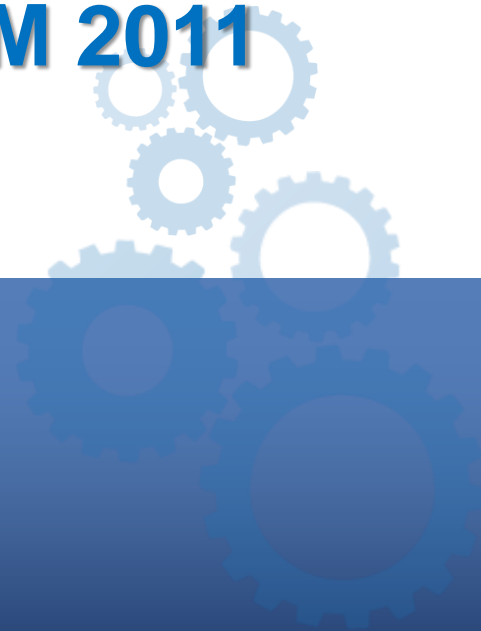




10 «ФИШЕК» MICROSOFT DYNAMICS CRM 2011

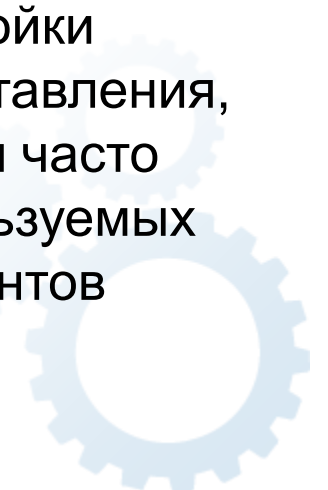


10. Привычный интерфейс Office уменьшает «время привыкания»

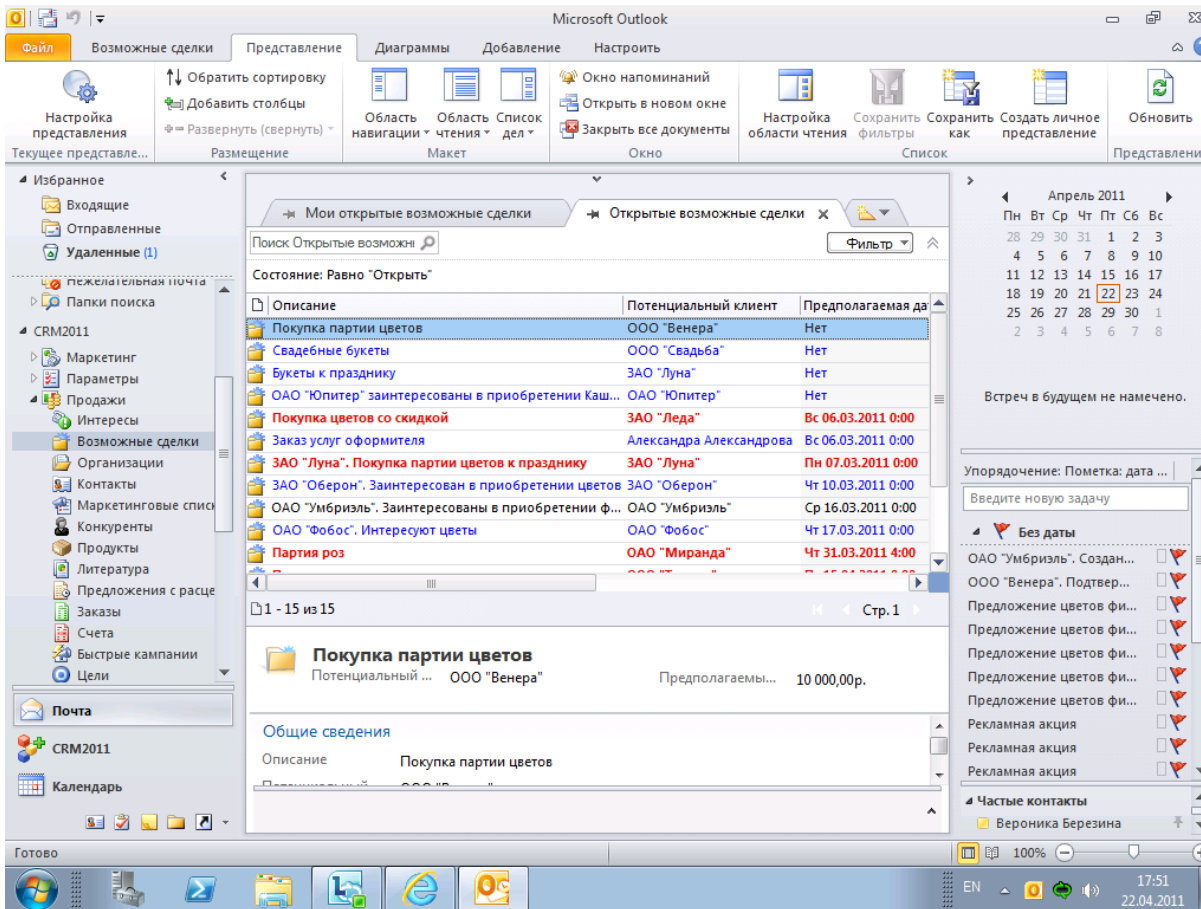
The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM 2011 web interface. At the top, there is a ribbon menu with tabs for 'Возможные сделки' (Opportunities), 'Представление' (Presentation), 'Диаграммы' (Diagrams), 'Добавление' (Add), and 'Настроить' (Customize). The ribbon contains various icons for actions like 'Новая' (New), 'Изменить' (Edit), 'Удалить' (Delete), 'Закрывать как утерянную' (Close as Lost), 'Закрывать как заключенную' (Close as Won), 'Пересчитать возможные сделки' (Recalculate Opportunities), 'Рассылка по электронной почте' (Email), 'Соединить' (Connect), 'Назначить' (Assign), 'Процесс' (Process), and 'Данные' (Data). Below the ribbon is a navigation pane on the left with categories like 'Продажи' (Sales), 'Интересы' (Interests), 'Возможные сделки' (Opportunities), 'Организации' (Organizations), 'Контакты' (Contacts), 'Маркетинговые списки' (Marketing Lists), 'Конкуренты' (Competitors), 'Продукты' (Products), 'Литература' (Literature), 'Предложения с расценками' (Proposals with Quotes), 'Заказы' (Orders), 'Счета' (Invoices), 'Быстрые кампании' (Quick Campaigns), 'Цели' (Goals), 'Показатели цели' (Goal Metrics), and 'Запросы сведения' (Information Requests). The main content area shows a 'Возможные сделки: Открытые возможные сделки' (Opportunities: Open Opportunities) view with a table of potential deals. A right-hand pane shows a bar chart titled 'Возможные сделки по компания' (Opportunities by Company).

Описание	Потенциальный клиент	Предполагаемое
ОАО "Юпитер" заинтересованы в приобретении Ка...	ОАО "Юпитер"	
Свадебные букеты	ООО "Свадьба"	
Покупка партии цветов	ООО "Венера"	
Букеты к празднику	ЗАО "Луна"	
Покупка цветов со скидкой	ЗАО "Леда"	
Заказ услуг оформителя	Александра Александрова	
ЗАО "Луна". Покупка партии цветов к празднику	ЗАО "Луна"	
ЗАО "Оберон". Заинтересован в приобретении цвет...	ЗАО "Оберон"	
ОАО "Умбриэль". Заинтересованы в приобретении ...	ОАО "Умбриэль"	
ОАО "Фобос". Интересуют цветы	ОАО "Фобос"	
Партия роз	ОАО "Миранда"	
Покупка декоративных пальм	ООО "Тритон"	

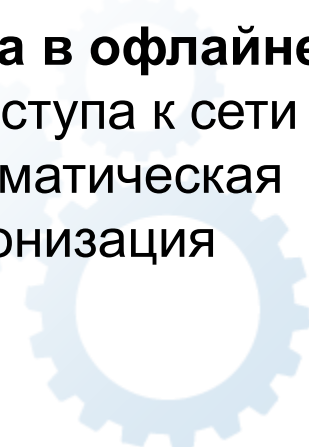
- Контекстная лента функций CRM
- Интерфейс зависит от роли пользователя
- Индивидуальные настройки представления, списки часто используемых элементов



9. Клиент Microsoft Outlook упрощает работу пользователей



- **Один инструмент для коммуникаций, CRM и документов**
- **Условное форматирование и другие функции Outlook**
- **Работа в офлайне без доступа к сети и автоматическая синхронизация**



8. Готовая интеграция снижает проектные и ИТ-риски

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM 2011 interface for the organization "ОАО 'Миранда'". The main window shows the "Документы" (Documents) view for the organization, listing documents such as "Коммерческое предложение" and "Смета" with their creation dates and authors. A communication window for "Вероника Березина" is open, showing a voice call in progress and a chat history with "Николай Каштанов". The interface includes a navigation pane on the left with categories like "Связанные", "Продажи", "Сервис", and "Маркетинг". The top bar shows the user "Николай Каштанов" and the application name "Microsoft Dynamics CRM".

- Интеграция с **Microsoft Excel и Word**
- **Совместная работа** через Sharepoint
- **Коммуникация** с коллегами и клиентами через Microsoft Lync
- **Готовые коннекторы** к популярным ERP-системам

7. Аудит действий пользователей защищает информацию о ваших клиентах

Organization: ОАО "Меркурий" - Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Dynamics CRM

Николай Каштанов CRM2011

Файл Организация Добавление Настроить

Сохранить Сохранить и закрыть Сохранить

Активировать Сделать неактивным

Добавить в маркетинговый список Соединить Назначить

Общий доступ - Копировать ссылку Отправить ссылку по почте

Процесс Выполнить отчет Данные

Сведения

- Общие сведения
- Сведения
- Контакты
- Примечания и действия
- Параметры

Связанные

- 4 Связанные
 - Дополнительные а...
 - Действия
 - Закрытые действия
 - Дочерние организ...
 - Контакты
 - Подключения
 - Документы
 - Журнал аудита
- 4 Продажи
 - Возможные сделки
 - Предложения с рас...
 - Заказы
 - Счета
- 4 Сервис
 - Обращения
 - Контракты
- 4 Маркетинг
 - Кампании
 - Маркетинговые сп...

Организация

ОАО "Меркурий"

Основной контакт: [Илья Ильин](#)

Предпочтительный способ связи: Телефон

Кредитный лимит: 50 000,00р.

Годовой доход:

Фильтр по: Все поля

Дата изменения	Автор изменения
22.04.2011 14:00	Николай Каштанов
22.04.2011 13:58	Николай Каштанов
22.04.2011 13:56	Николай Каштанов

1 - 3 из 3 (1 выбрано)

Состояние: Активный

Обновить - ОАО "Меркурий"

Обновить - ОАО "Меркурий"

Автор изменения: [Николай Каштанов](#) Сущность: Организация

Дата изменения: 22.04.2011 14:00

Имя поля	Старое значение	Новое значение
Адрес 1: тип адреса		Основной
Другой телефон		(888) 999-99-99
Категория		Стандартный
Код организации		Mercury
Тип отношений		Клиент

Справка Закрыть

- Работает по всей системе
- Отслеживает любое изменение записи или поля
- Можно использовать преднастроенные схемы

6. Деловые связи активизируют социальную информацию

Организация: ОАО "Умбриэль" - Microsoft Dynamics CRM

Подключение: Создать - Microsoft Dynamics CRM

Поиск записи

Поиск записи

Введите условия поиска и нажмите кнопку "Поиск" для поиска соответствующих записей. Отфильтруйте результаты и просмотрите другие столбцы данных с помощью параметров просмотра. После этого выберите требуемую запись и нажмите кнопку "OK".

Искать: Роль подключения

Представление: Доступные роли подключения

Поиск: Поиск записей

Имя	Категория роли подклю...	Состояние
<input checked="" type="checkbox"/> Работодатель	Бизнес	Активный
<input type="checkbox"/> Партнер	Бизнес	Активный
<input type="checkbox"/> Клиент по рекомендации	Бизнес	Активный
<input type="checkbox"/> Кем рекомендован	Бизнес	Активный
<input type="checkbox"/> Влияние	Продажи	Активный
<input type="checkbox"/> Бывший работодатель	Бизнес	Активный

1 - 6 из 6 (1 выбрано) Стр. 1

Свойства Создать

OK Отмена Удалить значение

- Двухнаправленные роли взаимоотношений
- Учёт социальных связей
- Отслеживание влияния на решения



5. Бизнес-правила и диалоги делают сложные процессы доступными

Процесс: Процесс продаж

Обработка решения: Решение по умолчанию

Сведения

4 Связанные

- Сведения
- Журнал аудита

4 Процессы

- Бизнес-процессы

Общие сведения | Администрирование | Примечания

▼ Скрыть свойства процесса

Название процесса*

Сущность

Категория

Активировать как

Параметры для автоматических процессов

Область

Условия запуска:

- Создание записи
- Изменение состояния записи
- Назначение записи
- Изменение полей записи
- Удаление записи

Доступен для выполнения

- Как процесс с запуском вручную
- Как дочерний процесс

▼ Ожидание выполнения действий

Подождать, пока произойдет Звонок. Подтверждение заинтересованности (Звонок):Состояние равно [Изготовлено] И [Встреча. Оценка (Встреча):Состояние равно [Завершено]], затем:

Шаги не были добавлены.

▼ 2. Формирование предложения

- Обновление свойств сделки
Обновить: Возможная сделка [Просмотреть свойства](#)
- Составление КП
Создать: Задача [Просмотреть свойства](#)

▼ Ожидание выполнения действий

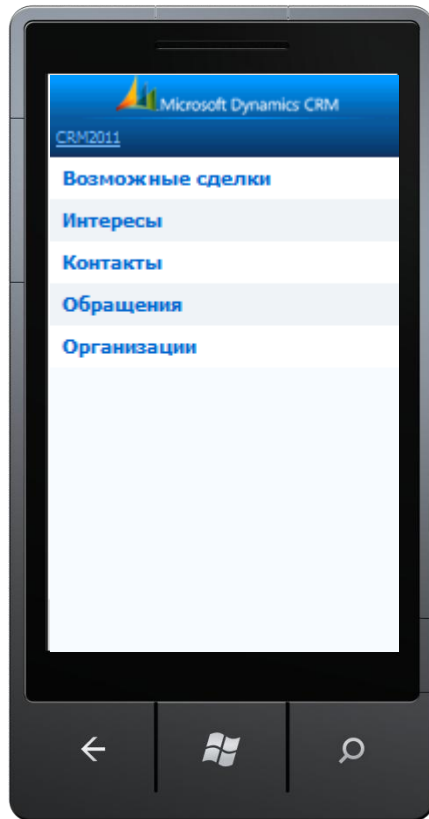
Подождать, пока произойдет Составление КП (Задача):Состояние равно [Завершено], затем:

Состояние: Активирован

18:15 22.04.2011

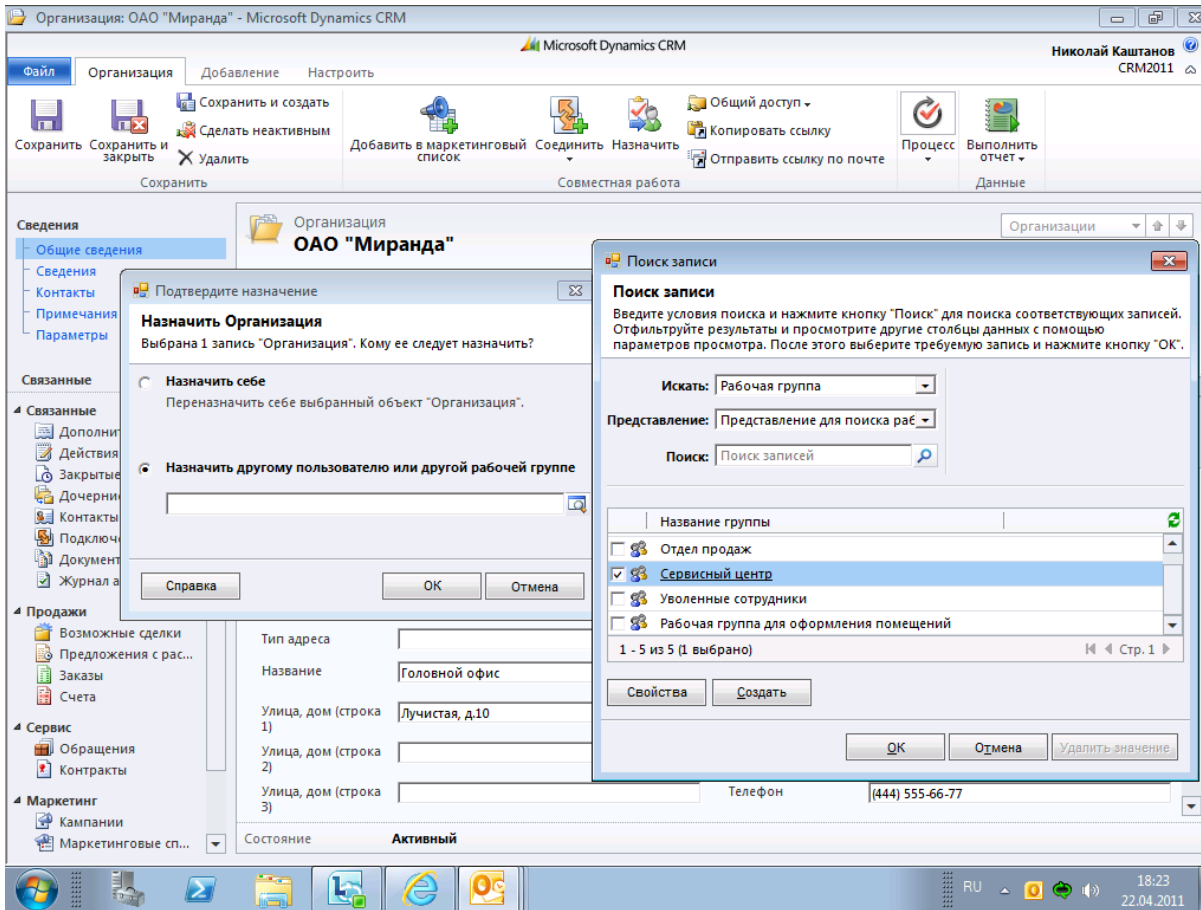
- Два типа автоматизации: правила и диалоги
- Подсказки при вводе данных (скрипты разговора)
- Автоматическое оповещение и эскалация
- Настройка без программирования

4. Мобильный клиент позволяет работать везде, где есть интернет



- Работа с Microsoft Dynamics CRM с мобильных устройств
- Не требуется дополнительных компонент
- Решения для работы на разных платформах
- Настройка стандартными средствами CRM

3. Командная работа организует сложное взаимодействие сотрудников



- Распределение задач, клиентов, сделок на команду
- Роли внутри команды
- Правила документооборота для команды

2. Управление целями

— каждый точно знает, что он должен делать

Цель: Финансовый результат от сделок - Microsoft Dynamics CRM

Меню: **Цель** | Добавить | Настроить

Панель инструментов: Сохранить, Сохранить и закрыть, Пересчитать, Выровнять с финансовым периодом, Соединить, Изменить руководителя цели, Процесс, Данные

Сведения:

- Общие сведения
- Период времени
- Конечные объекты
- Дочерние цели
- Фактические данные
- Условия цели
- Примечания

Связанные:

- Входящие записи
 - Текущее значение (в д...)
 - Фактически (деньги)
- Связанные
 - Подключения
 - Журнал аудита
- Процессы
 - Бизнес-процессы
 - Сеансы диалогового ...

Цель: **Финансовый результат от сделок**

Общие сведения

Название: Финансовый результат от сделок

Родительская цель: [] Показатель цели: Доход от []

Ответственный за цель: Николай Руководитель: Андрей П.

Период времени

Тип периода цели: Настраиваемый период

Финансовый период: Квартал 2 Финансовый год: ФГ2011

От: 01.04.2011 Кому: 30.06.2011

Конечные объекты

Цель (в денежных единицах): р. 150 000,00

Дочерние цели

Название	Ответственный за цель	Цель

Состояние: **Активный**

Выполнение цели (деньги)

График: Выполнение цели (деньги)

Ось Y: 0 до 200 000

Ось X: Название

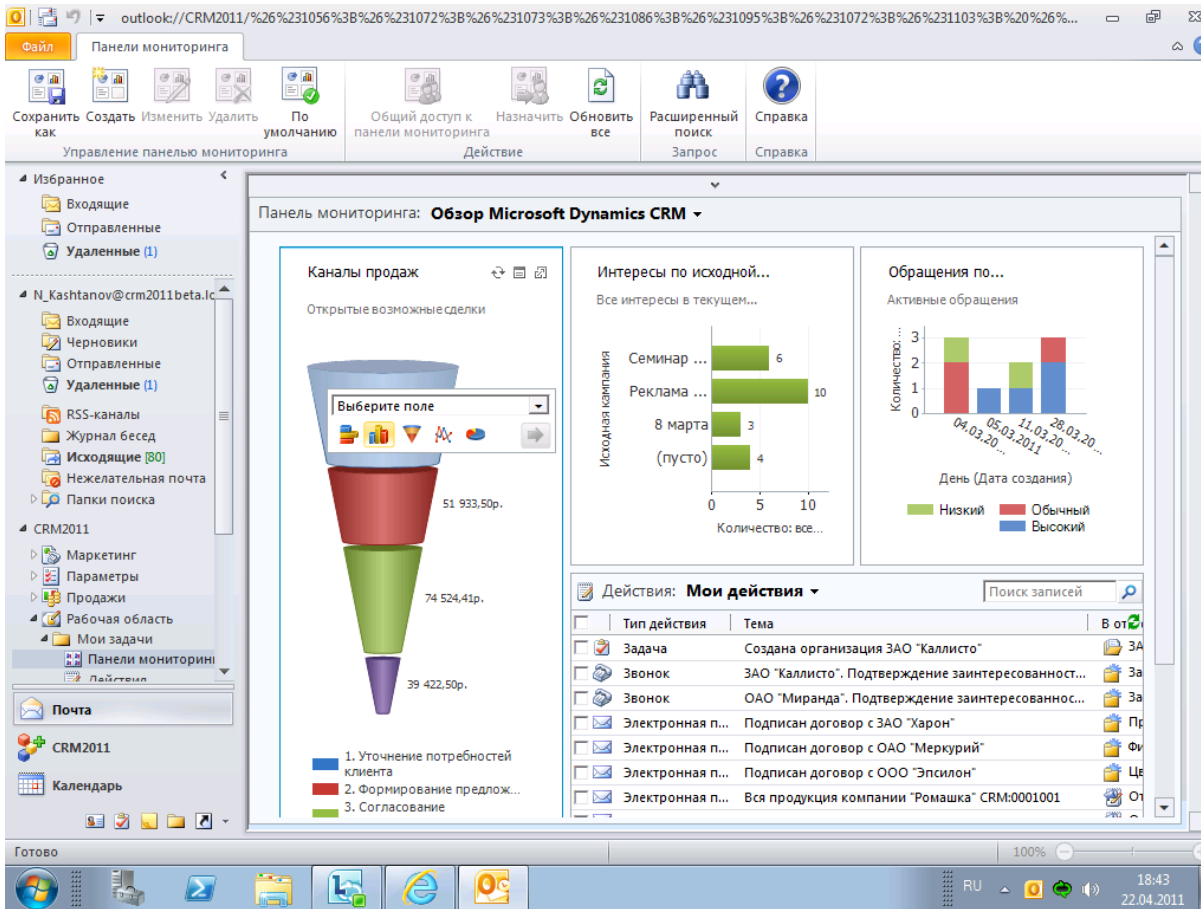
Легенда:

- Цель (в денежных единицах)
- Цель на сегодня (деньги)
- Текущее значение (в денежных единицах)
- Фактически (деньги)

- Финансовые или натуральные цели
- Композиция и декомпозиция целей
- Индивидуальные и групповые цели



1. Панели мониторинга и аналитика показывают состояние бизнеса в любых разрезах



- В реальном времени
- Совмещение табличного и графического представления
- Настройка без программирования