

Оглавление

Введение	11
Об этой книге.....	12
Особенности Microsoft Dynamics CRM	13
Структура книги.....	14
Глава 1	
Введение в Microsoft Dynamics CRM	18
Бизнес-задачи, решаемые с помощью Microsoft Dynamics CRM	18
Система ценности клиентов (Customer Value)	19
CRM – стратегия ведения бизнеса	20
Термины и понятия, используемые в книге	20
CRM клиент для Outlook	20
Workflow Manager	20
База знаний	21
Быстрая кампания	21
Веб-интерфейс	21
Возможная сделка	21
Действие	21
Действие кампании	21
Заказ	22
Интерес	22
Обращение	22
Предложение	22
Сервисный контракт	22
Списки ожидания	22
Строка контракта	22
Счет	23
Доступ к Microsoft Dynamics CRM	23
Модули Microsoft Dynamics CRM.....	25
Модуль управления продажами.....	26
Модуль автоматизации маркетинга	27
Модуль управления обслуживанием клиентов	28
Дополнительные возможности Microsoft Dynamics CRM	29
Планирование сервиса	29

Глава 2

Интерфейс CRM-клиента для Microsoft Outlook	30
Элементы интерфейса CRM-клиента для Outlook	30
Навигация в CRM-клиенте для Microsoft Outlook	31
Структура папок CRM-клиента для Outlook	33
Панель инструментов (панель операций) CRM-клиента для Outlook	34
Меню CRM-клиента для Outlook	35
Область просмотра CRM-клиента для Outlook	35
Демонстрация работы с интерфейсом CRM-клиента для Outlook	41

Глава 3

Организации и Контакты	43
Организации и Контакты	43
Структура отношений между Организациями и Kontakтами	44
Доступ к Организациям и Kontakтам	45
Работа с Организациями и Kontakтами	46
Создание примечаний и вложений	48
Боковая панель	49
Назначение и предоставление прав доступа к Организациям и Kontakтам	50
Назначение записи	51
Предоставление прав доступа	51
Деактивация и удаление Организаций и Kontakтов	52
Деактивация записи	53
Удаление записи	54
Отношения между клиентами	55
Настройка ролей отношений	57
Создание отношений между записями	58
Работа с Организациями и Kontakтами	60
Добавление нового отношения между Организациями	62

Глава 4

Работа с Действиями	64
Действия	64
Создание, поиск и фильтрация Действий	65
Просмотр общего списка Действий	65

Просмотр списка Действий, связанного с определенным объектом	66
Создание Действий	67
Планирование и выполнение Действий	68
Назначение Действий и прием назначенных Действий	69
Демонстрация работы с Действиями	71
Глава 5	
Модуль продаж	76
Возможности модуля продаж	76
Типовой процесс продажи	78
Работа с Интересами	79
Управление Интересами.....	80
Создание Интересов	80
Импорт Интересов из текстового файла	80
Преобразование Интереса	83
Квалификация Интереса	85
Дисквалификация Интереса	85
Повторная активация и удаление Интересов	85
Повторная активация Интересов	85
Удаление Интересов	86
Предоставление прав доступа и назначение Интересов	86
Работа с Возможными сделками	87
Управление Возможными сделками	87
Связь Возможной сделки и других записей	88
Дополнительные связи между Возможными сделками, Организациями и Kontakтами	88
Возможная сделка и Предложения, Заказы и Счета	88
Возможная сделка и конкуренты	89
Доступ к Возможным сделкам.....	89
Создание Возможных сделок и добавление продуктов.....	91
Создание Возможной сделки	91
Добавление продуктов к Возможной сделке	92
Закрытие, возобновление и удаление Возможных сделок	93
Закрытие Возможной сделки	93
Повторное открытие Возможной сделки	95
Удаление Возможной сделки	96
Назначение и предоставление прав доступа	96

Процесс продажи и этапы Возможной сделки	96
Процесс продажи	97
Управление процессом продажи для Возможной сделки	100
Ручное применение процесса продажи для Возможной сделки	101
Изменение этапа Возможной сделки	102
Просмотр состояния процесса продажи	103
Демонстрация работы с модулем управления продажами	104
Шаг 1. Создание Интереса (Lead)	104
Шаг 2. Квалификация и преобразование Интереса	106
Шаг 3. Добавление продуктов в возможную сделку	107
Шаг 4. Ведение истории взаимоотношений с клиентом в рамках возможной сделки	109
Шаг 5. Создание предложений, заказов и счетов	110
Глава 6	
Модуль Автоматизация маркетинга	114
Возможности модуля автоматизации маркетинга	114
Сегментирование клиентской базы с использованием маркетинговых списков	117
Создание маркетингового списка и управление им	117
Добавление записей в маркетинговый список	118
Импорт записей из внешних источников в маркетинговый список	119
Групповые функции добавления записей в маркетинговый список	119
Планирование, запуск и управление маркетинговыми кампаниями	122
Создание маркетинговой кампании	123
Шаблоны кампаний	124
Добавление маркетинговых списков, целевых продуктов и маркетинговых материалов	125
Добавление задач планирования к маркетинговой кампании	126
Работа с функциями телемаркетинга (персонализированные рассылки по электронной почте, «холодные звонки» и т.д.)..	127

Добавление Действия кампании к маркетинговой кампании.....	129
Выполнение Действия кампании	131
Управление откликами и создание Интересов на базе откликов	134
Ручное создание новых откликов – Контрактов от кампании	136
Преобразование Действий в Контракты от кампании	137
Импорт откликов – Контрактов от кампаний	137
Автоматизация создания откликов – Контрактов от кампаний	138
Просмотр откликов – Контрактов от кампании	139
Преобразование откликов – Контрактов от кампаний в Интересы и Возможные сделки	139
Работа с Быстрыми кампаниями	140
Создание Быстрой кампании	142
Демонстрация работы с маркетинговыми кампаниями	143
Шаг 1. Планирование и составление бюджета кампании	143
Шаг 2. Определение целевого списка клиентов	144
Шаг 3. Создание новой кампании	144
Ввод основных сведений о кампании.....	144
Добавление целевых списков в кампанию	146
Ввод сведений о кампании	147
Создание задач планирования и действий кампании	147
Шаг 4. Управление кампанией	149
Распределение действий кампании.....	150
Шаг 5. Запись контрактов (фиксирование откликов) от кампании	151
Шаг 6. Закрытие кампании	154
Глава 7	
Модуль сервиса	155
Контракты на сервисное обслуживание	155
Шаблоны контрактов	156
Элементы шаблона контракта	157
Создание шаблона контракта	158
Создание контракта	160
Создание контракта на основе существующего контракта ...	160
Добавление примечаний и вложений к контракту	162

Строки контракта	162
Добавление строки контракта	164
Изменение контракта или строки контракта	165
Удаление контракта или его строки	165
Статусы контракта	165
Статус Черновик (Draft)	167
Статус Выставлен счет (Invoiced)	167
Статус Отложено (On Hold) или Отменено (Canceled)	168
Отмена контракта	168
Статус Активно (Active)	169
Возобновление контрактов	169
Отношения контрактов с другими записями	170
Управление Обращениями	171
Функция управления Обращениями	171
Жизненный цикл Обращения	171
Просмотр Обращений	173
Создание Обращений	175
Удаление обращений	176
Назначение и переназначение Обращений	177
Разрешение Обращений	178
Разрешение Обращений с использованием	
Базы знаний	179
Использование статей Базы знаний	179
Отправка статьи Базы знаний с помощью	
электронной почты	180
База знаний	180
Жизненный цикл статей Базы знаний	182
Работа с шаблонами статей	183
Работа со статьями Базы знаний	185
Отправка статьи на утверждение	185
Утверждение и публикация статьи	186
Отклонение статьи	187
Отмена публикации и удаление статей	187
Поиск сведений в Базе знаний	188
Добавление и удаление комментариев к статье	189
Управление списками ожидания сервиса	189
Списки ожидания	190

Движение Обращений и Действий через списки ожидания	191
Демонстрация работы с модулем управления сервисом	192
Шаг 1. Создание Обращения	193
Шаг 2. Просмотр Базы знаний	194
Шаг 3. Поиск в Базе знаний	195
Шаг 4. Контракты	196
Глава 8	
Дополнительные возможности CRM клиента для Outlook	197
Сохранение записей Outlook в качестве записей Microsoft Dynamics CRM	198
Отправка и получение электронной почты в CRM клиенте для Outlook	198
Демонстрация: преобразование существующего письма в Действие Microsoft Dynamics CRM	199
Электронная почта с маркером отслеживания в теме письма	203
Демонстрация: отправка электронного письма Контакту из CRM	205
Демонстрация: просмотр истории отношений с клиентом в Microsoft Dynamics CRM	207
Сохранение контактов Outlook в качестве контактов Microsoft Dynamics CRM	208
Сохранение Задач и Встреч Outlook в качестве записей Microsoft Dynamics CRM	209
Синхронизация и обновление сведений между Microsoft Dynamics CRM и Microsoft Outlook	210
Работа в сети и в автономном режиме. Типы CRM клиента для Outlook	212
Автономная работа	214
Работа в сети	215
Демонстрация: работа в сети и в автономном режиме	216
Создание документов слияния. Персонализированная рассылка по электронной почте	217
Пример создание документа слияния с помощью Microsoft Word	218

Глава 9

Работа с расширенным поиском	220
Функции расширенного поиска	220
Построение запросов с использованием расширенного поиска	223
Шаг 1. Откройте Расширенный поиск	223
Шаг 2. Укажите тип записей, которые требуется найти..	223
Шаг 3. Задайте критерии поиска	224
Шаг 4. Сохраните созданный запрос	225
Шаг 5. Выполните поиск	226
Некоторые термины	227