



Microsoft CRM – система управления отношениями с клиентами: инструмент повышения эффективности бизнеса

Инна Ожогина
Консультант по решениям для бизнеса
MICROSOFT

Реализация стратегии CRM



- Приобретать с мин.затратами новых клиентов
- Продавать больше имеющимся
- Удерживать ключевых клиентов
- Переводить на менее затратные схемы не прибыльных

Проведем небольшое исследование



И еще одно исследование...

- **Yandex**
 - CRM ~1 700 сайтов
 - ERP ~ 900 сайтов
- **MSN**
 - CRM ~ 7 млн. страниц
 - ERP ~ 5 млн. страниц



Главное для руководителя



Что необходимо изменить?

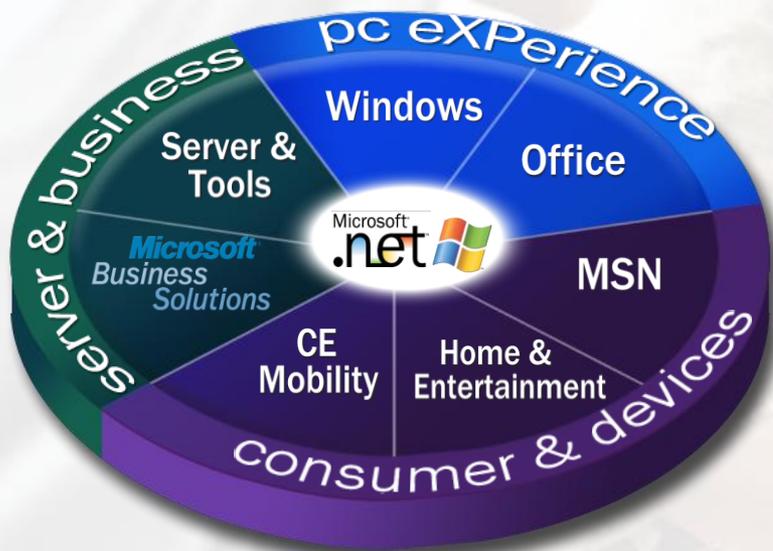
- Жесткость программного обеспечения: сложность изменения правил и моделей, применяемых в продажах
- Нежелание сотрудников вводить данные в систему
- Отсутствие интеграции с другими инструментами, используемыми в работе
- непонимание персоналом возможностей систем
- Дороговизна решения

Стратегия Microsoft

- Персональный CRM
 - Outlook
- CRM модуль в ERP системе
 - Microsoft Ахapta, Microsoft Navision
- Создание отдельного CRM решения - Microsoft CRM



Microsoft CRM



- 3 года исследований и разработки
- Создан на платформе .Net
- Множество вовлеченных ресурсов
- Глубокая интеграция и использование технологической базы

Признание пользователями и аналитиками

1 Октября 2004 года
русская версия

- 14 языков
- 53 страны
- 3 500 компаний



Автоматизация продаж

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

Обслуживание клиентов

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

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 Microsoft Internet Explorer. The main window is titled "Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet Explorer" and shows a navigation pane on the left with categories like "Интересы", "Возможности", "Организации", "Контакты", "Конкуренты", "Продукты", "Литература", "Предложения", "Заказы", and "Счета".

The central area is divided into several sections:

- Найти Интересы:** A search bar and a "Выполнить" button. Below it, a table lists interests with columns for "Имя", "Описание", "Причина состояния", and "Дата создания".
- Параметры:** A section titled "С какими функциями требуется работать?" containing several sub-sections:
 - Параметры подразделений:** Работа с подразделениями, правами доступа, пользователями, планами продаж по сотрудникам, рабочим группам и очередям.
 - Управление продажами по территориям:** Создание новых территорий сбыта. Добавление и удаление участников. Изменение сведений о территориях и удаление территорий.
 - Управление шаблонами:** Операции с шаблонами электронной почты, базы знаний (БЗ) и контрактов.
 - Объявления:** Создание, изменение и удаление объявлений, отображаемых на начальной странице.
 - Классификатор:** Управление иерархией тенд для структуры.
 - Каталог продуктов:** Создание каталогов продуктов и работа с ними. Задачей прайс-листов, скингов и скидок, а также скингов и скидок.
- Действия на 11.08.2004:** A table listing actions with columns for "Тип действия", "Приоритет", "Тип", and "Срок".
- События:** A section with news items like "Sales Training on New Products", "Bicycle Tuning Workshop", and "Discounts on last year's cycle clothes".

The bottom of the screen shows the Windows taskbar with the Start button, "Рабочая область", "Программы", "Сервис", and "Отчеты".

Workflow – настраиваемые процессы



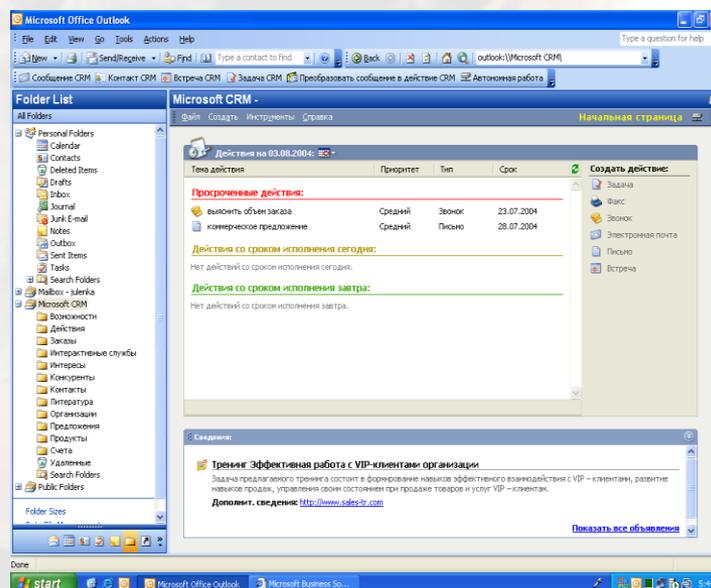
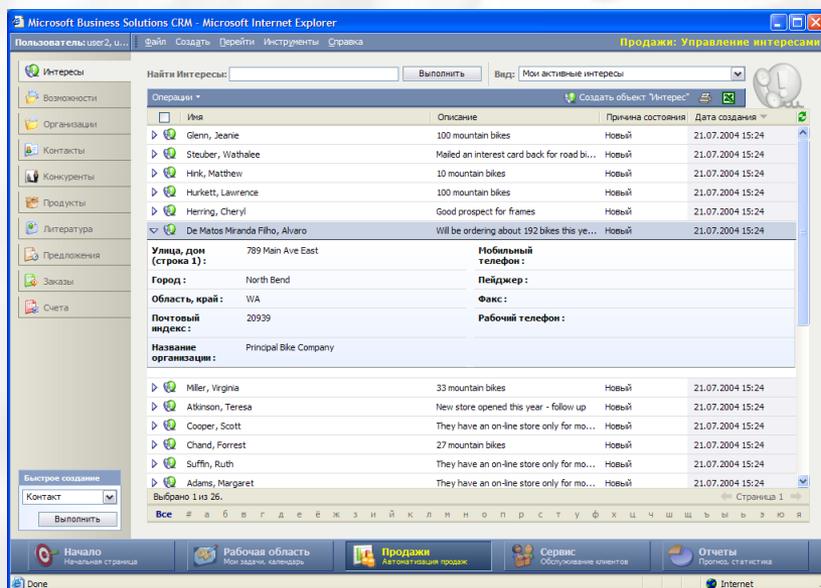
- **Возможность задать бизнес-правила**
 - Создать и отправить E-mail, создать задачу, изменить значение поля и т.п.
 - Вручную, при выполнении условия или возникновении события
- **Примеры:**
 - Новых клиентов из С-Пб назначать Иванову, других - Сидорову
 - Уведомление, если по обращению VIP в течении 2 часов ничего не сделано

Возможности работы

Internet Explorer
«тонкий» клиент

Microsoft Outlook
автономная работа

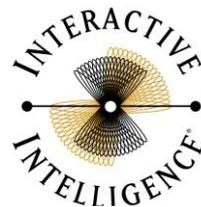
Mobile



Расширение возможностей

Более 700 независимых разработчиков

- Расширение
- Интеграция
- Вертикальные решения
- Использование платформы



Преимущества интеграции

- Идентификация клиента
- Переадресация звонка и информации
- Выполнение звонков из Microsoft CRM
- Дополнительная отчетность
 - Время, затраченное на переговоры с клиентом
 - Совмещение информации о продажах с информацией о времени звонков по различным клиентам

Рецепт успешного CRM

- Гибкость
- Обеспечение единых стандартов качества и контроля
- Интегрированный подход

Mail

Favorite Folders

- Inbox (4)
- Unread Mail (4)
- For Follow Up
- Sent Items

All Mail Folders

- Mailbox - Павел Продавец
 - Deleted Items (36)
 - Drafts
 - Inbox (4)
 - Junk E-mail
 - Outbox
 - Sent Items
- Search Folders
- Microsoft CRM
 - Возможности
 - Действия
 - Заказы
 - Интерактивные служб
 - Интересы
 - Конкуренты
 - Контакты
 - Литература
 - Организации
 - Предложения
 - Продукты
 - Счета
 - Удаленные
 - Search Folders

Inbox

From	Subject	Size
Date: None		
Владимир Журавлев	Потенциальные клиенты	CRM:{FE220FA0-78B5-4... 8 KB
Сергей Попов	Сервисный кнтракт	CRM:{ECEB689B-EEBC-4B... 6 KB
Степан Капуста	RE: отчет по продажам за прошедший месяц	... 7 KB
Степан Капуста	Пригласи твоих клиентов на наш семинар	CRM:{9... 7 KB
Сергей Попов	не гарантийный ремонт	CRM:{5B86C02D-0A3D-49... 6 KB
user5	Отчет по командировке	CRM:{8D6D4010-EDA1-49... 6 KB
Владимир Журавлев	RE: Запрос доставки маркетинговых материалов	... 7 KB
Михаил Маркетов	просмотри статистику с выставки	CRM:{25217B1... 7 KB
Павел Продавцов	Новый Потенциальный клиент	CRM:{8C586068-6... 7 KB
Павел Продавцов	Новый Потенциальный клиент	CRM:{CDBA0... 7 KB

Mail

Favorite Folders

- Inbox (4)
- Unread Mail (4)
- For Follow Up
- Sent Items

All Mail Folders

- Mailbox - Павел Продавец
 - Deleted Items (36)
 - Drafts
 - Inbox (4)
 - Junk E-mail
 - Outbox
 - Sent Items
- Search Folders
- Microsoft CRM
 - Возможности
 - Действия
 - Заказы
 - Интерактивные службы
 - Интересы
 - Конкуренты
 - Контакты
 - Литература
 - Организации
 - Предложения
 - Продукты
 - Счета
 - Удаленные
 - Search Folders

Microsoft CRM -

Файл Создать Инструменты Справка

Начальная страница

Действия на 09.02.2005:

Тема действия	Приоритет	Тип	Срок
Просроченные действия:			
Деловой ужин в Пекине	Средний	Встреча	05.02.2005
Сбор информации	Средний	Задача	17.01.2005
Получение документов и паспорта	Низкий	Звонок	03.02.2005
Позвонить Сергею по поводу предстоящей распродажи	Средний	Задача	01.03.2004
Подготовка предложения	Средний	Задача	08.02.2005
Согласование в Юр. отделе	Средний	Задача	17.01.2005
Семинар для клиентов в Питере	Средний	Встреча	08.02.2005
Благодарственное письмо	Средний	Задача	04.02.2005
Участие в конференции по развитию любительского спорта	Средний	Встреча	08.02.2005
Обсуждение скидок и условий поставки	Средний	Встреча	07.02.2005
Действия со сроком исполнения сегодня:			
Переслать утвержденное предложение	Высокий	Факс	09.02.2005

Создать действие:

- Задача:
- Факс
- Звонок
- Электронная почта
- Письмо
- Встреча

Создать запись:

- Интерес
- Возможность
- Организация
- Контакт

Сведения:

Скидки на одежду для велосипедистов прошлого сезона

Ознакомьтесь с ценой на одежду прошлого сезона перед выпуском новой линейки товаров. Сезонные скидки - хорошая возможность увеличить объем наших продаж. Более подробную информацию можно посмотреть на нашем сайте.

Дополнит. сведения: <http://www.adventure-works.com/closeouts>

Настройка велосипедов

Изучите технику настройки велосипедов. Советы Вам даст главный механик компании "Вело-мото". Вы узнаете как проводить осмотр

Mail

Favorite Folders

- Inbox (4)
- Unread Mail (4)
- For Follow Up
- Sent Items

All Mail Folders

- Mailbox - Павел Продавец
 - Deleted Items (36)
 - Drafts
 - Inbox (4)
 - Junk E-mail
 - Outbox
 - Sent Items
- Search Folders
- Microsoft CRM
 - Возможности
 - Действия
 - Заказы
 - Интерактивные служ...
 - Интересы
 - Конкуренты
 - Контакты
 - Литература
 - Организации
 - Предложения
 - Продукты
 - Счета
 - Удаленные
 - Search Folders

Возможности -

Файл Создать Инструменты Справка Управление возможностями

Найти Возможности: Создать Вид: Мои активные возможности

Операции Создать объект "Возможность"

<input type="checkbox"/>	Название ^	Потенциальный клиент	Предполагаемый...	Предполагаемая дата...
<input type="checkbox"/>	Будут использовать множество аксессуаров: бутылки, охр...	Магазин скутеры и велоси...	\$ 7,609.57	13.01.2005
<input type="checkbox"/>	Вероятно, будут покупать наши горные велосипеды в этом...	Прспорт	\$ 37,839.70	05.11.2005
<input type="checkbox"/>	Заказ на 10 велосипедов, вероятно - шоссейных или турис...	Легкое движение		30.12.2005
<input type="checkbox"/>	Заказ на 54 различных велосипеда	Велососед	\$ 65,226.65	30.11.2005
<input type="checkbox"/>	Заказ на 6 велосипедов. Вероятно - шоссейных или турист...	Западный трейдер	\$ 9,905.82	30.12.2005
<input type="checkbox"/>	Заказ на 76 велосипедов различных моделей	Недорогой велосипед		15.01.2005
<input type="checkbox"/>	Интерес к 20 шоссейным велосипедам высшего уровня	Игрушки и велосипеды	\$ 10,499.40	17.08.2005
<input type="checkbox"/>	Интересовались горными велосипедами; 14 новых моделей	Универсум		30.11.2005
<input type="checkbox"/>	Интересовались шоссейными; 35 новых моделей (Шоссейн...	Продажа велосипедов	\$ 96,808.95	05.11.2005
<input type="checkbox"/>	Могут заказать около 110 велосипедов различных типов	Спортивные вещи		13.01.2005
<input type="checkbox"/>	Очень вероятно 73 шоссейных велосипеда в этом году	Веломаг		16.09.2005
<input type="checkbox"/>	Подписание годового контракта	Веломаг	\$ 100,000.00	24.02.2005
<input type="checkbox"/>	Связаться по поводу показа горных велосипедов	Велосипедные аксессуары		30.11.2005
<input type="checkbox"/>	Туристический велосипеды, 40 шт	велосипедный магазин "Дв...		15.01.2005
<input type="checkbox"/>	Туристический-2000, 10 шт.	Крупный велик	\$ 29,794.74	30.11.2005
<input type="checkbox"/>	Хотят использовать горные велосипеды	Большой веломагазин		05.11.2005

Выбрано 1 из 22. Страница 1

Все # а б в г д е ж з и й к л м н о п р с т у ф х ц ч ш щ э ю я

Mail

Favorite Folders

- Inbox (4)
- Unread Mail (4)
- For Follow Up
- Sent Items

All Mail Folders

- Mailbox - Павел Продав
- Deleted Items (36)
- Drafts
- Inbox (4)
- Junk E-mail
- Outbox
- Sent Items
- Search Folders
- Microsoft CRM
 - Возможности
 - Действия
 - Заказы
 - Интерактивные слу
 - Интересы
 - Конкуренты
 - Контакты
 - Литература
 - Организации
 - Предложения
 - Продукты
 - Счета
 - Удаленные
 - Search Folders

Возможности -

Файл Создать Инструменты Справка

Управление возможностями

Untitled - Встреча CRM

File Edit View Insert Format Tools Actions Help

Save and Close Recurrence... Invite Attendees

Appointment: Microsoft CRM Scheduling

Subject:

Location: Label: None

Start time: Вт 15.02.2005 16:00 All day event

End time: Вт 15.02.2005 18:00

Reminder: 15 minutes Show time as: Busy

Private

Mail

Favorite Folders

- Inbox (4)
- Unread Mail (4)
- For Follow Up
- Sent Items

All Mail Folders

- Mailbox - Павел Продав
- Deleted Items (36)
- Drafts
- Inbox (4)
- Junk E-mail
- Outbox
- Sent Items
- Search Folders
- Microsoft CRM
 - Возможности
 - Действия
 - Заказы
 - Интерактивные слу
 - Интересы
 - Конкуренцы
 - Контакты
 - Литература
 - Организации
 - Предложения
 - Продукты
 - Счета
 - Удаленные
 - Search Folders

Возможности -

Файл Создать Инструменты Справка

Управление возможностями

Untitled - Встреча CRM

File Edit View Insert Format Tools Actions Help

Save and Close Recurrence... Invite Attendees

Appointment: Microsoft CRM Scheduling

Subject: Встреча

Location: Label: None

Start time: Вт 15.02.2005 16:00 All day event

End time: Вт 15.02.2005 18:00

Reminder: 15 minutes Show time as: Busy

Contacts... Categories... Private

Mail

Favorite Folders

- Inbox (4)
- Unread Mail (4)
- For Follow Up
- Sent Items

All Mail Folders

- Mailbox - Павел Продав
- Deleted Items (36)
- Drafts
- Inbox (4)
- Junk E-mail
- Outbox
- Sent Items
- Search Folders
- Microsoft CRM
 - Возможности
 - Действия
 - Заказы
 - Интерактивные слу
 - Интересы
 - Конкуренцы
 - Контакты
 - Литература
 - Организации
 - Предложения
 - Продукты
 - Счета
 - Удаленные
 - Search Folders

Возможности -

Файл Создать Инструменты Справка

Управление возможностями

Untitled - Встреча CRM

File Edit View Insert Format Tools Actions Help

Save and Close Recurrence... Invite Attendees

Appointment: Microsoft CRM Scheduling

Subject: Встреча в

Location: Label: None

Start time: Вт 15.02.2005 16:00 All day event

End time: Вт 15.02.2005 18:00

Reminder: 15 minutes Show time as: Busy

Contacts... Categories... Private

Mail

Favorite Folders

- Inbox (4)
- Unread Mail (4)
- For Follow Up
- Sent Items

All Mail Folders

- Mailbox - Павел Продав
- Deleted Items (36)
- Drafts
- Inbox (4)
- Junk E-mail
- Outbox
- Sent Items
- Search Folders
- Microsoft CRM
 - Возможности
 - Действия
 - Заказы
 - Интерактивные слу
 - Интересы
 - Конкуренцы
 - Контакты
 - Литература
 - Организации
 - Предложения
 - Продукты
 - Счета
 - Удаленные
 - Search Folders

Возможности -

Файл Создать Инструменты Справка

Управление возможностями

Untitled - Встреча CRM

File Edit View Insert Format Tools Actions Help

Save and Close Recurrence... Invite Attendees

Appointment: Microsoft CRM Scheduling

Subject: Встреча в офисе

Location: Label: None

Start time: Вт 15.02.2005 16:00 All day event

End time: Вт 15.02.2005 18:00

Reminder: 15 minutes Show time as: Busy

Contacts... Categories... Private

Mail

Favorite Folders

- Inbox (4)
- Unread Mail (4)
- For Follow Up
- Sent Items

All Mail Folders

- Mailbox - Павел Продав
- Deleted Items (36)
- Drafts
- Inbox (4)
- Junk E-mail
- Outbox
- Sent Items
- Search Folders
- Microsoft CRM
 - Возможности
 - Действия
 - Заказы
 - Интерактивные слу
 - Интересы
 - Конкуренты
 - Контакты
 - Литература
 - Организации
 - Предложения
 - Продукты
 - Счета
 - Удаленные
 - Search Folders

Возможности -

Файл Создать Инструменты Справка

Управление возможностями

Untitled - Встреча CRM

File Edit View Insert Format Tools Actions Help

Save and Close Recurrence... Invite Attendees

Appointment Microsoft CRM Scheduling

В отношении...

Категория:

Подкатегория:

дата...

ца 1

ю я

Mail

Favorite Folders

- Inbox (4)
- Unread Mail (4)
- For Follow Up
- Sent Items

All Mail Folders

- Mailbox - Павел Продав
- Deleted Items (36)
- Drafts
- Inbox (4)
- Junk E-mail
- Outbox
- Sent Items
- Search Folders
- Microsoft CRM
 - Возможности
 - Действия
 - Заказы
 - Интерактивные слу
 - Интересы
 - Конкуренты
 - Контакты
 - Литература
 - Организации
 - Предложения
 - Продукты
 - Счета
 - Удаленные
 - Search Folders

Возможности -

Файл Создать Инструменты Справка

Управление возможностями

Untitled - Встреча CRM

Поиск

Введите в поле "Найти" данные, которые требуется найти, и нажмите "Выполнить". Затем выберите требуемую запись и нажмите "OK".

Тип:

Найти:

Доступные записи:

- Интересовались горными велосипедами; 14 новь
- Интересовались шоссейными; 35 новых моделей
- Могут заказать около 110 велосипедов различны
- Очень вероятен заказ на 18 шоссейных велосипе
- Очень вероятно 73 шоссейных велосипеда в этом
- Подписание годового контракта
- Покупают туристические велосипеды и рамы. Мог
- Пополняют запас шлемов: хотят 25-50 шлемов. Н
- проявляют интерес к 13 Шоссейным велосипеда
- Связаться по поводу показа горных велосипедов
- Туристический велосипеды, 40 шт
- Туристический-2000, 10 шт.
- Условия поставки 45 шт. и рекламе

Mail

Возможности -

Favorite Folders

Файл Создать Инструменты Справка Управление возможностями

- Inbox (4)
- Unread Mail (4)
- For Follow Up
- Sent Items

All Mail Folders

- Mailbox - Павел Продав
- Deleted Items (36)
- Drafts
- Inbox (4)
- Junk E-mail
- Outbox
- Sent Items
- Search Folders
- Microsoft CRM
 - Возможности
 - Действия
 - Заказы
 - Интерактивные слу
 - Интересы
 - Конкуренты
 - Контакты
 - Литература
 - Организации
 - Предложения
 - Продукты
 - Счета
 - Удаленные
 - Search Folders

Untitled - Встреча CRM

Поиск

Введите в поле "Найти" данные, которые требуется найти, и нажмите "Выполнить". Затем выберите требуемую запись и нажмите "OK".

Тип:

Найти: Поиск

Доступные записи:

- Интересовались горными велосипедами; 14 новь
- Интересовались шоссейными; 35 новых моделей
- Могут заказать около 110 велосипедов различны
- Очень вероятен заказ на 18 шоссейных велосипе
- Очень вероятно 73 шоссейных велосипеда в этом
- Подписание годового контракта**
- Покупают туристические велосипеды и рамы. Мог
- Пополняют запас шлемов: хотят 25-50 шлемов. Н
- проявляют интерес к 13 Шоссейным велосипеда
- Связаться по поводу показа горных велосипедов
- Туристический велосипеды, 40 шт
- Туристический-2000, 10 шт.
- Условия поставки 45 шт. и рекламе

Свойства... Создать...

OK Отмена

Mail

Favorite Folders

- Inbox (4)
- Unread Mail (4)
- For Follow Up
- Sent Items

All Mail Folders

- Mailbox - Павел Продав
- Deleted Items (36)
- Drafts
- Inbox (4)
- Junk E-mail
- Outbox
- Sent Items
- Search Folders
- Microsoft CRM
 - Возможности
 - Действия
 - Заказы
 - Интерактивные слу
 - Интересы
 - Конкуренты
 - Контакты
 - Литература
 - Организации
 - Предложения
 - Продукты
 - Счета
 - Удаленные
 - Search Folders

Возможности -

Файл Создать Инструменты Справка

Управление возможностями

Untitled - Встреча CRM

File Edit View Insert Format Tools Actions Help

Save and Close Recurrence... Invite Attendees

Appointment Microsoft CRM Scheduling

В отношении... Подписание годового контракта

Дата: []

Категория: []

Подкатегория: []

Mail

Favorite Folders

- Inbox (4)
- Unread Mail (4)
- For Follow Up
- Sent Items

All Mail Folders

- Mailbox - Павел Продав
- Deleted Items (36)
- Drafts
- Inbox (4)
- Junk E-mail
- Outbox
- Sent Items
- Search Folders
- Microsoft CRM
 - Возможности
 - Действия
 - Заказы
 - Интерактивные слу
 - Интересы
 - Конкуренцы
 - Контакты
 - Литература
 - Организации
 - Предложения
 - Продукты
 - Счета
 - Удаленные
 - Search Folders

Возможности -

Файл Создать Инструменты Справка

Управление возможностями

Встреча в офисе - Встреча CRM

File Edit View Insert Format Tools Actions Help

Save and Close Recurrence... Invite Attendees

Appointment: Microsoft CRM Scheduling

Subject: Встреча в офисе

Location: Label: None

Start time: Вт 15.02.2005 16:00 All day event

End time: Вт 15.02.2005 18:00

Reminder: 15 minutes Show time as: Busy

Contacts... Categories... Private

Mail

Favorite Folders

- Inbox (4)
- Unread Mail (4)
- For Follow Up
- Sent Items

All Mail Folders

- Mailbox - Павел Продавец
 - Deleted Items (36)
 - Drafts
 - Inbox (4)
 - Junk E-mail
 - Outbox
 - Sent Items
- Search Folders
- Microsoft CRM
 - Возможности
 - Действия
 - Заказы
 - Интерактивные служб
 - Интересы
 - Конкуренты
 - Контакты
 - Литература
 - Организации
 - Предложения
 - Продукты
 - Счета
 - Удаленные
 - Search Folders

Возможности -

Файл Создать Инструменты Справка Управление возможностями

Найти Возможности: Создать Вид: Мои активные возможности

Операции Создать объект "Возможность"

<input type="checkbox"/>	Название ^	Потенциальный клиент	Предполагаемый...	Предполагаемая дата...
<input type="checkbox"/>	Будут использовать множество аксессуаров: бутылки, охр...	Магазин скутеры и велоси...	\$ 7,609.57	13.01.2005
<input type="checkbox"/>	Вероятно, будут покупать наши горные велосипеды в этом...	Прспорт	\$ 37,839.70	05.11.2005
<input type="checkbox"/>	Заказ на 10 велосипедов, вероятно - шоссейных или турис...	Легкое движение		30.12.2005
<input type="checkbox"/>	Заказ на 54 различных велосипеда	Велососед	\$ 65,226.65	30.11.2005
<input type="checkbox"/>	Заказ на 6 велосипедов. Вероятно - шоссейных или турист...	Западный трейдер	\$ 9,905.82	30.12.2005
<input type="checkbox"/>	Заказ на 76 велосипедов различных моделей	Недорогой велосипед		15.01.2005
<input type="checkbox"/>	Интерес к 20 шоссейным велосипедам высшего уровня	Игрушки и велосипеды	\$ 10,499.40	17.08.2005
<input type="checkbox"/>	Интересовались горными велосипедами; 14 новых моделей	Универсум		30.11.2005
<input type="checkbox"/>	Интересовались шоссейными; 35 новых моделей (Шоссейн...	Продажа велосипедов	\$ 96,808.95	05.11.2005
<input type="checkbox"/>	Могут заказать около 110 велосипедов различных типов	Спортивные вещи		13.01.2005
<input type="checkbox"/>	Очень вероятно 73 шоссейных велосипеда в этом году	Веломаг		16.09.2005
<input type="checkbox"/>	Подписание годового контракта	Веломаг	\$ 100,000.00	24.02.2005
<input type="checkbox"/>	Связаться по поводу показа горных велосипедов	Велосипедные аксессуары		30.11.2005
<input type="checkbox"/>	Туристический велосипеды, 40 шт	велосипедный магазин "Дв...		15.01.2005
<input type="checkbox"/>	Туристический-2000, 10 шт.	Крупный велик	\$ 29,794.74	30.11.2005
<input type="checkbox"/>	Хотят использовать горные велосипеды	Большой веломагазин		05.11.2005

Выбрано 1 из 22. Страница 1

Все # а б в г д е ж з и й к л м н о п р с т у ф х ц ч ш щ э ю я

Возможность: Подписание годового контракта - Microsoft Internet Explorer

Файл Операции Справка

Возможность: Подписание годового контракта

Сохранить Пересчитать

Действия Журнал Процесс продажи

Операции Создать объект "Действие"

Тема действия	Тип	Статус
Встреча в офисе	Встреча	Открыто

Выбрано 1 из 1. Страница 1

Статус: Открыто Этап продажи: Нет

Done Local intranet

Возможности

ВНЕ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Предполагаемая дата...

13.01.2005
05.11.2005
30.12.2005
30.11.2005
30.12.2005
15.01.2005
17.08.2005
30.11.2005
05.11.2005
13.01.2005
16.09.2005
24.02.2005
30.11.2005
15.01.2005
30.11.2005
05.11.2005

Выбрано 1 из 22. Страница 1

Все # а б в г д е ж з и й к л м н о п р с т у ф х ц ч ш щ э ю я

Calendar

Февраль 2005

П	В	С	Ч	П	С	В
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28						

Март 2005

П	В	С	Ч	П	С	В
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Апрель 2005

П	В	С	Ч	П	С	В
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8

My Calendars

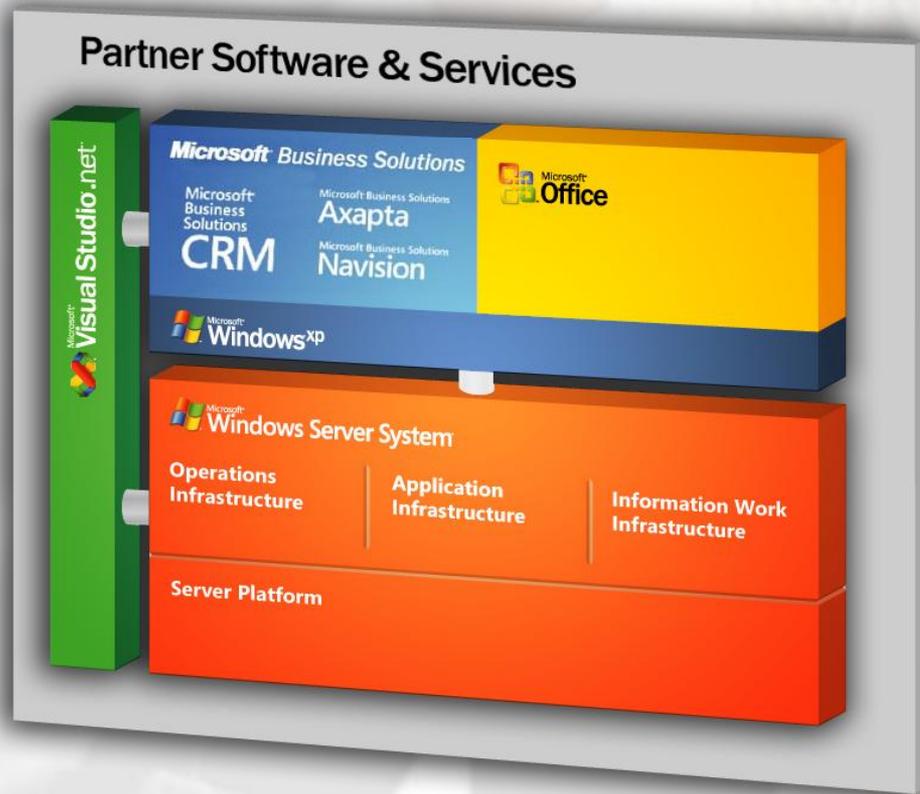
- Calendar
- Open a Shared Calendar...
- Share My Calendar...

Calendar 15 февраля 2005 г.

15 февраля

8 ⁰⁰	
9 ⁰⁰	
10 ⁰⁰	
11 ⁰⁰	
12 ⁰⁰	
13 ⁰⁰	
14 ⁰⁰	
15 ⁰⁰	
16 ⁰⁰	☞ Встреча в офисе
17 ⁰⁰	
18 ⁰⁰	
19 ⁰⁰	
20 ⁰⁰	
21 ⁰⁰	

Рецепт успешного CRM



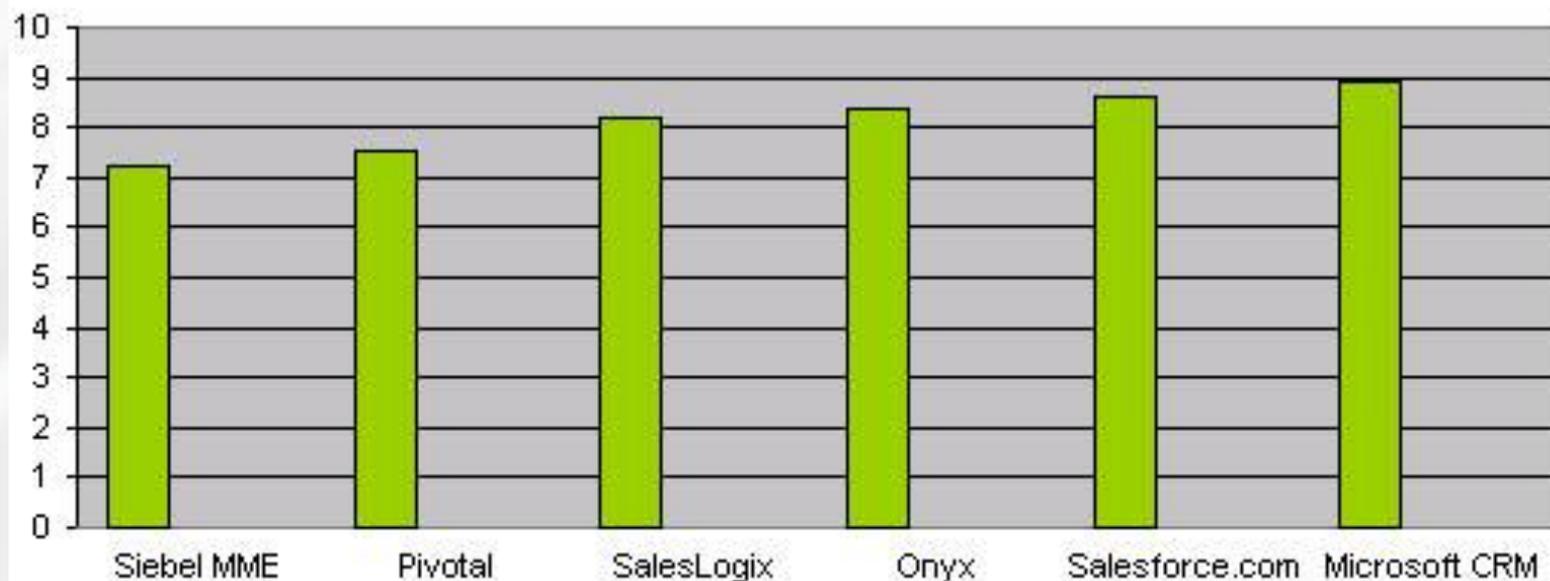
- Интегрированный подход
 - Microsoft Office
 - Microsoft Outlook
- Эффективный и понятный инструмент для сотрудников
- Мощно интегрируется с другим ПО

Возврат инвестиций от внедрения Microsoft CRM

- AAA Mortgage
 - ROI = 393%, Срок окупаемости – 3 месяца
- iQ NetSolutions
 - ROI = 234%, срок окупаемости – 5 месяцев
- Go Software
 - ROI = 529%, срок окупаемости – 2 месяца



Оценка клиентов (value for money)



Итого. Microsoft CRM

- Получение новых преимуществ
 - Помогает достигать успеха в продажах
 - Помогает повышать качества сервиса
 - Предоставление информации для руководителей
- Эффективный, удобный и понятный инструмент для сотрудников
- Мощно интегрируется с другим ПО
- Низкая совокупная стоимость и быстрый возврат инвестиций



Microsoft®