

# Управление отношениями (CRM)

## MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS-NAVISION

### MICROSOFT® BUSINESS SOLUTIONS-NAVISION® УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ

Концепция CRM - базис для построения эффективных и долгосрочных деловых взаимоотношений.

#### Главные преимущества:

- Повышение отдачи от каждого делового контакта: целевые маркетинговые и коммерческие кампании, средства аналитики и статистики
- Обеспечение основы для принятия грамотных и обоснованных решений относительно клиентов фирмы
- Возможность адаптации и настройки системы под внутренние процессы компании; интеграция с Microsoft Word и Outlook.
- Целостный, персонифицированный подход к отношениям с деловыми партнерами и клиентами: сегментация, профилирование и классификация
- Взаимосвязь критической деловой информации с данными о продажах, клиентах, маркетинговых акциях.

#### Акцент на целевой сегмент

Всякая успешная сделка или маркетинговая акция подразумевает принятие верного решения в нужный момент. Для того, чтобы принять оптимальное решение, необходимо держать ситуацию под контролем и отслеживать все маркетинговые и коммерческие акции.

Модуль Управление отношениями позволяет получить исчерпывающий обзор данных, который позволил бы вам сфокусироваться на взаимодействиях с выделенным рыночным сегментом и целевой группой контактов. Перед пользователями системы открываются широкие возможности:

- Повысить отдачу от маркетинговых акций, кампаний, мероприятий и т.д.
- Усилить свои конкурентные преимущества
- Развить и расширить сферу бизнеса

#### Своевременный доступ к критической информации

Сотрудники могут иметь доступ к важной информации касательно предыдущих продаж, маркетинговых кампаний и будущих возможностей. Буквально в считанные мгновения вы получите ответ на такие вопросы, как “Когда я в последний раз связывался с Клиентом А?” или “Когда Компания В разместила свой заказ?”

#### Выявление ключевых контактов

Когда вы обладаете актуальной и точной информацией обо всех контактах, вы можете принимать более взвешанные и продуманные решения. Вы знаете, кому из клиентов нужно немедленно уделить внимание, а кто может подождать. Благодаря наличию исчерпывающих сведений, классификация клиентов может осуществляться сразу по нескольким критериям и параметрам. Данные о контактах и финансовых взаимоотношениях с ними всегда точны, и вы можете принимать верные стратегические решения.

### Прошлое и будущее отношений с клиентами

CRM – Управление отношениями помогает менеджерам по продажам отслеживать историю клиента и структурировать циклы продаж. Потратив буквально считанные секунды, пользователь имеет доступ к точной информации по каждой продаже и сделке. Благодаря этому, вырисовывается ясная картина состояния ожидаемых продаж, что позволяет постоянно поддерживать планы в соответствии с текущим статусом.

### Автоматизация рутинных операций и задач

Персонал компании не только поддерживает высочайшее качество сервиса, но и благодаря автоматизации трудозатратных процессов, достигают максимальной эффективности и отдачи от своего труда. В текущей версии системы реализована интеграция модуля CRM – Управление отношениями и Microsoft Outlook. В частности, Microsoft Outlook стал одним из важнейших рабочих инструментов для пользователей ПК. Зачастую пользователи начинают свой рабочий день с того, что открывают приложение Microsoft Outlook и изучают поступившие сообщения электронной почты, намеченные встречи, действия и т.д. В наибольшей степени это относится именно к CRM-пользователям. Поэтому для достижения безоговорочного успеха бизнес-решения (в данном случае, Microsoft Navision) оно должно иметь полноценную интеграцию с приложением Microsoft Outlook. Можно привести следующие преимущества интеграции с Outlook:

- **Доступность:** Так как Outlook является одной из наиболее популярных программ, интеграция с Outlook делает любое бизнес-решение ближе к пользователю. Возможность, не закрывая одно приложение, просмотреть данные, зарегистрированные в Outlook, помогает пользователю быстро и без лишних сложностей приобщиться к работе с CRM-решением.
- **Продуктивность:** Сотрудники, работающие с функциональностью CRM, зачастую выполняют часть своих задач в Outlook, т.к. во-первых, Outlook популярен и широко распространен, а во-вторых, иногда оптимальным образом отвечает требованиям пользователей (например: в части планирования встреч). Поэтому в целях

повышения производительности труда, важно обеспечить однократное выполнение действий в какой-либо из программ. Но что еще более актуально, нужно, чтобы все сведения (независимо от того, в каком приложении они были введены) были полностью синхронизированы и поддерживались в обновленном состоянии.

В плане интеграции Microsoft Navision и Microsoft Outlook реализованы следующие возможности:

#### 1. Регистрация нескольких участников встречи

В Microsoft Navision возможно регистрировать сведения относительно всех участников встреч, проводимых в рамках задач. В качестве участников конкретной встречи могут быть зарегистрированы как контакты, так и менеджеры – без каких бы то ни было ограничений на число участников.

#### 2. Улучшенная интеграция календаря

Обеспечивается полная синхронизация сведений об участниках между Microsoft Navision и Outlook.

#### 3. Возможность просмотра из Navision данных в Outlook

Пользователь может открыть нужный раздел в Outlook (Контакт/Задачу/Встречу) из соответствующей формы Microsoft Navision (Контакт/Задача).

#### 4. Возможность просмотра из Outlook данных в Navision

Пользователь может открыть интересующую его запись в Microsoft Navision, непосредственно из приложения Outlook. В Outlook автоматически формируется новая строка меню с кнопкой Открыть контакт Microsoft Navision (или Открыть задачу Microsoft Navision).

#### 5. Оптимизированная синхронизация

Синхронизация поддерживается даже тогда, когда приложение Outlook закрыто. Синхронизация работает корректно даже в случае, если пользователь удаляет из отдельной папки все объекты Outlook.

### **Эффективное планирование**

Эффективное планирование повышает шансы на успех любой маркетинговой кампании. Модуль CRM – Управление отношениями в режиме реального времени предоставляет пользователям полную и своевременную информацию. Что немаловажно, пользователю совершенно необязательно точно знать имя клиента или иные критерии для поиска данных. В подобных ситуациях система действует по принципу нечеткой логики.

### **Оценка результатов**

Помимо прочего, вы всегда можете оценить конечный результат своих усилий. То есть вы точно знаете, насколько успешной была та или иная кампания, и достигнуты ли в итоге ее цели.

### **Понимание бизнес целей**

Обладая полным спектром информации по каждому контакту, вы можете анализировать и осознать его будущие требования, а также планировать свои действия в соответствии с ними. Вы можете реально измерить успех маркетинговых и коммерческих кампаний. У вас есть все предпосылки и параметры, необходимые для идентификации коммерческих возможностей и перспектив и сегментации клиентской базы.

### **Поддержание лояльности клиентов**

Удержать существующего клиента всегда проще, чем приобрести нового. Если не все клиенты стопроцентно удовлетворены сотрудничеством с вами, вы рискуете потерять их. Клиенты ожидают позитивного и целостного подхода к решению их проблем.

### **Персонализация деловых отношений**

Модуль CRM – Управление отношениями позволяет идентифицировать и сформировать в базе данных контактов фирмы специфические сегменты. Вы можете привнести более личный и персональный подход в свои взаимоотношения с контактами и сконцентрироваться на индивидуальном маркетинге. То есть, руководствуясь данными о поведенческих особенностях той или иной группы покупателей или клиентов, можно сделать ее целевым сегментом конкретной коммерческой кампании.

### **Компетентность сотрудников**

Модуль CRM – Управление отношениями позволяет обеспечить первоклассное обслуживание любого клиента компании. Сотрудники компании всегда имеют доступ к достоверной информации о каждом контакте – даже сообщения электронной почты, которыми обмениваются менеджер и контактное лицо, могут протоколироваться в CRM блоке. И так, в этом случае информация является бесценным активом и достоянием компании. Каждый сотрудник становится экспертом, обладающим всей полнотой знаний о конкретном контакте, что, в свою очередь, означает высокий уровень сервисного обслуживания.

Подробнее с функциональностью модуля Управление отношениями можно ознакомиться далее в спецификации.

Основные возможности	Описание
УПРАВЛЕНИЕ КОНТАКТАМИ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Полный спектр данных о физических и юридических лицах – контактах фирмы</li> <li>▪ Автоматические средства проверки дублирования информации по контакту</li> <li>▪ Профилирование контактов на базе специальных анкет</li> <li>▪ Персональный подход к каждому контакту фирмы</li> </ul>
КЛАССИФИКАЦИЯ КОНТАКТОВ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Классификация контактов по различным категориям, целевое распространение маркетинговой информации в соответствии с индивидуальными потребностями клиентов</li> <li>▪ Автоматическая группировка контактов по различным классам на основании установленных критериев, например, по объемам продаж за последний год</li> <li>▪ Ротация контактов на базе специальных профилей</li> </ul>
УПРАВЛЕНИЕ КАМПАНИЯМИ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Организация и проведение маркетинговых кампаний на основании сегментирования клиентской базы</li> <li>▪ Сегментация контактов по установленным критериям, таким как продажи, профиль деятельности контакта, взаимодействия и т.д.</li> <li>▪ Многократное использование существующих сегментов, например, вы можете определить, должны ли сегменты обновляться каждый раз при поступлении новой информации о контактах, или “заморозить” сегмент для мониторинга выполненных действий, таких как прямая рассылка.</li> <li>▪ Создание и использование мультязычных шаблонов</li> <li>▪ Слияние почты по конкретному сегменту с документами Microsoft Word</li> </ul>
УПРАВЛЕНИЕ КОММЕРЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Отслеживание коммерческих возможностей</li> <li>▪ Разделение цикла продаж на стадии и этапы</li> <li>▪ Обзор коммерческих возможностей в соотношении с pipeline</li> </ul>
УПРАВЛЕНИЕ ЗАДАЧАМИ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Формулировка и организация маркетинговых и коммерческих задач</li> <li>▪ Создание персональных списков задач</li> <li>▪ Делегирование полномочий на выполнение задач сотрудникам или командам</li> <li>▪ Создание комплексных действий, состоящих из нескольких задач</li> <li>▪ Создание внутренних промежуточных задач без привязки к конкретному контакту</li> </ul>
УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТООБОРОТОМ И ПРОТОКОЛ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Полный протокол взаимодействий со всеми контактами: телефонные коммуникации, встречи, письма и т.д. Если взаимодействие включает документ, вы можете сохранить его для соответствующего контакта и всегда иметь в системе. Средства управления документооборотом помогут отследить его.</li> <li>▪ Протоколирование взаимодействий, выполненных в иных областях приложения, в т.ч документация отосланная контактам.</li> <li>▪ Телефонный звонок контакту простым нажатием кнопки в карточке контакта при помощи TAPI (Telephony Application Programming Interface)</li> </ul>
ПОИСК КОНТАКТОВ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Расширенные средства поиска информации по контакту (коммерческие возможности, адреса, комментарии и т.д.)</li> <li>▪ Использование нечеткой логики в процессе поиска контактной информации</li> </ul>
ПРОТОКОЛИРОВАНИЕ E-MAIL СООБЩЕНИЙ ДЛЯ MICROSOFT EXCHANGE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Протоколирование всех входящих и исходящих сообщений электронной почты</li> <li>▪ Регистрация e-mail, отосланных через Microsoft Navision или Microsoft Outlook</li> <li>▪ Специальное серверное решение для хранения e-mail</li> </ul>
ИНТЕГРАЦИЯ С MICROSOFT OUTLOOK	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Синхронизация задач и контактов, заведенных в Microsoft Navision, со встречами, задачами и контактами в Microsoft Outlook</li> <li>▪ Возможность создания, модификации, удаления записей в одной программе с автоматическим и одновременным обновлением информации в другой программе.</li> <li>▪ Доступ к контактной информации даже в процессе работы в offline</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Обновление информации при помощи специального пакетного задания при переходе обратно в режим реального времени</li> </ul>
СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ	
<p>ДЛЯ РАБОТЫ СО ВСЕМИ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМИ СРЕДСТВАМИ, ОПИСАННЫМИ В ДАННОЙ СПЕЦИФИКАЦИИ, НЕОБХОДИМЫ СЛЕДУЮЩИЕ МОДУЛИ И ТЕХНОЛОГИИ:</p>	<p>Microsoft Exchange Server (минимальная версия 5.5 с service pack 4) для интеграции с Microsoft Exchange.</p> <p>Microsoft Business Solutions–Navision поддерживает 32-разрядный графический интерфейс и архитектуру клиент/сервер, в многозадачной среде. Продукт поддерживает следующие операционные системы:</p> <p>Клиент (рабочая станция) 32- разрядный: Windows XP, Windows 2000, WIndows NT, и Windows 98</p> <p>Сервер: Navision Database Server: Windows 2000, Windows NT, IBM AIX, IBM OS/400.</p> <p>Microsoft SQL Server Option для Microsoft Business Solutions–Navision: Любая операционная система, поддерживаемая MS SQL Server 2000.</p>

## Обратитесь к Сертифицированным партнерам Microsoft Business Solutions

Подробнее о системе Microsoft Business Solutions–Navision можно узнать у Сертифицированных партнеров Microsoft Business Solutions. Они обладают опытом и знаниями достаточными для того, чтобы создать бизнес-решение, способное удовлетворить самые взыскательные требования. Или посетите наш веб-сайт:

<http://www.microsoft.com/BusinessSolutions>.

## О Microsoft Business Solutions

Подразделение Microsoft Business Solutions, в состав которого входят Great Plains®, Microsoft bCentral™ и Navision a/s, предлагает широкий спектр бизнес-приложений, ориентированных на мелкие и средние компании и призванных способствовать всемерному развитию их отношений с клиентами, сотрудниками, поставщиками и прочими деловыми партнерами. Продукты подразделения Microsoft Business Solutions автоматизируют комплексные бизнес процессы в следующих сферах и областях: финансы, дистрибуция, управление проектами и работами, электронная коммерция, персонал и зарплата, производство, управление цепочками поставок, бизнес аналитика, продажи и маркетинговая деятельность, управление отношениями с клиентами, поставщиками, партнерами, сервисное обслуживание и поддержка. Продукты способствуют достижению успехов клиентов. Подробнее о деятельности Microsoft Business Solutions можно узнать по адресу:

<http://www.microsoft.com/BusinessSolutions>

### Адрес:

Microsoft Business Solutions CIS

Россия 125252 Москва

Чапаевский переулок, 14

Тел. +7 095 967 85 85

Факс +7 095 967 85 00

<http://www.navision.ru/>