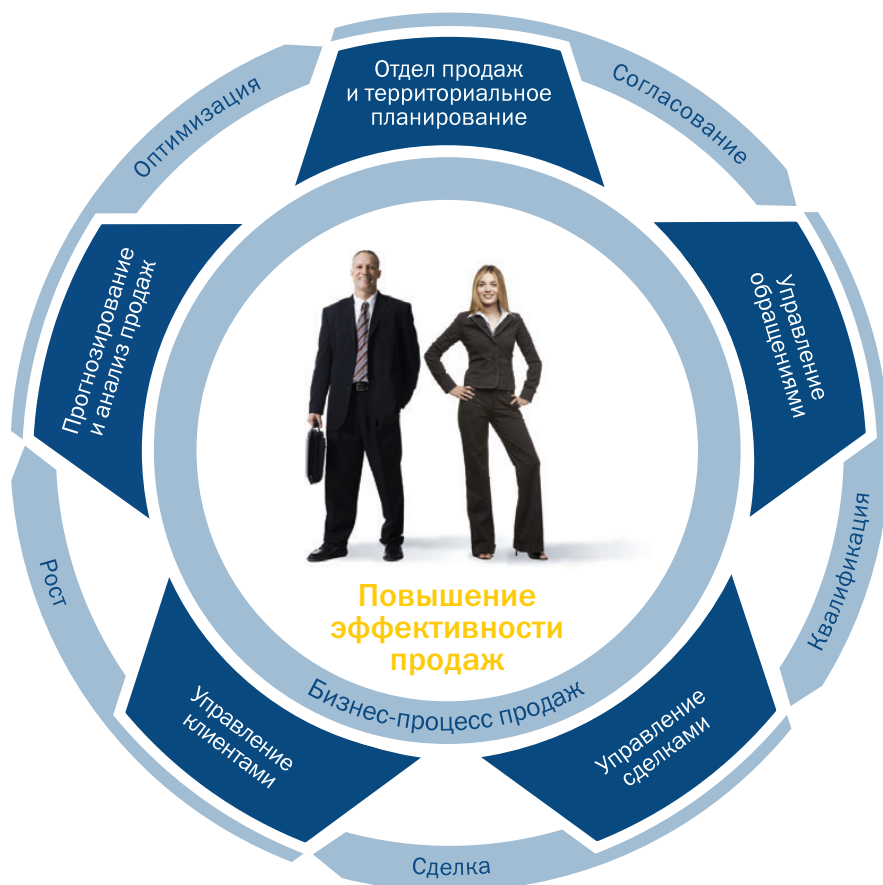


Управление продажами

Повышение эффективности продаж, увеличение продуктивности сотрудников и использование проверенных методологий с помощью Microsoft Dynamics CRM 4.0

Чтобы сократить цикл продаж, повысить процент заключенных сделок и удержать большее количество клиентов, предоставьте вашим сотрудникам возможность создавать единое представление о клиенте, упростите и автоматизируйте процессы продаж. Microsoft Dynamics® CRM 4.0 обеспечивает менеджеров по продажам быстрым доступом к нужным данным в режимах онлайн и офлайн, поэтому они могут работать эффективно и больше времени уделять общению с клиентами.

Microsoft Dynamics CRM 4.0 для ведения продаж



На диаграмме представлены функции и возможности Microsoft Dynamics CRM 4.0, позволяющие обеспечить эффективное управление циклом продаж и увеличить количество заключенных сделок.

Внедрение Microsoft Dynamics CRM в коммерческой службе радиостанций СИТИ-FM и Relax FM позволило создать необходимые условия для эффективного развития службы. Благодаря автоматизированным средствам контроля и объединению в единой системе всей информации по рекламодателям, контрактам и планам продаж нам удалось повысить точность финансового анализа и упорядочить работу менеджеров.



Илья Басс

Исполнительный директор,
радиостанции
СИТИ-FM и Relax FM
(Газпром-Медиа)

Основной целью внедрения CRM-системы в нашей компании является повышение прозрачности в отношениях с партнерами и улучшение качества обслуживания клиентов. Учитывая положительный опыт внедрения Microsoft Dynamics CRM в нашей дочерней компании «Статус-Кво 97», мы приняли решение об использовании Microsoft Dynamics CRM для автоматизации всех бизнес-процессов Актион-Digital.

Сергей Зайцев
Директор
по развитию бизнеса,
Актион-Digital

Управляйте процессами

Используйте возможности управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) как дополнение Microsoft® Office Outlook® 2007. Управляйте электронной почтой, встречами, задачами и контактами из одного бизнес-приложения.

Лучше понимайте клиентов

Создайте настраиваемое представление деятельности, взаимоотношений и предпочтений ваших клиентов, чтобы лучше понимать их потребности.

Повышайте уровень подготовки продавцов

Уделяйте время перспективным клиентам и заказам. Создавайте четкие процессы послепродажной поддержки и автоматизируйте продажи с помощью мощной централизованной системы управления.

Повышайте эффективность продаж

Сокращайте цикл продажи и увеличивайте процент успешных сделок за счет управления обращениями и возможными сделками, автоматического перенаправления клиентов сотрудникам соответствующих отделов и сбора сведений о конкурентах.

Своевременно информируйте клиентов

Применяйте простые, настраиваемые с помощью «мастеров» средства, чтобы информировать потенциальных и существующих клиентов о специальных предложениях, новых продуктах или услугах.

Анализируйте эффективность продаж

Используйте гибкие средства создания отчетов для прогнозирования продаж, измерения деловой активности клиентской базы и производительности персонала, отслеживания продаж и качества обслуживания, анализа рыночных тенденций и связанных с ними возможностей.

Добейтесь успеха во взаимодействии с клиентами

Работайте в привычном пользовательском интерфейсе. Управляйте всеми взаимодействиями и отслеживайте их в одном бизнес-приложении. Автоматически синхронизируйте электронную почту, календарь, задачи и контакты Microsoft Office Outlook 2007 с базой данных Microsoft Dynamics CRM. Воспользуйтесь автоматическим преобразованием электронных сообщений в контакты, обращения и возможные сделки.

Взаимодействуйте целенаправленно. Используйте настраиваемые шаблоны для создания сообщений электронной почты и их отправки конкретным потенциальным и текущим клиентам – создавайте и отправляйте сообщения с помощью функции слияния в Microsoft Office Word 2007.

Работайте за пределами офиса. Воспользуйтесь надежными автономными функциональными возможностями системы и работайте в любом месте с помощью веб-клиента или карманного ПК с Microsoft Windows Mobile®. Обновляйте записи, изучайте данные клиентов, отправляйте и печатайте предложения даже в режиме автономной работы.

Оптимизируйте данные. Автоматически находите и удаляйте дублированные записи для обеспечения высокого качества данных о клиентах.

Работайте в глобальном сообществе. Успешно конкурируйте при заключении международных сделок и отслеживайте сведения о продажах на нескольких языках, в разных валютах и временных зонах.

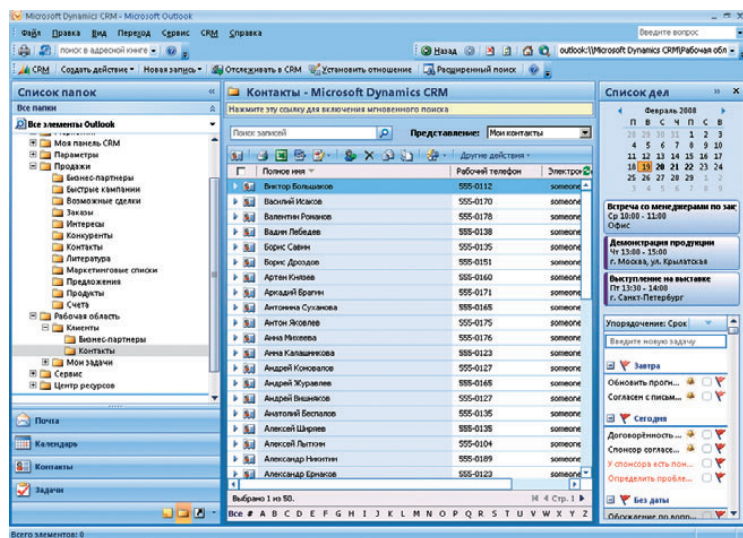
Получите всю информацию о продажах

Получите полное представление о клиенте. Просматривайте и управляйте сведениями о деятельности клиента и истории его обслуживания, включая его контактные данные и атрибуты, протоколы совещаний, прикрепленные документы, сообщения электронной почты, открытые предложения и приобретенные продукты.

Быстро находите необходимые сведения. Используйте удобные функции расширенного поиска, чтобы мгновенно найти всю необходимую информацию.

Делайте правильные предложения. Анализируйте историю отношений, текущие взаимодействия, сделки, предложения, заказы и контракты, связанные с вашим клиентом, чтобы предложить ему наиболее подходящий продукт или услугу в нужный момент.

Узнавайте о скрытых возможностях. Отслеживайте взаимоотношения между вашими клиентами, партнерами и поставщиками, чтобы открывать новые возможности для продаж. Анализируйте и используйте сложные бизнес-сценарии с поддержкой многосторонних отношений.



Использование единого скоординированного подхода к управлению клиентами

С Microsoft Dynamics CRM мы можем не только быстро подобрать вариант, максимально отвечающий предпочтениям и возможностям наших клиентов, и предложить удобную форму оплаты, но и оперативно анализировать информацию о продажах. Знания о клиентах помогают нам наладить долгосрочные отношения с каждым из них и получить дополнительную прибыль в будущем.

Антон Ипатов

Руководитель проекта по внедрению CRM-системы, Строительно-инвестиционная корпорация «Девелопмент-Юг»

Управляйте процессами продаж

Оптимизируйте обработку и перенаправление обращений. Легко создавайте возможные сделки на основании обращений клиентов одним щелчком мыши. Автоматически распределяйте обращения между сотрудниками на основании продукта или услуги, территории, стоимости заказа или любых других критериев.

Управляйте предложениями и заказами. Автоматизируйте создание предложений, преобразовывайте их в заказы, а затем отслеживайте и управляйте ими до выставления и оплаты счетов.

Управляйте территориями. Назначайте ваших сотрудников ответственными за бизнес-территории. Анализируйте результаты продаж и управляйте процессами по каждой бизнес-территории.

Управляйте списками. Импортируйте списки клиентов, контактов, приобретенных товаров или услуг для анализа и повышения эффективности продаж. Сохраняйте эффективные маркетинговые списки для периодических кампаний.

Управляйте контрактами. Отслеживайте все контракты с вашими клиентами, включая периодические контракты на обслуживание. Формируйте и обрабатывайте списки контрактов, подлежащих продлению.

Применяйте проверенную методологию продаж. Иницируйте, отслеживайте и заключайте сделки с помощью бизнес-правил, которые автоматизируют все стадии процесса продаж, перенаправление обращений, рассылку уведомлений и эскалацию. Позволяйте продавцам самостоятельно создавать бизнес-правила при помощи простых и удобных пользовательских средств.

Мы выбрали Microsoft Dynamics CRM, что позволило нашей компании автоматизировать работу с клиентами и повысить качество клиентского обслуживания. Мы убеждены, что самым ценным активом банка «Возрождение» являются отношения с клиентами. Мы работаем в истинном партнерстве с клиентами, и наши отношения строятся на принципах отзывчивости, человечности и надежности. Именно такие отношения с клиентами отличают нас от других банков сегодня и будут отличать в будущем.

Александр Васильев

Заместитель начальника управления розничных операций, Банк «Возрождение»

Более подробные сведения о Microsoft Dynamics CRM можно получить на веб-узле www.microsoft.com/rus/crm

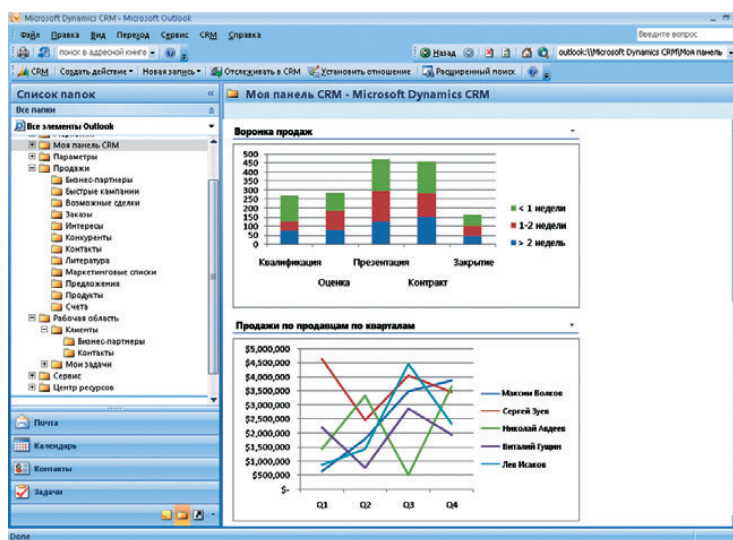
Эффективно распространяйте информацию

Быстро создавайте маркетинговые кампании. Используйте «мастер настройки» для создания маркетинговых кампаний, которые позволят снабжать клиентов последней информацией о ваших новинках.

Знайте о конкурентах. Храните подробные сведения о конкурентах, связанных с вашими сделками. Отслеживайте и анализируйте активность конкурентов по продуктам, регионам или другим параметрам.

Ведите полный каталог продукции. Работайте с мощным и полнофункциональным каталогом продукции, который поддерживает прайс-листы и уровни цен, единицы измерения, скидки и сложные параметры ценообразования.

Управляйте материалами по продажам. Создайте библиотеку маркетинговых материалов и материалов по продажам, включающую рекламные брошюры, официальные документы, сведения о конкурентах и любую другую информацию. Предоставьте вашим сотрудникам возможность простого и быстрого поиска материалов в этой библиотеке.



Отслеживание процесса продаж и других сведений на одном экране

Анализируйте историю продаж

Создавайте и используйте отчеты. Создавайте, настраивайте и просматривайте широкий спектр отчетов, чтобы выявлять рыночные тенденции, измерять и прогнозировать объемы продаж, отслеживать тенденции и оценивать эффективность бизнес-процессов. Предоставляйте вашим сотрудникам доступ к тем данным, которые нужны им для работы.

Предоставляйте релевантные данные. Создавайте специализированные панели мониторинга для руководства и ключевых менеджеров компании, которые позволят быстро отслеживать основные показатели продаж и эффективности.

Отслеживайте конвейерные обращения. Быстро обрабатывайте сложные конвейерные обращения, чтобы получать представление о потенциальных клиентах и возможных сделках на каждом этапе цикла продаж.