

Сценарии работы с Microsoft Dynamics® CRM

Сценарий работы с модулем управления маркетинговой деятельностью

Описание бизнес-ситуации

ООО «Ромашка» продает цветы и декоративные растения, а также предоставляет сопутствующие услуги по оформлению служебных помещений, офисов и мероприятий. В связи с приближающимся началом учебного года достоверно повышается вероятность заказов на покупку цветов и праздничное оформление помещений цветами со стороны учебных заведений, а также организаций, связанных с ними.

Перед менеджером по маркетингу стоят цели: сформировать целевые группы потенциальных заказчиков и провести адресные маркетинговые кампании по сформированным спискам.

Схема процесса



Цель	Задача	Действия
<p>Определение маркетинговых списков организаций — потенциальных заказчиков</p>	<p>Создать маркетинговый список, включающий организации с отраслевой принадлежностью «Образование»</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Создайте Маркетинговый список. Для этого выберите модуль Маркетинг и вкладку Маркетинговые списки. Нажмите кнопку Создать объект «маркетинговый список». 2. В открывшемся окне на вкладке Общие сведения в поле Имя введите название списка Учебные заведения, выберите значение поля Тип участника равным Бизнес-партнер и нажмите кнопку Сохранить. 3. Выберите на панели слева закладку Участники маркетингового списка и нажмите кнопку Управление участниками. 4. В открывшемся окне выберите способ поиска клиентов для добавления в маркетинговый список – Расширенный поиск для добавления участников – и нажмите кнопку Ок. 5. В открывшемся окне выберите условия поиска организаций «Отрасль – Равно – Образование». Нажмите кнопку Найти. 6. В открывшемся окне с результатами поиска выберите вариант добавления в маркетинговый список всех участников, возвращенных в поиске, и нажмите кнопку Добавить в маркетинговый список. 7. Нажмите кнопку Сохранить и закрыть.
<p>Проведение кампаний в адрес маркетинговых списков</p>	<p>Создать и отследить проведение маркетинговой кампании, нацеленной на учреждения образования</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Создайте маркетинговую Кампанию. Для этого выберите модуль Маркетинг и вкладку Кампании. Нажмите кнопку Создать объект «Кампания». 2. Введите Имя кампании Начало учебного года и нажмите кнопку Сохранить. 3. Добавьте клиентов, на которых будут направлены действия кампании. Для этого на панели слева выберите закладку Целевые маркетинговые списки и нажмите кнопку Добавить. 4. В появившемся окне выберите маркетинговый список Учебные заведения и нажмите кнопку Ок. В диалоговом окне отметьте флажок для добавления маркетинговых списков к нераспределенным действиям кампании. 5. Добавьте необходимые задачи кампании. Задачей кампании называется операция, имеющая значение для всей кампании. Для добавления задачи на панели слева выберите закладку Задачи планирования и нажмите кнопку Создать. 6. Во вновь открывшемся окне введите название задачи - Подготовка текста рекламного обращения. Нажмите кнопку Сохранить и закрыть. 7. Добавьте необходимые действия кампании. Действием кампании называется типовое воздействие на клиента, проводимое в рамках кампании. Для добавления действия на панели слева выберите закладку

		<p>Действия кампаний и нажмите кнопку Создать.</p> <p>8. Во вновь открывшемся окне введите в поле Тема - Рассылка объявлений в форме писем, выберите из списка значение поля Канал - Факс. Введите параметры бюджета в полях Выделено в бюджете и Фактическая стоимость. Нажмите кнопку Сохранить.</p> <p>9. Распределите действия кампании между пользователями. Для этого в окне Действия нажмите кнопку Распределить действия в рамках кампании. В появившемся окне введите в поле Тема - Реклама, и нажмите кнопку Распределить. В появившемся окне выберите вариант распределения действий - Ответственные за записи в целевых маркетинговых списках, и нажмите кнопку Ок. Закройте открывшиеся окна (Действия кампании, Кампания, Задачи планирования).</p> <p>10. В модуле Рабочая область на закладке Действия у пользователей отображаются назначенные им действия. После выполнения назначенного ему действия пользователь на форме Действие кампании в меню Действия выбирает пункт Закрыть действие кампании.</p> <p>11. Инициатор кампании может наблюдать список единичных действий со статусами их выполнения, открыв следующую последовательность интерфейсных элементов: Кампания → Действия кампании → Окно выбранного действия → закладка Создано.</p>
	<p>Создать и отследить проведение быстрой кампании нацеленной на организации, связанные с учреждениями образования</p>	<p>1. Быстрые кампании создаются в том случае, когда пользователь хочет разослать предложения группе клиентов и получить от них ответы, не выполняя при этом полного планирования, необходимого для полноценных кампаний.</p> <p>2. Создайте Быструю кампанию. Для этого выберите модуль Маркетинг и вкладку Маркетинговые списки. Выберите маркетинговый список Учебные заведения и нажмите кнопку Создать быструю кампанию для выбранных записей.</p> <p>3. Следуйте указаниям мастера создания быстрой кампании. Введите Имя быстрой кампании - Телефонные звонки в организации, связанные с учреждениями образования. На этапах создания задаются также: Тип действия, Ответственные за действия, Тема действия и Срок. Нажмите кнопку Сохранить.</p> <p>4. В модуле Рабочая область на закладке Действия у пользователей отображаются назначенные им действия выбранного типа.</p> <p>5. Выполнение и отслеживание статуса действий быстрой кампании аналогичны пп. 10-12 предыдущей задачи с той разницей, что для просмотра списка действий необходимо открывать окно интересующей быстрой кампании.</p>
<p>Просмотр отчетности</p>	<p>Анализ данных отчета Достижения в рамках кампании</p>	<p>В результате проведения маркетинговой кампании и определения контрактов от кампании при помощи системы формируется подробная аналитика о результатах ее проведения. Для детального просмотра результатов кампании используется отчет Достижения в рамках кампании. В списке кампаний выбираем кампанию Семинар/Выставка – Отчеты – Выбранные записи.</p>

Сценарий работы с модулем управления продажами

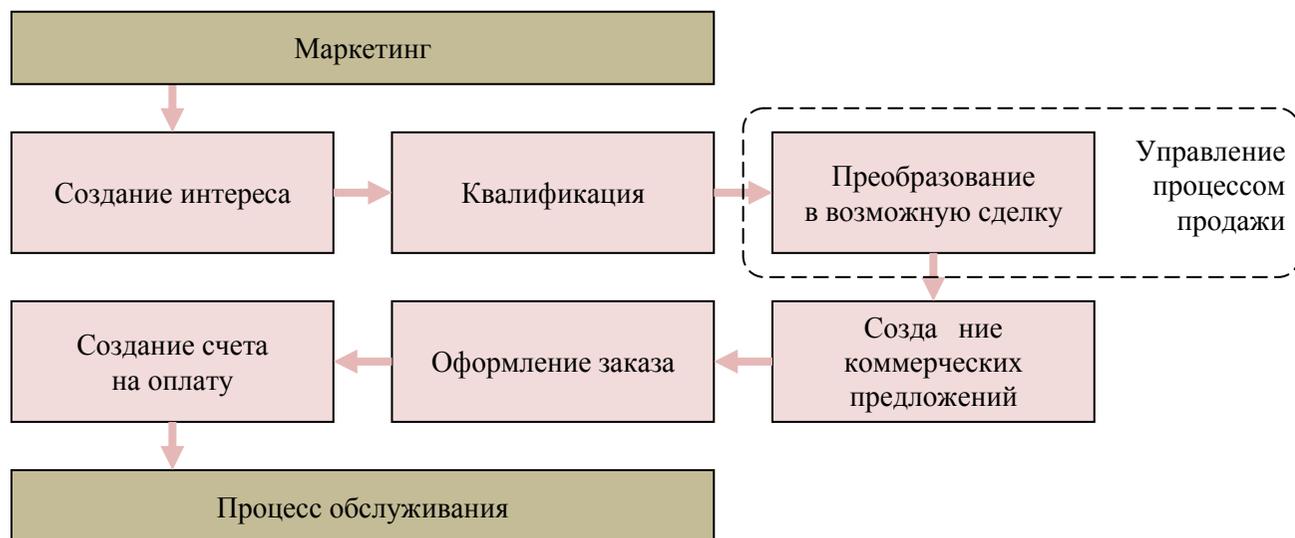
Описание бизнес-ситуации

ООО «Ромашка» продает цветы и декоративные растения, а также предоставляет сопутствующие услуги по оформлению служебных помещений, офисов и мероприятий.

Был получен входящий звонок — звонивший проявил интерес к покупке крупной партии декоративных пальм и оставил контактный телефон для продолжения переговоров в случае готовности ООО «Ромашка» предоставить ряд скидок.

Согласно процессу продаж товаров, установленному в ООО «Ромашка», после проведения предварительных переговоров менеджер по продажам должен выехать к клиенту с презентацией продукции, а после этого позвонить клиенту по результатам презентации. Действиями по продаже услуг определяются менеджером самостоятельно в каждом конкретном случае исходя из ситуации.

Схема процесса



Цель	Задача	Действия
Обработка входящего звонка от потенциального покупателя	Фиксация звонка и создание интереса	<p>1. Для отражения интересов потенциальных клиентов в модуле Продажи выберите закладку Интересы. Нажмите кнопку Создать объект «интерес».</p> <p>2. В открывшемся окне на вкладке Общие сведения в поле Описание введите Покупка крупной партии декоративных пальм со скидкой и введите имя звонящего и краткое описание его потребностей в соответствующие поля. Нажмите кнопку Сохранить.</p> <p>3. Выберите на панели слева закладку Действия и нажмите кнопку Создать объект Действие, далее выберите Звонок. Нажмите кнопку Ок.</p> <p>4. В открывшемся окне заполните поле Тема и поле для основного текста звонка. Наберите текст, уточняющий намерения потенциального клиента на покупку партии декоративных пальм.</p> <p>5. После завершения разговора на форме звонка нажмите Сохранить как завершенное. Все действия заносятся в Журнал, что позволяет отслеживать каждое действие над интересом вплоть до его завершения.</p>
	Квалификация интереса	<p>6. После определения интересов происходит их ранжирование по степени перспективности. Наиболее перспективные интересы преобразуются в Бизнес-партнеры, Контакты или Возможные сделки. Для квалификации интереса нажмите кнопку Преобразовать интерес....</p> <p>7. На открывшейся форме выберите Квалифицировать и преобразовать в записи. Отметьте следующие записи: Бизнес-партнер, Контакт, Возможная сделка и Открывать новые записи для последующего открытия форм вновь создаваемых сущностей.</p> <p>8. При преобразовании Интереса вся информация автоматически переносится во вновь созданные записи (Бизнес-партнер, Контакт, Возможная сделка) и нет необходимости вносить информацию заново.</p>
Проведение мероприятий процесса продаж в отношении клиента	Заполнение данных по потенциальной продаже	<p>1. На форме возможной сделки Покупка крупной партии декоративных пальм со скидкой, которая была создана из преобразованного Интереса необходимо добавить тип и количество декоративных пальм, которые хочет купить клиент. Для этого на вкладке Общие сведения в поле Прайс-лист выберите Стандартный RUR. Нажмите кнопку Сохранить.</p> <p>2. Выберите на панели слева закладку Продукты и нажмите кнопку Создать объект Продукт для возможной сделки.</p> <p>3. В открывшемся окне выберите по поиску Декоративная пальма (до 1,5 м). В поле Единица измерения укажите Шт., укажите количество. Нажмите Сохранить и закрыть. Добавить можно несколько продуктов.</p> <p>4. Вернитесь в закладку Сведения и нажмите кнопку Пересчитать. Система автоматически рассчитает Предполагаемый доход от сделки. Нажмите Сохранить.</p>

	<p>Проведение обязательных мероприятий в процессе продаж товаров</p>	<p>5. Для определения и проведения обязательных мероприятий процесса продаж определен бизнес-процесс Продажа продукта. На форме возможной сделки Покупка крупной партии декоративных палм со скидкой в верхнем меню нажмите кнопку Запустить бизнес-процесс.</p> <p>6. В открывшемся окне выберите поиском Продажа продукта. Для просмотра всех этапов, входящих в процесс продаж и действий, которые необходимо будет выполнить для завершения сделки, нажмите кнопку Свойства. После просмотра нажмите кнопку Заккрыть.</p> <p>7. Подтвердите запуск бизнес процесса. Нажмите кнопку Ок.</p> <p>8. Откройте вкладку Действия. Для перехода на следующий этап необходимо завершить все задачи, относящиеся к текущему этапу.</p>
	<p>Оформление предложения, формирование заказа и счета</p>	<p>9. После того, как получено подтверждение о намерениях клиента оформить коммерческое предложение на покупку партии товара, на панели слева выберите закладку Предложения и нажмите кнопку Создать объект Предложение.</p> <p>10. В открывшемся окне отобразились данные из Возможной сделки. В Предложении можно внести некоторые изменения. Ассортимент предложения может быть изменен по сравнению с возможной сделкой и дополнен как существующими в прайс-листе продуктами, так и вписываемыми продуктами. В рамках одной возможной сделки можно создать несколько предложений.</p> <p>11. На форме предложения нажмите кнопку Дополнительно и выберите пункт Сделать предложение Активным.</p> <p>12. Для создания на основе активного предложения заказа на форме соответствующего предложения Покупка декоративных палм со скидкой нажмите кнопку Создать заказ. При этом соответствующее предложение закрывается в статусе Выигрыш и открывается форма заказа. Ассортимент заказа можно изменить по сравнению с предложением.</p> <p>13. Для создания на основе заказа счета нажмите на форме заказа кнопку Создать счет, состояние заказа при этом не меняется.</p> <p>14. Для выполнения заказа нажмите кнопку Действия и выберите пункт Выполнить заказ. Счет также можно создать и на основе выполненного заказа. Ассортимент счета можно изменить по сравнению с заказом.</p> <p>15. Для оплаты счета на форме счета нажмите кнопку Дополнительно и выберите пункт Оплата счета.</p>
<p>Просмотр отчетности</p>	<p>Анализ данных об эффективности продаж</p>	<p>Для просмотра дебиторской задолженности и изменений при выполнении расчетов с клиентом откройте отчет Статус счета. Для этого в модуле Рабочая область выберите закладку Отчеты и из списка выберите отчет Статус счета, далее для запуска отчета нажмите кнопку Другие действия - Выполнить отчет. На диаграмме отобразятся счета, сгруппированные по состоянию. Нажмите кнопку Показать все.</p>

Сценарий работы с модулем управления обслуживанием

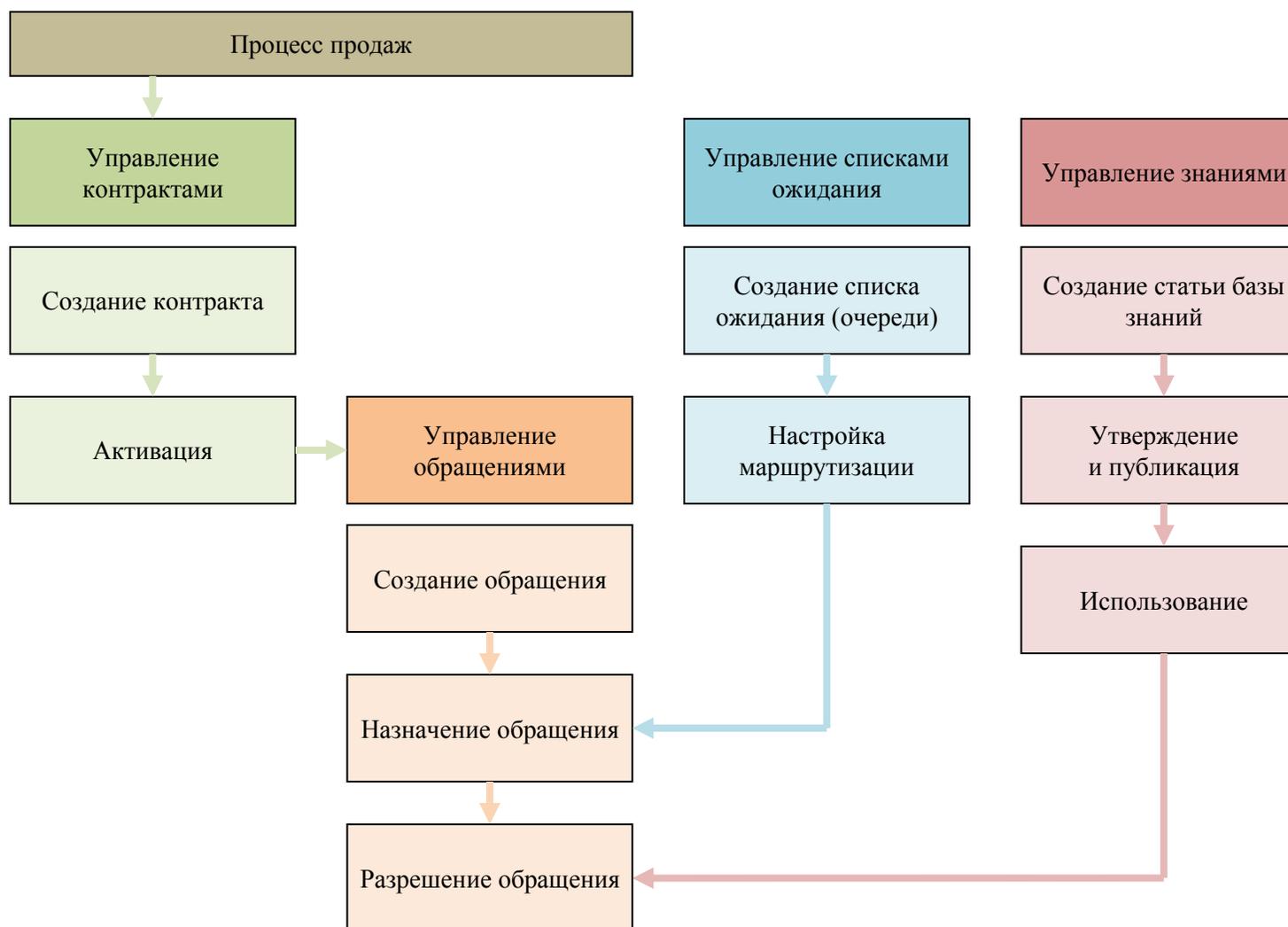
Описание бизнес-ситуации

ООО «Ромашка» продает цветы и декоративные растения, а также предоставляет сопутствующие услуги по оформлению служебных помещений, офисов и мероприятий.

В ряд организаций были проданы декоративные растения в пакете с услугой по их периодическому поливу в офисе клиента. Необходимо распланировать периодические действия сервиса для клиента ООО «Венера».

ООО «Венера» заключил также контракт на обслуживание растений по запросу. Необходимо отработать запросы клиента.

Схема процесса



Цель	Задача	Действия
Обработать обращения клиентов по договору сервиса	Зафиксировать обращение и ответить клиенту	<ol style="list-style-type: none"> 1. Процесс управления обслуживанием помогает управлять организацией и разрешать обращения, чтобы максимально удовлетворить требования клиента к качеству обслуживания. 2. В модуле Сервис выберите закладку Обращения и нажмите кнопку Создать. 3. В поле Описание укажите причину обращения - Сохнут и желтеют листья декоративных пальм, выберите клиента - ООО «Венера», Тему обращения – Уход за пальмами. 4. Уровень обслуживания клиента определяется соответствующим для него контрактом. Контракт – это соглашение о предоставлении обслуживания в указанный период времени, для указанного числа обращений. 5. Для описания Сведений о контракте и продукте в поле Контракт укажите Стандартный контракт, в поле Строка контракта укажите Обслуживание по обращению. 6. Перейдите на закладку Примечание и статьи и выберите подходящую по теме обращения статью из Базы знаний. Для этого укажите в поле Поиска – Просмотр тем и в разделе Декоративных пальм выберете статью – Средства ухода за декоративными пальмами. Отправьте статью по электронной почте клиенту.
Запланировать периодические действия сервиса	Определить ресурсы для сервиса, определить сервис, назначить действия сервиса	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сервис представляет собой тип работы, выполняемой для клиента с использованием одного или нескольких ресурсов. Основная функция планирования заключается в управлении ресурсами и временем. Календарь служит для создания, просмотра и изменения действий сервиса. 2. В модуле Сервис на закладке Календарь сервиса нажмите Расписание. 3. В открывшемся окне с помощью Помощника по созданию форм укажите клиента - ООО «Венера», для которого планируется проведение работ, в поле Сервис укажите Сервис полива, в поле Ресурсы поочередно добавьте ресурсы из Группы ресурсов для полива, в поле Дата начала выберете Как можно скорее. В поле Время начала укажите Утро. Нажмите Найти доступное время. 4. Выберите один из появившихся вариантов двойным кликом. 5. В открывшемся окне в поле Тема укажите Полив и нажмите Сохранить и закрыть. 6. Для просмотра всех запланированных сервисных работ необходимо вернуться на закладку Календарь сервиса и в поле фильтра Тип указать Действия сервиса.
	Закрытие инцидента	<ol style="list-style-type: none"> 7. После визита к клиенту и исполнения работ необходимо зафиксировать это в системе. Для этого в модуле Сервис выберите закладку Обращения. 8. Найдите обращение по названию Сохнут и желтеют листья декоративных пальм и откройте его.

		<p>9. В открывшемся окне в верхнем меню выберите Действия – Разрешить обращение.</p> <p>10. В открывшемся окне укажите: Тип разрешения – Проблема решена, Разрешение – Выезд к клиенту для проведения поливочных работ, выберите значение оплачиваемого времени, при необходимости добавьте текстовое описание. Нажмите Ок.</p> <p>11. Нажмите Заккрыть в верхнем меню обращения.</p>
Просмотр отчетности	Анализ данных отчета Объем действий сервиса	<p>Чтобы оценить структуру изменения объема действий сервиса используется отчет Объем действий сервиса. В модуле Сервис перейдите на закладку Обращения и в верхнем меню нажмите кнопку Отчеты - Объем действий сервиса.</p>