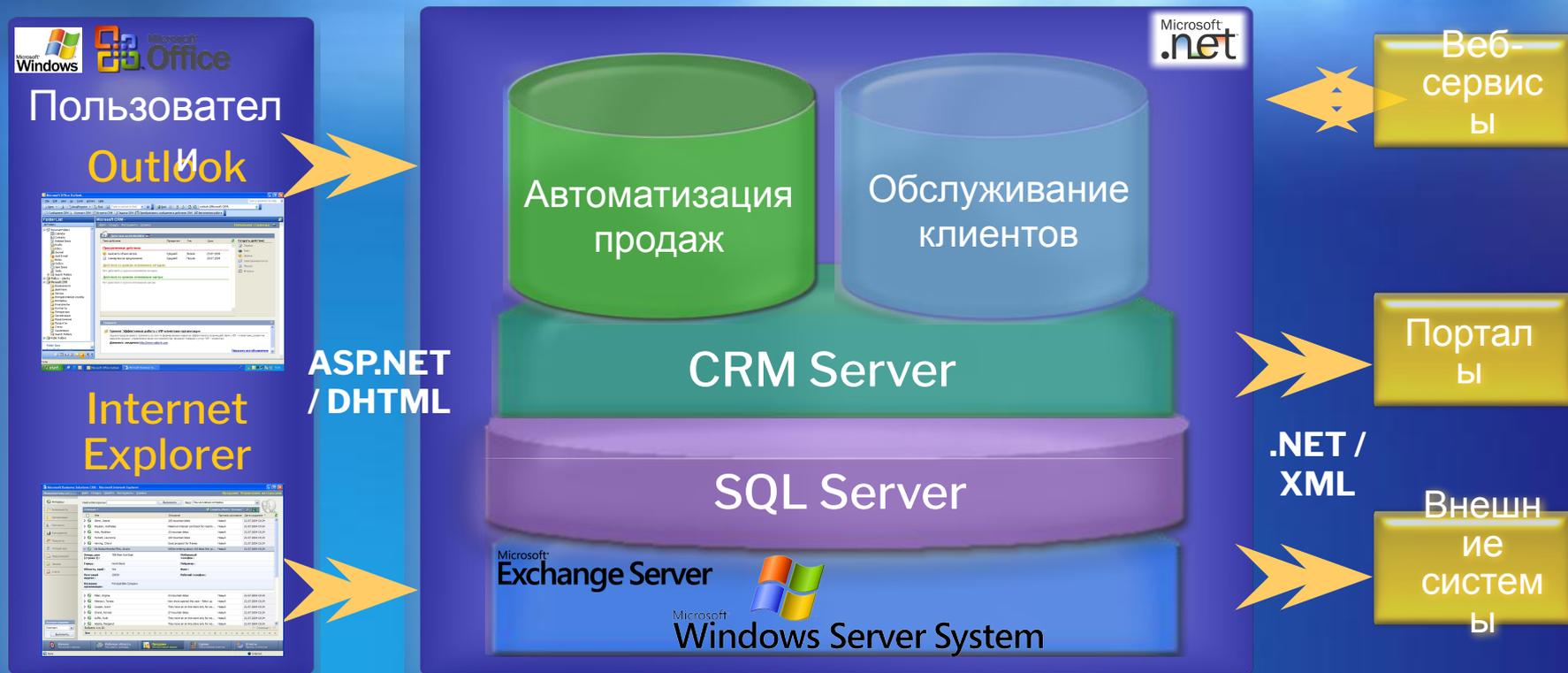
- Настольные продукты Microsoft Word, Excel, Outlook
- Microsoft Windows Server, Microsoft SQL Server, Microsoft Exchange Server

14 языков

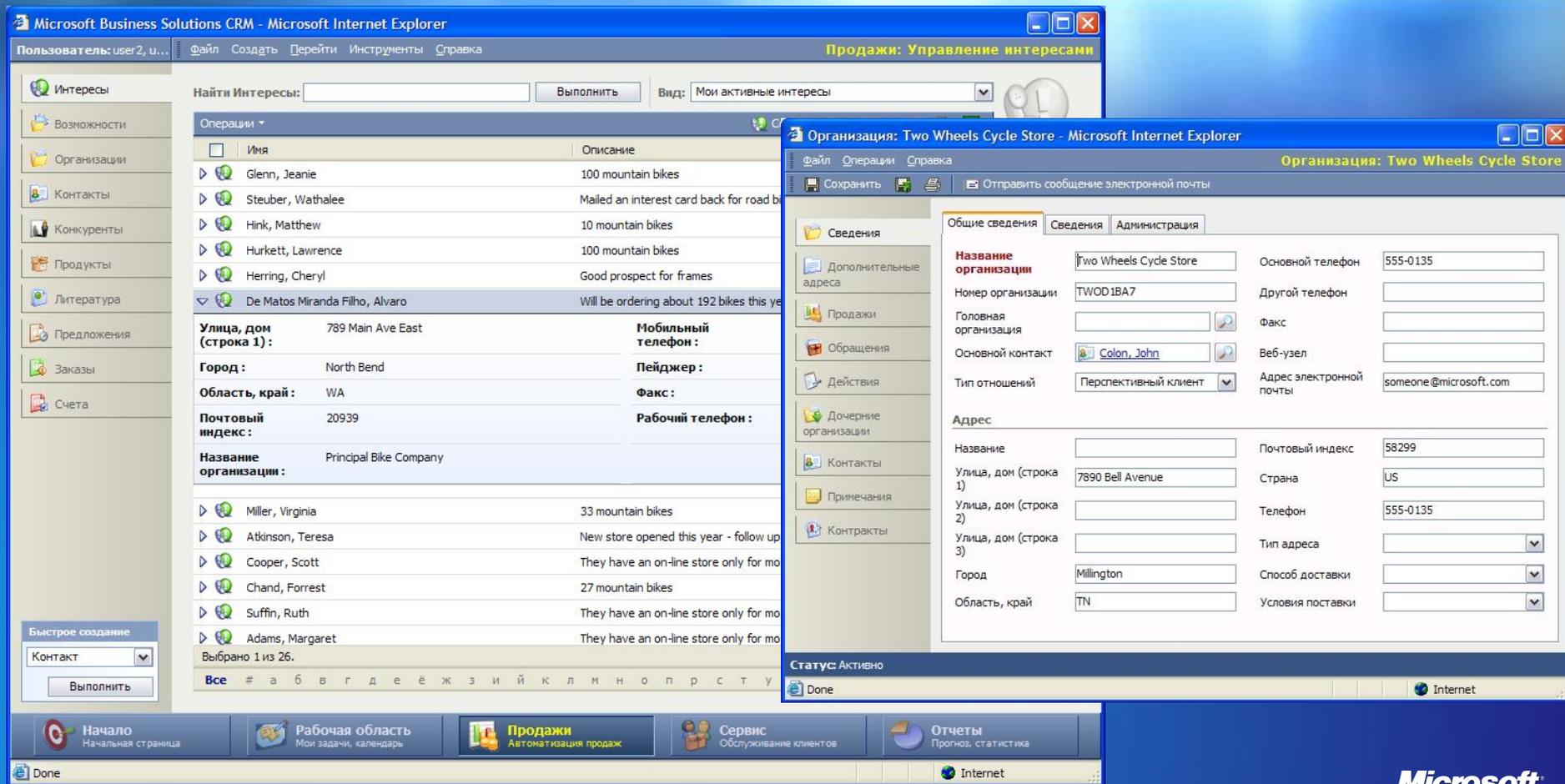
53 страны

3 500 клиентов

Обзор Microsoft CRM



Работа через браузер



Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet Explorer

Пользователь: user2, и... @файл Создать Перейти Инструменты Справка **Продажи: Управление интересами**

Интересы

Найти Интересы: Выполнить Вид: Мои активные интересы

Имя	Описание
Glenn, Jeanie	100 mountain bikes
Steuber, Wathalee	Mailed an interest card back for road bi
Hink, Matthew	10 mountain bikes
Hurkett, Lawrence	100 mountain bikes
Herring, Cheryl	Good prospect for frames
De Matos Miranda Filho, Alvaro	Will be ordering about 192 bikes this ye

Улица, дом (строка 1): 789 Main Ave East **Мобильный телефон:**

Город: North Bend **Пейджер:**

Область, край: WA **Факс:**

Почтовый индекс: 20939 **Рабочий телефон:**

Название организации: Principal Bike Company

Выбрано 1 из 26.

Все # а б в г д е ё ж з и й к л н о п р с т у

Организация: Two Wheels Cycle Store - Microsoft Internet Explorer

Организация: Two Wheels Cycle Store

Файл Операции Справка

Сохранить Отправить сообщение электронной почты

Сведения

Дополнительные адреса

Продажи

Обращения

Действия

Дочерние организации

Контакты

Примечания

Контракты

Статус: Активно

Done Internet

Общие сведения Сведения Администрация

Название организации: Two Wheels Cycle Store **Основной телефон:** 555-0135

Номер организации: TWOD1BA7 **Другой телефон:**

Головная организация: **Факс:**

Основной контакт: Colon, John **Веб-узел:**

Тип отношений: Перспективный клиент **Адрес электронной почты:** someone@microsoft.com

Адрес:

Название: **Почтовый индекс:** 58299

Улица, дом (строка 1): 7890 Bell Avenue **Страна:** US

Улица, дом (строка 2): **Телефон:** 555-0135

Улица, дом (строка 3): **Тип адреса:**

Город: Millington **Способ доставки:**

Область, край: TN **Условия поставки:**

Начало Начальная страница

Рабочая область Мои задачи, календарь

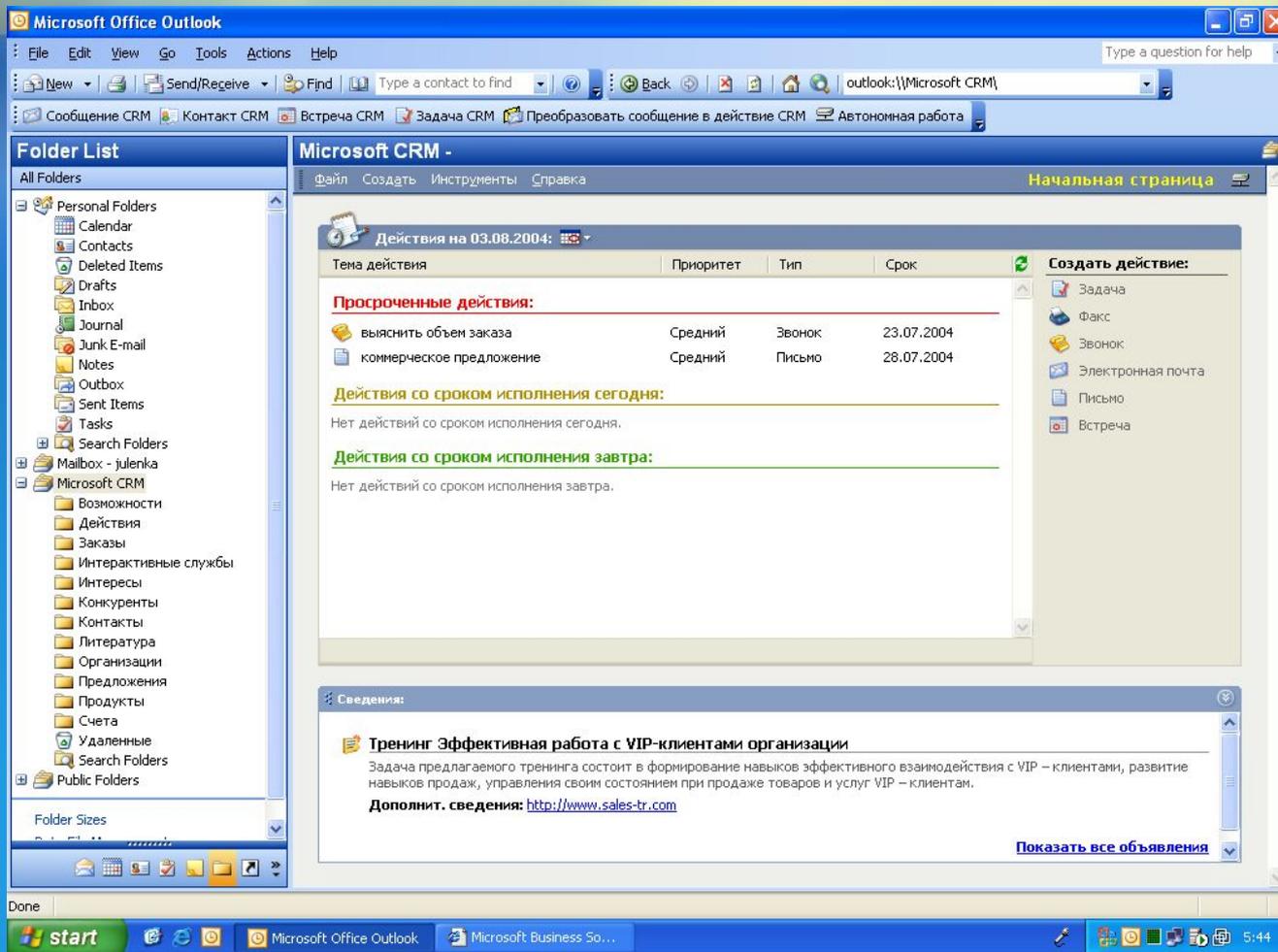
Продажи Автоматизация продаж

Сервис Обслуживание клиентов

Отчеты Прогноз, статистика

Done Internet

Работа через Outlook



The screenshot shows the Microsoft Office Outlook application window. The title bar reads "Microsoft Office Outlook". The menu bar includes File, Edit, View, Go, Tools, Actions, and Help. The address bar shows "outlook:\Microsoft CRM". The toolbar contains icons for New, Send/Receive, Find, and other actions. Below the toolbar, there are tabs for "Сообщение CRM", "Контакт CRM", "Встреча CRM", "Задача CRM", "Преобразовать сообщение в действие CRM", and "Автономная работа".

The interface is divided into several panes:

- Folder List (Left):** Shows a tree view of folders. Under "Microsoft CRM", there are folders for "Возможности", "Действия", "Заказы", "Интерактивные службы", "Интересы", "Конкуренты", "Контакты", "Литература", "Организации", "Предложения", "Продукты", "Счета", "Удаленные", and "Search Folders".
- Microsoft CRM - (Main):** Displays a "Начальная страница" (Home page) with a "Действия на 03.08.2004:" section. It contains a table of actions:

Тема действия	Приоритет	Тип	Срок
Просроченные действия:			
выяснить объем заказа	Средний	Звонок	23.07.2004
коммерческое предложение	Средний	Письмо	28.07.2004
Действия со сроком исполнения сегодня:			
Нет действий со сроком исполнения сегодня.			
Действия со сроком исполнения завтра:			
Нет действий со сроком исполнения завтра.			

Below the table is a "Сведения:" (Details) pane showing a task titled "Тренинг Эффективная работа с VIP-клиентами организации". The task description is: "Задача предлагаемого тренинга состоит в формировании навыков эффективного взаимодействия с VIP – клиентами, развитие навыков продаж, управления своим состоянием при продаже товаров и услуг VIP – клиентам." The "Дополнит. сведения:" (Additional information) is: <http://www.sales-tr.com>.

At the bottom of the Outlook window, the Windows taskbar is visible, showing the Start button, the taskbar with "Microsoft Office Outlook" and "Microsoft Business So...", and the system tray with the time "5:44".

Работа на наладонниках и смартфонах

Клиент на .NET CF

- Работает в сети - wireless, крэдл
- Работает без сети

PPC 03 и PPC 03 Phone Edition

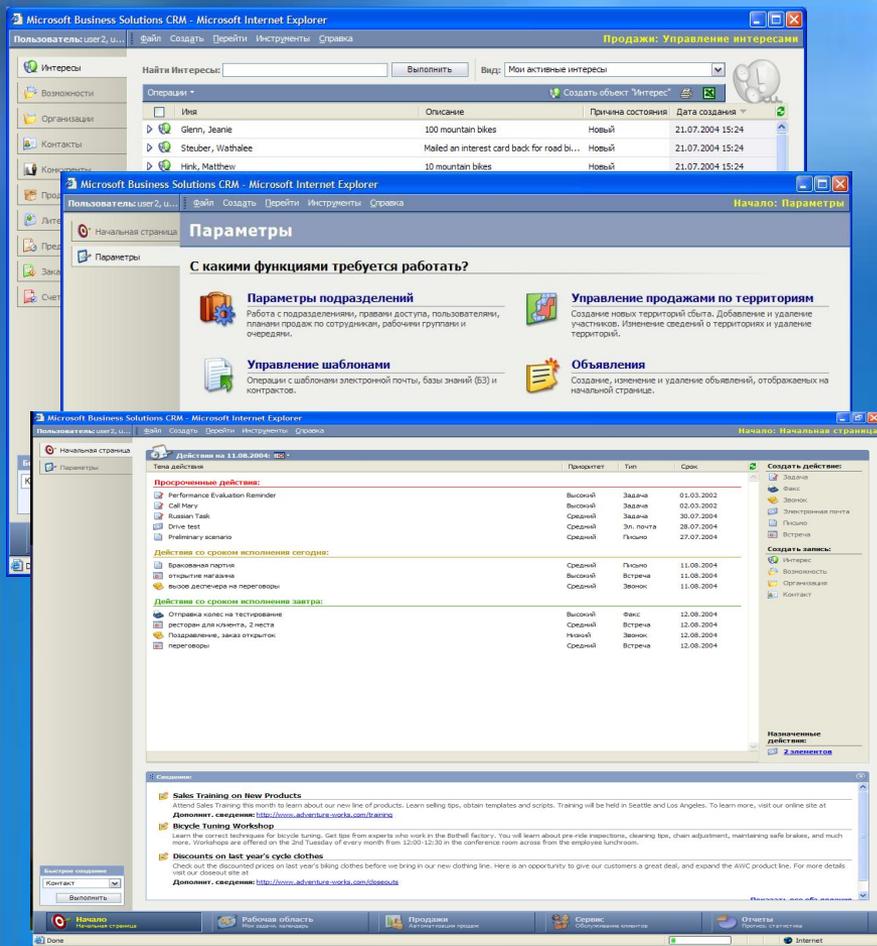
Работа с данными из Microsoft CRM

- Клиенты
- Контакты
- Действия
- Возможности



Полная история работы с клиентом

- Контакты и Клиенты
- История взаимодействий
 - Почта, Задачи, Встречи
- Планирование действий
- Персональные письма и рассылки
- Каталог продукции / цены / скидки
- Настройка бизнес-процессов
- Отчетность
- Администрирование и настройка



The screenshot displays the Microsoft Business Solutions CRM interface in Russian. It is divided into several sections:

- Интересы (Interests):** A table showing interest records with columns for 'Имя' (Name), 'Описание' (Description), 'Причина состояния' (Reason for status), and 'Дата создания' (Creation date).

Имя	Описание	Причина состояния	Дата создания
Glenn, Jeanie	100 mountain bikes	Новый	21.07.2004 15:24
Stuber, Washale	Mailed an interest card back for road bi...	Новый	21.07.2004 15:24
Hink, Matthew	10 mountain bikes	Новый	21.07.2004 15:24
- Параметры (Parameters):** A section titled 'С какими функциями требуется работать?' (Which functions do you need to work with?). It includes sub-sections for:
 - Параметры подразделений** (Department parameters)
 - Управление продажами по территориям** (Sales management by territories)
 - Управление шаблонами** (Template management)
 - Объявления** (Announcements)
- Действия (Actions):** A table showing a list of actions with columns for 'Тема действия' (Action topic), 'Приоритет' (Priority), 'Тип' (Type), and 'Срок' (Due date).

Тема действия	Приоритет	Тип	Срок
Предстоящие действия:			
Неформальное Evaluation Meeting	Высокий	Задача	01.03.2002
Call Myu	Высокий	Задача	02.03.2002
Russian Task	Средний	Задача	30.07.2004
China test	Средний	Эл. почта	28.07.2004
Reinigungsschema	Средний	Письмо	27.07.2004
Действия со сроком исполнения сегодня:			
Борьба за клиента	Средний	Письмо	11.08.2004
Сторонние наказы	Высокий	Встреча	11.08.2004
Выход дилера на переговоры	Средний	Звонок	11.08.2004
Действия со сроком исполнения завтра:			
Отправка кален на тестирование	Высокий	Факс	12.08.2004
Инструм для клиента, 2 места	Средний	Встреча	12.08.2004
Позволение, заказ отгрузки, переговоры	Средний	Звонок	12.08.2004
	Средний	Встреча	12.08.2004
- События (Events):** A section with news items such as 'Sales Training on New Products', 'Bicycle Tuning Workshop', and 'Discounts on last year's cycle clothes'.

Workflow – настраиваемые процессы



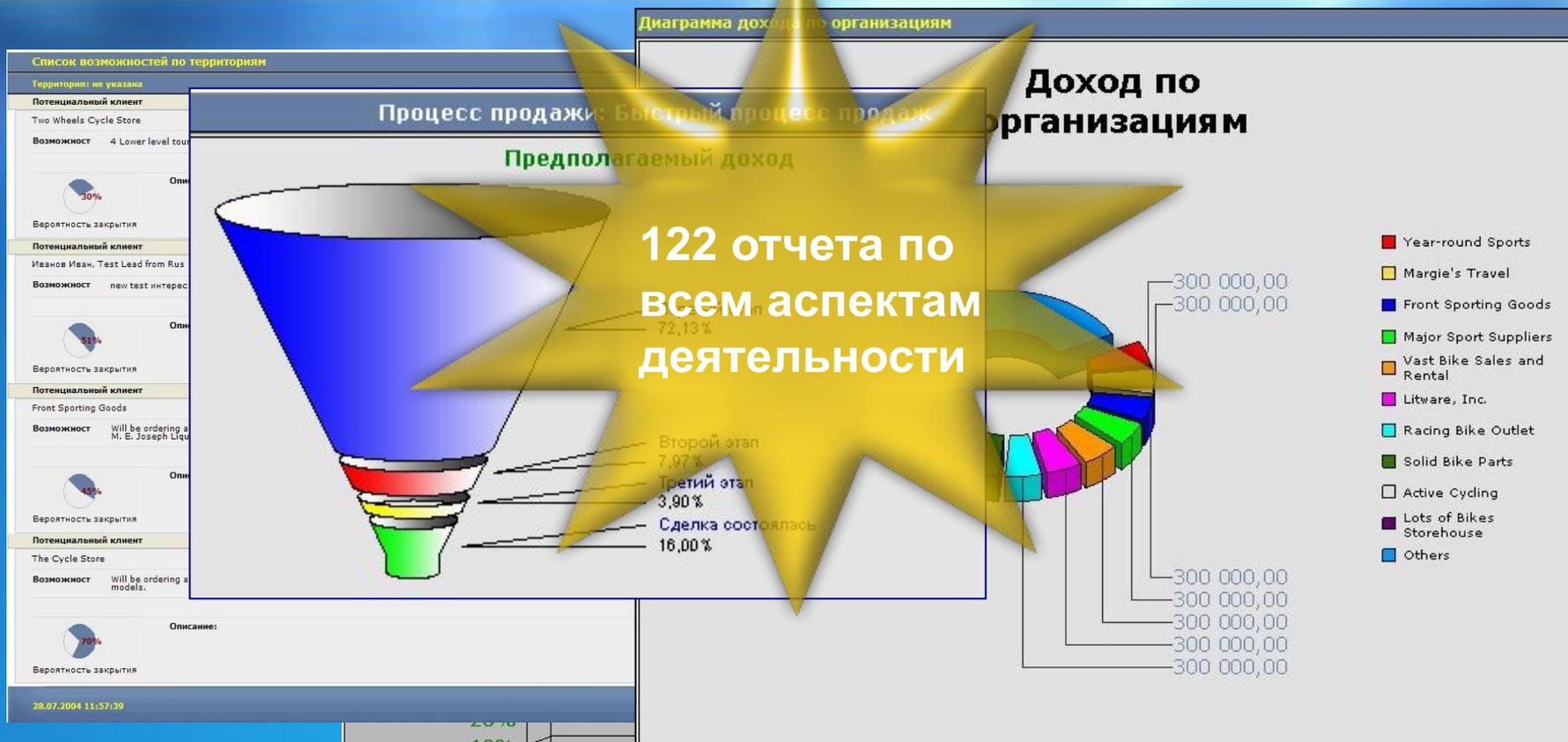
Возможность задать бизнес-правила

- Создать и отправить E-mail, создать задачу, изменить значение поля и т.п.
- Вручную, при выполнении условия или возникновении события

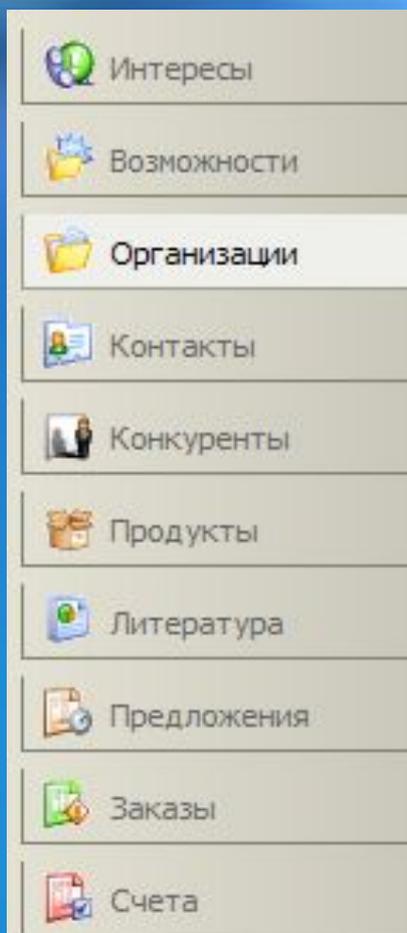
Примеры:

- Новых клиентов из С-Пб назначать Иванову, других - Сидорову
- Уведомление, если по обращению VIP в течении 2 часов ничего не сделано

Детальный анализ информации



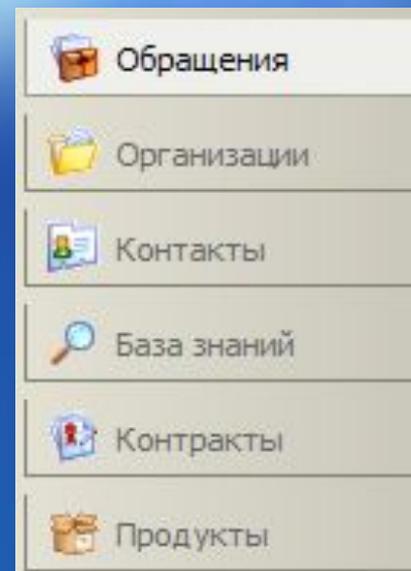
Автоматизация продаж (Продажи)



- Работа с потенциальными / текущими клиентами
 - Отслеживание интересов и возможностей
 - Актуализация информации по текущим клиентам
 - Отслеживание персональной контактной информации
 - Создание коммерческих предложений
- Отслеживание конкурентов
- Процессы продаж
 - Стадии продажи
 - Задачи по стадиям
- Планы продаж
- Распределение ответственности / доступа

Обслуживание клиентов (Сервис)

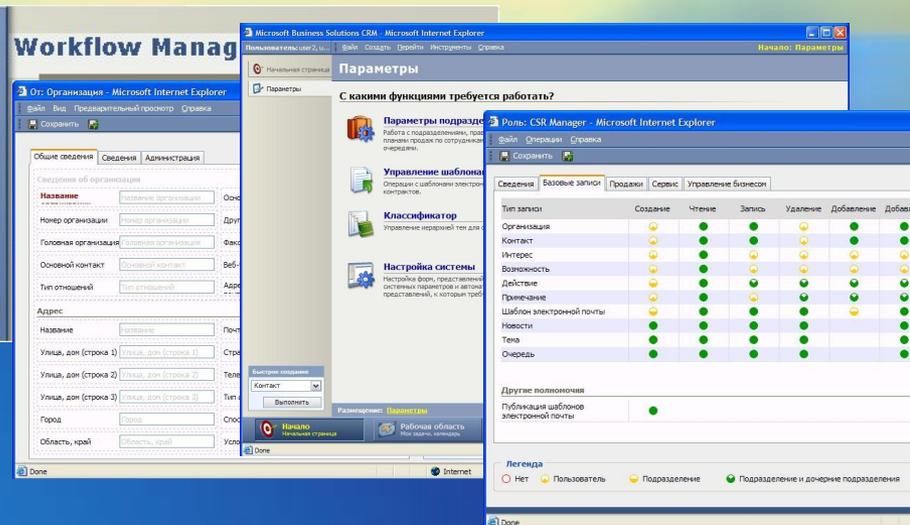
- Сервисные контракты
 - Срок действия
 - Время реакции
 - Количество обращений
- Обращения клиентов
 - Вопрос
 - Проблема
 - Запрос
- Маршрутизация обращений
 - Назначение задач
 - Эскалация руководству
- Автоинформирование клиента по e-mail
- База знаний



Настройка и кастомизация

Инструменты для настройки и администрирования

- Создание шаблонов электронной почты
- Создание и настройка групп для совместной работы
- Администрирование ролей пользователей
- Создание и изменение бизнес процессов и правил

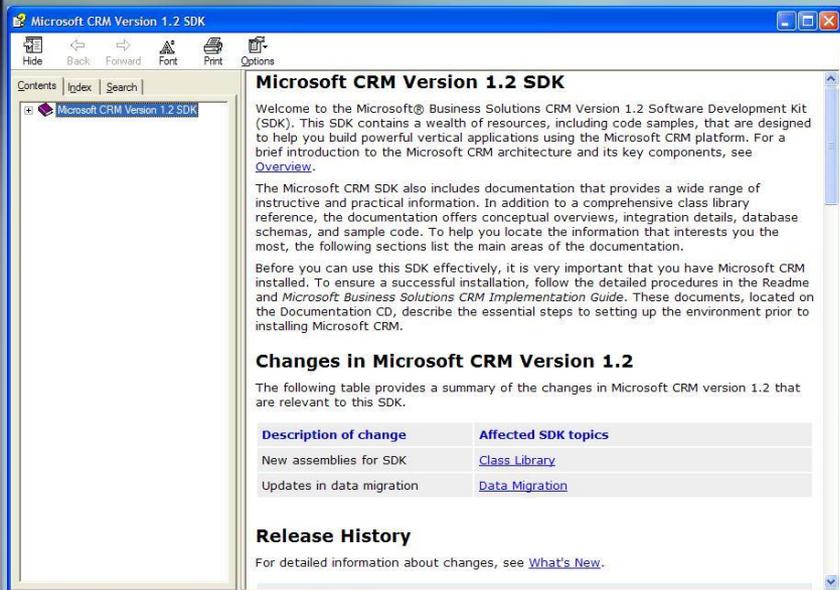


Средства кастомизации

- менеджер схемы базы данных
- редактор форм
- редактор workflow



Расширение возможностей, интеграция, встраивание



SOFTWARE INDEX



Ценообразование



+



Специальное предложение для клиентов, кто покупает или использует SBS 2003 Premium

Пример:

-Модуль Автоматизация продаж и 15 пользователей в Стандартной или Профессиональной редакции

-Обычная цена – 16 806\$*

-Цена спецпредложения – 10 160\$*

Стоимость на одно рабочее место – от 600 долларов

*Ориентировочные розничные цены

Заключение

Интегрированное решение, состоящее из двух модулей

- Автоматизация продаж и маркетинг
- Обслуживание клиентов (Сервис)

Простой и удобный пользовательский интерфейс

Доступ через Internet Explorer и Microsoft Outlook

Работа в автономном режиме

Автоматизация бизнес процессов

Низкая совокупная стоимость и быстрый возврат инвестиций



Подскажем Оптимальное Решение

www.cmdsoft.ru

(095) 785-8116

Области нашей компетентности

- Рынок профессиональных услуг
- CRM для банков
- Оптовая торговля
- Управленческий учет для холдингов
- Фондовый рынок
- Сервисное обслуживание

Качество наших услуг подтверждено ISO 9001:2000



Система Менеджмента соответствует требованиям международного стандарта **ISO 9001:2000** в сфере разработки, внедрения и сопровождения решений в области информационных технологий

Microsoft
Business
Solutions