

*Пакет решений «Новые правила игры»
на базе Microsoft Dynamics® CRM*

Управление воронкой продаж

Версия: 1.0

Оглавление

Введение.....	3
Что такое воронка продаж и для чего она нужна?	3
Как это обычно происходит?.....	3
Как это надо сделать?.....	3
Использование интереса и возможной сделки для работы с потенциальными клиентами	4
Обработка входящих интересов (обращений)	4
Работа с интересом.....	6
Квалификация и дисквалификация интереса.....	6
Работа с возможной сделкой	8
Задание цикла продаж в Microsoft Dynamics CRM	15
Движение возможной сделки по этапам	24
Закрытие возможной сделки	31
Инструмент «Расширенный поиск».....	33
Анализ продаж	37
Каналы продаж	37
Журнал продаж	39
Пропущенные интересы	40

Введение

Что такое воронка продаж и для чего она нужна?

Оперативный контроль поступлений денег очень важен. Но не менее важен прогноз продаж, который работает в среднесрочной и долгосрочной перспективе. Для прогнозирования применяется метод воронки продаж: когда любая потенциальная сделка проходит по «конвейеру» от потенциального клиента до получения денег. Каждый узел «конвейера» — определённый статус, вероятность сделки и, следовательно, поступления средств. Каждый переход от узла к узлу происходит в соответствии с определенными заранее условиями. Сам «конвейер», который и есть воронка продаж, — это ветвящийся бизнес-процесс, который решает следующие задачи:

1. Упрощает ведение сделок для менеджеров за счет формализации и детализации их действий;
2. Позволяет спрогнозировать поступления денег по простой математической модели, используемой во всём мире:
$$(\text{Сумма сделки}) * (\text{Вероятность сделки}) = (\text{Взвешенный доход по периодам});$$
3. Позволяет создать целостную и наглядную картину продаж и определить слабые места процесса продаж.

Воронка продаж отражает распределение клиентов по стадиям процесса продажи в количественном и денежном выражении.

Как это обычно происходит?

Иногда это вообще никак не происходит — прогнозирование не ведется. В некоторых компаниях прогнозирование ведется в разрозненных источниках, а объединенного прогноза нет. Откуда ему взяться, если нет единой клиентской базы?..

Как это надо сделать?

Ведение воронки продаж — более сложная, но и более ценная с точки зрения бизнеса задача, чем просто сбор информации о входящем денежном потоке. Воронка даёт и краткосрочный, и долгосрочный прогноз поступления денег. Пример воронки продаж показан на иллюстрации.

Переход со стадии на стадию, то есть изменение вероятности, происходит вручную или автоматически при достижении определенных условий: например, менеджер высылает предложение клиенту, и квалифицированный интерес автоматически становится возможной сделкой, а каждому сотруднику, участвующему в продаже, автоматически назначаются соответствующие задачи.

В Microsoft Dynamics CRM для ведения базы потенциальных клиентов используется объект интерес (Lead). В соответствии с методом воронки продаж интерес квалифицируется в возможную сделку (Opportunity), а для возможной сделки прописывается индивидуальный для каждой компании процесс продажи. При продаже продуктов разного типа или при обслуживании нескольких типов клиентов допускается использование разных процессов продаж (то есть в зависимости от первоначальных условий может быть запущен тот или иной процесс продаж). Задание процесса продажи дает ряд преимуществ:

1. Обеспечивает единую для всей организации терминологию, позволяющую обсуждать продажи;
2. Сокращает интервал пересмотра прогнозов и путаницу в конвейере продаж;
3. Позволяет управлять процессом продажи и добиваться максимальной эффективности и результативности продаж.

Мы предлагаем рассмотреть стандартный процесс продажи, при котором на начальном этапе создается интерес, который квалифицируется в возможную сделку при отправке менеджером предложения клиенту. Дальнейшее движение возможной сделки по этапам происходит автоматически при закрытии задач, которые назначаются сотрудникам при переходе на новый этап.

Ниже в таблице приведены этапы, соответствующие этим этапам вероятности заключения сделки и получения денег и задачи для каждого этапа продажи. Для перехода на следующий этап необходимо выполнить и закрыть в системе задачу этого этапа.

Этап	Вероятность	Задача
Встреча	20 %	Встретиться с клиентом, провести презентацию
Переговоры	50 %	Провести переговоры, согласовать спорные вопросы
Договор	70 %	Заключить договор на оказание услуг
Заказ	80 %	Оформить заказ
Счет	90 %	Выставить счет, получить оплату
Реализация	100 %	Подписать акт о выполненных работах. Получить деньги.
		Назначьте возможную сделку лицу, уполномоченному на закрытие договоров в системе
Не реализовано	0 %	Назначьте возможную сделку лицу, уполномоченному на закрытие договоров в системе

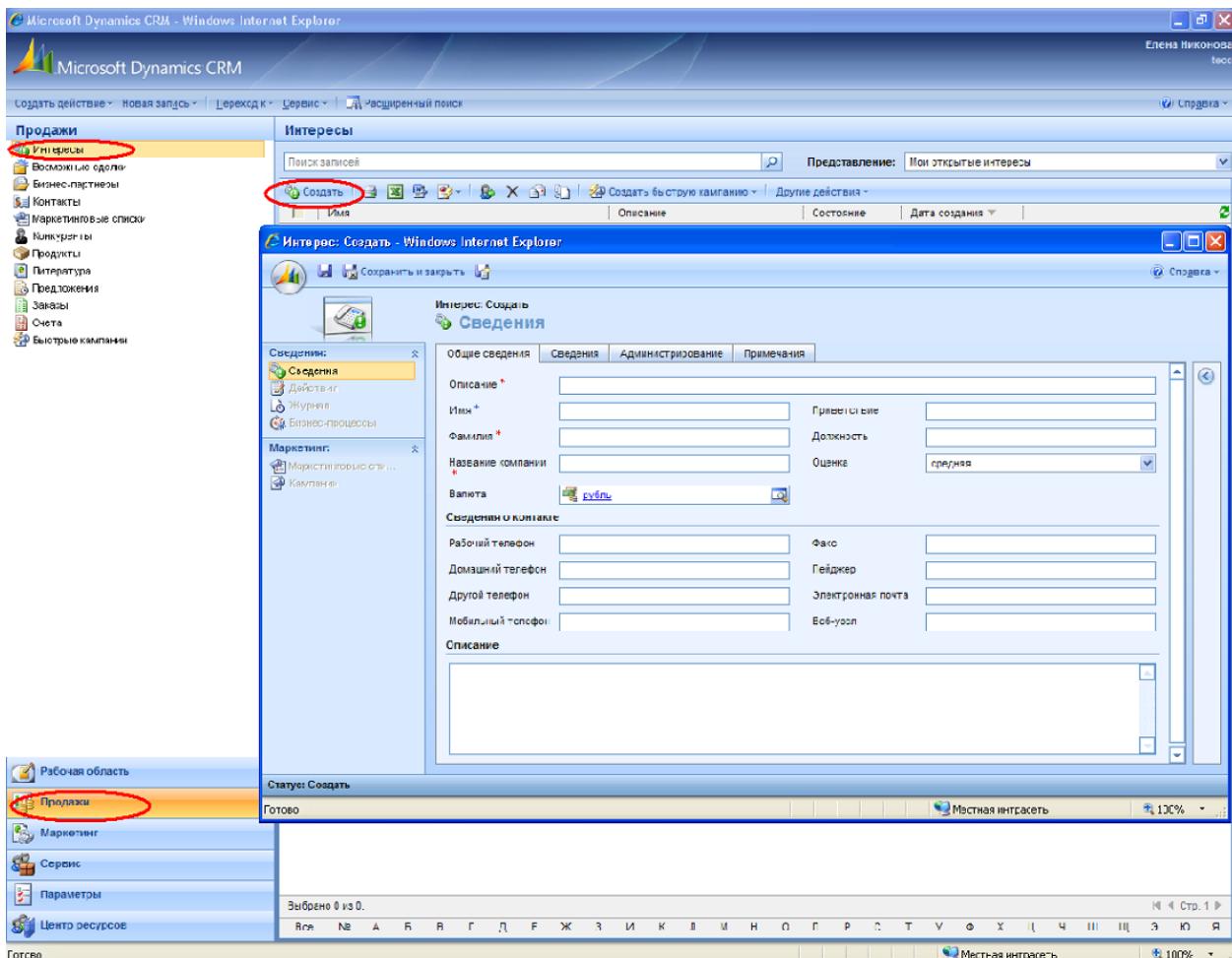
Использование интереса и возможной сделки для работы с потенциальными клиентами

Обработка входящих интересов (обращений)

Интересы представляют собой списки потенциальных заказчиков и сделок, которые еще не были оценены. Если организация проводит маркетинговые акции, имеет несколько каналов продаж и хочет оценивать их эффективность, любое обращение потенциального клиента рекомендуется фиксировать в системе в виде Интереса. Даже в случае не перспективности данного клиента для организации, сведения об интересе можно будет использовать в дальнейшем при оценке эффективности маркетинговых кампаний, количестве откликов на них, в исследованиях профиля потенциальных клиентов и т.п.

Интерес может быть создан вручную или импортирован в базу данных при помощи специальных инструментов, описанных в разделе «Выгрузка данных». Ручное создание может быть использовано, к примеру, при обращении клиента по телефону сотрудниками колл-центра. Импорт интересов рекомендуется для быстрой загрузки потенциальных клиентов, если их список был сформирован ранее не в рамках системы, например, получен от сторонней организации, из внешних баз и т.п. Программные доработки системы также позволяют построить интеграцию с внешними приложениями, такими, как сайт компании, для автоматического импорта заявок с сайта в Microsoft Dynamics CRM в виде интересов.

Для создания интереса в главном окне Microsoft Dynamics CRM в левом нижнем меню выберите раздел «Продажи». Вы попадете в область интересов и по умолчанию увидите представление «Мои активные интересы», которое отображает на экране список всех открытых заявок, в которых вы числитесь ответственным. Для создания нового потенциального клиента нажмите кнопку «Создать», в результате откроется карточка нового интереса.



При создании интереса можно заполнить лишь те поля, которые являются рекомендованными или обязательными в системе. Рекомендуется вводить следующие данные:

- Сведения о контакте – рекомендуется заполнить хотя бы один контактный телефон и электронный адрес;
- Исходная кампания – это поле поиска может быть использовано для обратной связи интереса с маркетинговой кампанией, что позволяет оценивать эффективность маркетинговых кампаний;
- Источник интереса – заполнение данного поля во всех интересах позволит анализировать эффективность различных источников привлечения потенциальных клиентов;
- Отрасль – поле используется в различных отчетах, позволяет анализировать базу потенциальных клиентов в разрезе отраслей. Справочник настраивается средствами настройки объектов (см. документ «Установка и настройка Microsoft Dynamics CRM», раздел «Настройка карточек»);
- На вкладке «Администрирование» отметьте возможные способы связи с клиентом. Если вы запретите, например, электронную почту, то при попытке отправить электронную почту данному клиенту система предупредит вас о том, что данное средство связи запрещено. То же при создании других взаимодействий с клиентом (звонки, факсы, почтовые письма).
- В разделе Маркетинговая информация вы отмечаете, можно ли данному потенциальному клиенту отправлять маркетинговую информацию. Поле «Последняя отправка кампании» не может быть отредактировано вручную. Оно автоматически обновляется при отправке клиенту маркетинговой информации. Можно ограничить частоту посылки маркетинговых сообщений клиенту. Например, между отправкой маркетинговой информации должно пройти не менее 3 дней.

Можно сделать так, чтобы поле в интересе (как и любой другой карточке) было обязательным для заполнения (без введения значения в этом поле нельзя сохранить карточку) или рекомендовано для заполнения (при сохранении карточки выдается сообщение, что данное поле рекомендовано для заполнения). Уровень обязательности полей можно настроить (смотрите раздел «Настройка карточек» в техническом документе).

Работа с интересом

Взаимодействие с клиентом в процессе продажи строится из телефонных переговоров, писем и встреч. Каждое взаимодействие необходимо фиксировать в Microsoft Dynamics CRM.

Каждый активный интерес и активная возможная сделка должны иметь хотя бы одно запланированное (открытое) действие: звонок, задачу или встречу. Рекомендуется фиксировать принятые решения в виде запланированных задач. Рекомендуется также по каждому активному интересу иметь хотя бы одно запланированное действие! Таким образом Вы не допустите ситуации, что клиент забыт и с ним длительное время нет взаимодействий.

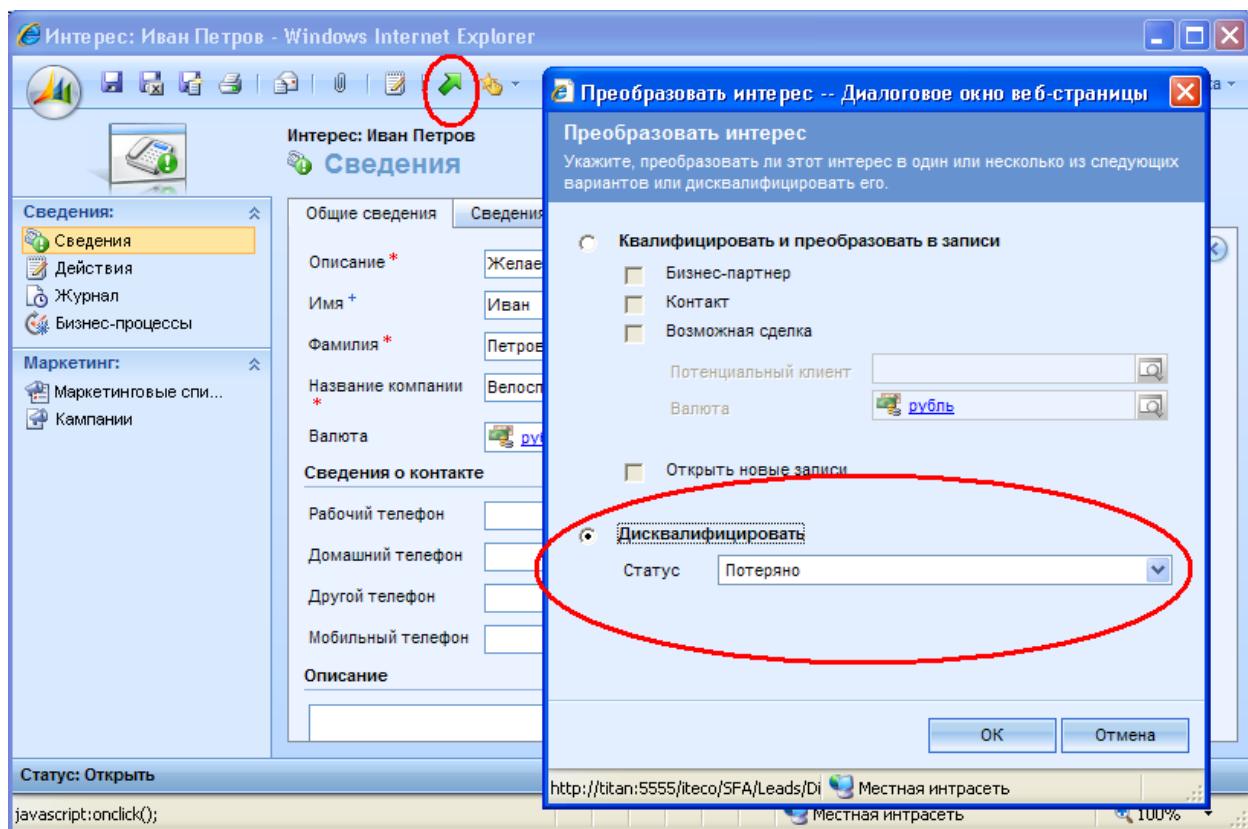
С помощью системы Microsoft Dynamics CRM вы можете планировать действия (звонок, письмо, задача, электронное письмо, факс, встреча), назначать действия другим сотрудникам вашей компании и отслеживать их выполнение. Подробная работа с действиями описана в документе «Управление контактами», раздел «Планирование и отслеживание взаимоотношений».

Квалификация и дисквалификация интереса

Когда ответственный сотрудник убеждается в том, что запись может быть преобразована в возможную сделку (как правило, для этого считается достаточным условие заинтересованности клиента в продукте), он проводит квалификацию интереса в возможную сделку.

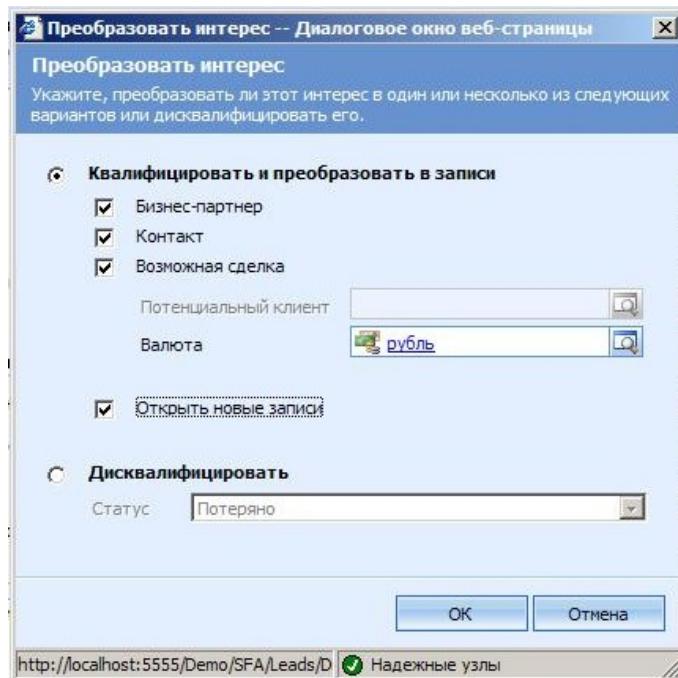
Соответственно, если в процессе работы с потенциальным клиентом обнаруживается, что клиент не хочет сотрудничать с нашей компанией или по каким-то другим причинам (например, клиент не интересен компании) дальнейшая работы с ним невозможна, ответственный сотрудник дисквалифицирует интерес.

Для дисквалификации интереса в карточке интереса нажмите кнопку «Преобразовать интерес» и в открывшемся окне укажите «Дисквалифицировано» и причину дисквалификации:



Справочник причин дисквалификации редактируется средствами настройки объектов.

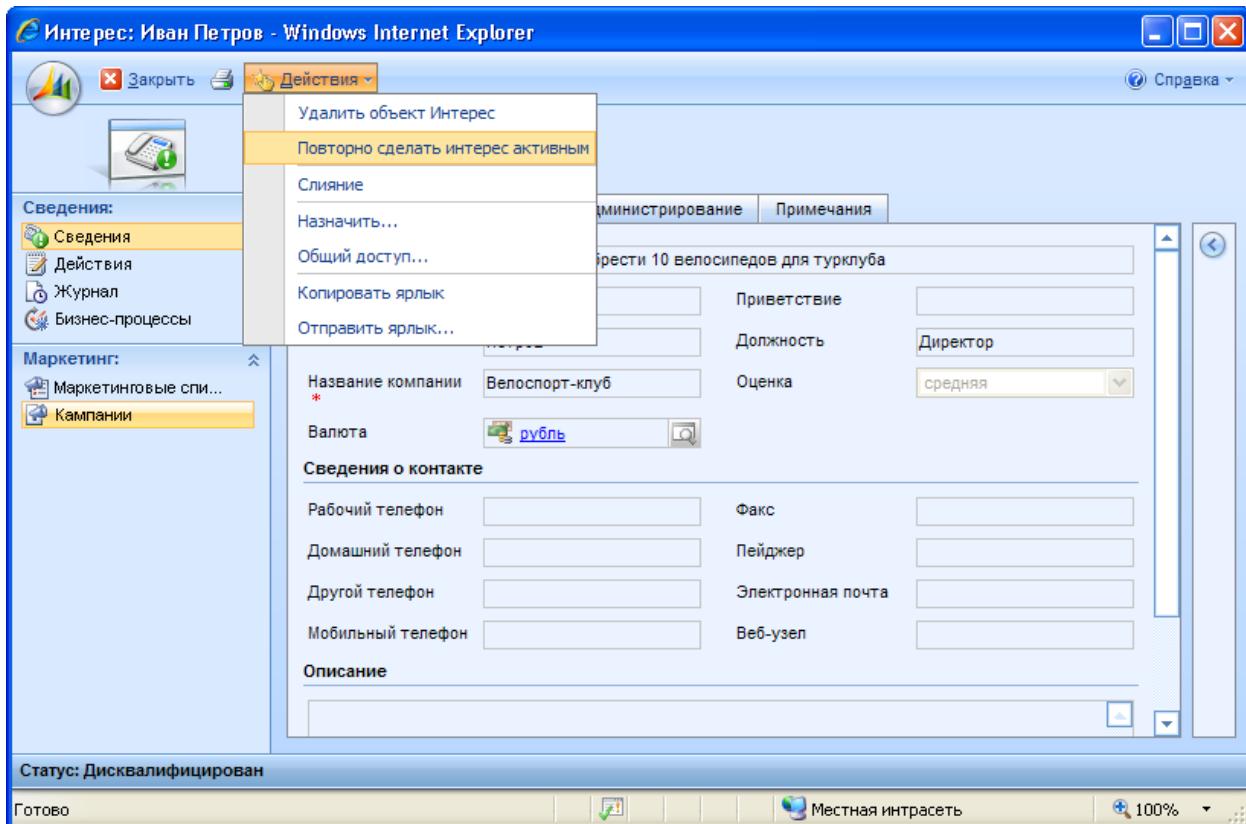
Для квалификации интереса после нажатия кнопки «Преобразовать интерес» в открывшемся окне выберите пункт «Квалифицировать и преобразовать в записи». Отметьте, в какие записи вы хотите преобразовать интерес: бизнес-партнера, контакт, возможную сделку. Рекомендуется сразу поставить галочку напротив «Открыть новые записи», тогда после того как вы нажмете кнопку «OK», откроются окна всех объектов, которые вы выбрали: Бизнес-партнер, Контакта, Возможной сделки.



Обратите внимание: после квалификации или дисквалификации карточку интереса нельзя будет отредактировать, и она перейдет в закрытые интересы. Для повторного редактирования необходимо будет повторно активировать интерес.

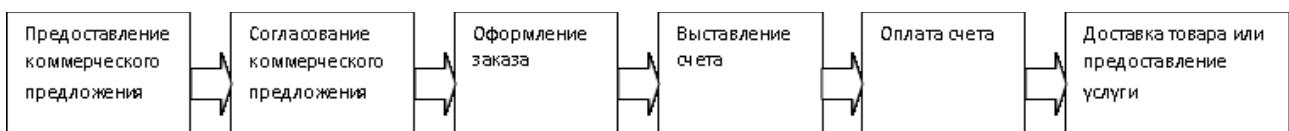
Повторная активация интереса

Бывают ситуации, когда необходимо повторно открыть дисквалифицированный интерес. Для этого нужно найти интерес в представлении «Неактивные интересы», открыть его карточку и нажать кнопку «Действия» и выбрать «Повторно сделать интерес активным».



Работа с возможной сделкой

Работа с Возможными сделками дает возможность отслеживания взаимодействий с клиентами, для выполнения последовательности действий по превращению возможной сделки в состоявшуюся, а также для отслеживания потенциальных доходов и прогнозирования продаж. Возможная сделка связана с Предложениями, Заказами, Счетами. Эти объекты могут использоваться в компании как компоненты обработки продаж. В системе Microsoft Dynamics CRM процесс обработки продаж идет от предложения к заказу, а затем от заказа к счету, однако заказ можно создать без предшествующего ему предложения, а счет – без предшествующего заказа. При этом возможная сделка объединяет в себе все связанные с обработкой продаж компоненты, другими словами, предложение, заказ и счет будут ссылаться на возможную сделку. Примерная схема типичного процесса продажи с момента квалификации интереса в возможную сделку представлена ниже. После того как сделка проследовала по цепочке до конца, сделку закрывают со статусом «реализовано». Если на каком-то этапе сделка сорвалась, ее закрывают со статусом «не реализовано». Подробно закрытие сделки описано в разделе «Закрытие возможной сделки».



В зависимости от отрасли и формы работы компании это процесс может отличаться. Например, при частичной предоплате после выполнения обязательств по договору компания подписывает акт о сдаче-приемке и выставляет счет на оставшуюся сумму. Схема будет выглядеть так:



Microsoft Dynamics CRM позволяет реализовать любой процесс продаж. Как это сделать мы покажем на примере стандартного процесса (первая схема в этом разделе).

Управление предложениями

С помощью предложений ответственный сотрудник отдела продаж информирует клиента об условиях сделки, то есть выставляет коммерческое предложение.

Управление заказами

В случае, если предложение, выставленное клиенту, его заинтересовало, клиент принимает предложение и размещает заказ, что отражается в системе сотрудником отдела продаж, ответственным за ведение сделки и/или предложения данному клиенту. Заказы создаются на основе принятых предложений и наследуют информацию по предложенным клиенту условиям для облегчения процедуры формирования заказа. При этом в заказе можно изменить информацию, унаследованную от предложения, например, отредактировать список позиций заказа (продукты, в нашем случае вписываемые наследуются из карточки предложения, их так же можно отредактировать). Информация о заказе также должна содержать контактную информацию для доставки и выставления счетов, а также цены и перечень предложенных товаров и услуг

Управление счетами

Счета – это требования оплаты, которые организация направляет клиентам. Счета выставляются на основе заказов. В зависимости от условий оплаты счет можно сформировать при размещении заказа или после его выполнения. Счета содержат информацию из заказов, такую как адрес доставки, выставления счета, условия оплаты, позиции продаж, цены, скидки и итоговые суммы.

Создание возможной сделки

Новую возможную сделку можно создать вручную (Продажи→Возможные сделки→Создать) либо путем преобразования интереса или действия в возможную сделку. Преобразование интереса в возможную сделку описано в части «Квалификация и дисквалификация интереса».

Во вновь созданной карточке «Возможная сделка» заполните все необходимые поля, они отмечены красной звездочкой. Пример заполнения приведен ниже:

В поле описание введите название сделки, в поле потенциальный клиент укажите клиента, с кем будет заключена сделка. Рекомендуется заполнить поле Прайс -лист при создании сделки. В этом случае при создании предложений, заказов и счетов соответствующие поля данных карточек будут автоматически заполняться. Если в системе не заведено еще ни одного прайс-листа, то заведите единый прайс-лист для всей организации. (Прайс – лист – каталог продуктов организации).

Для заведения прайс-листа:

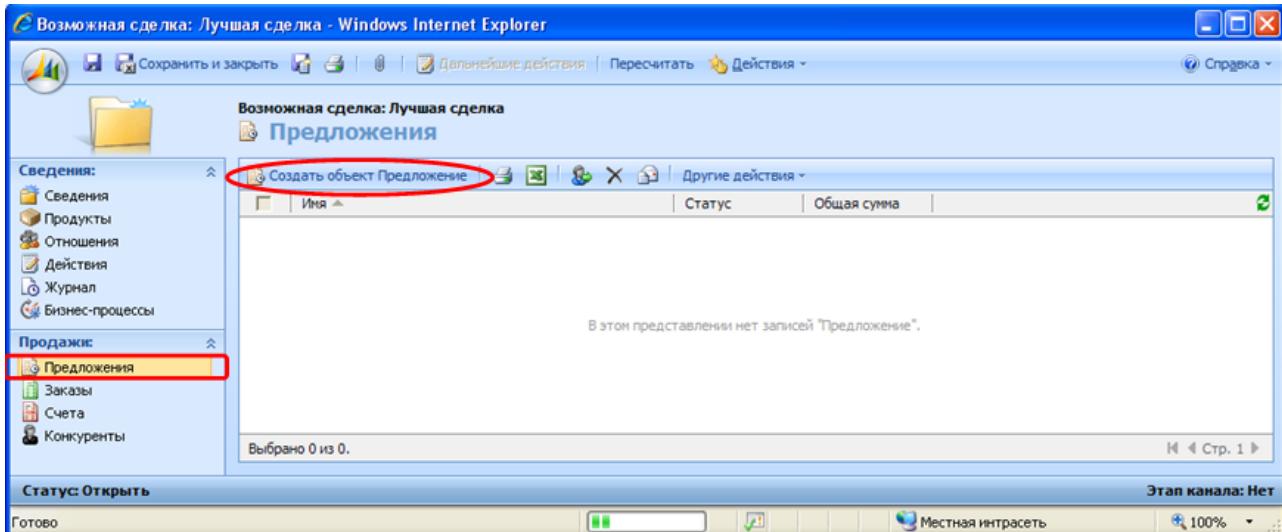
- Перейдите Параметры → Каталог продукции → Прайс-листы → Создать;
- Ведите название прайс-листа и сохраните его.

Если вам необходимо использовать Каталог продукции, который включает в себя прайс-листы, продукты, списки скидок, группы единиц измерения, то работа с ними описана в документации по Microsoft Dynamics CRM.

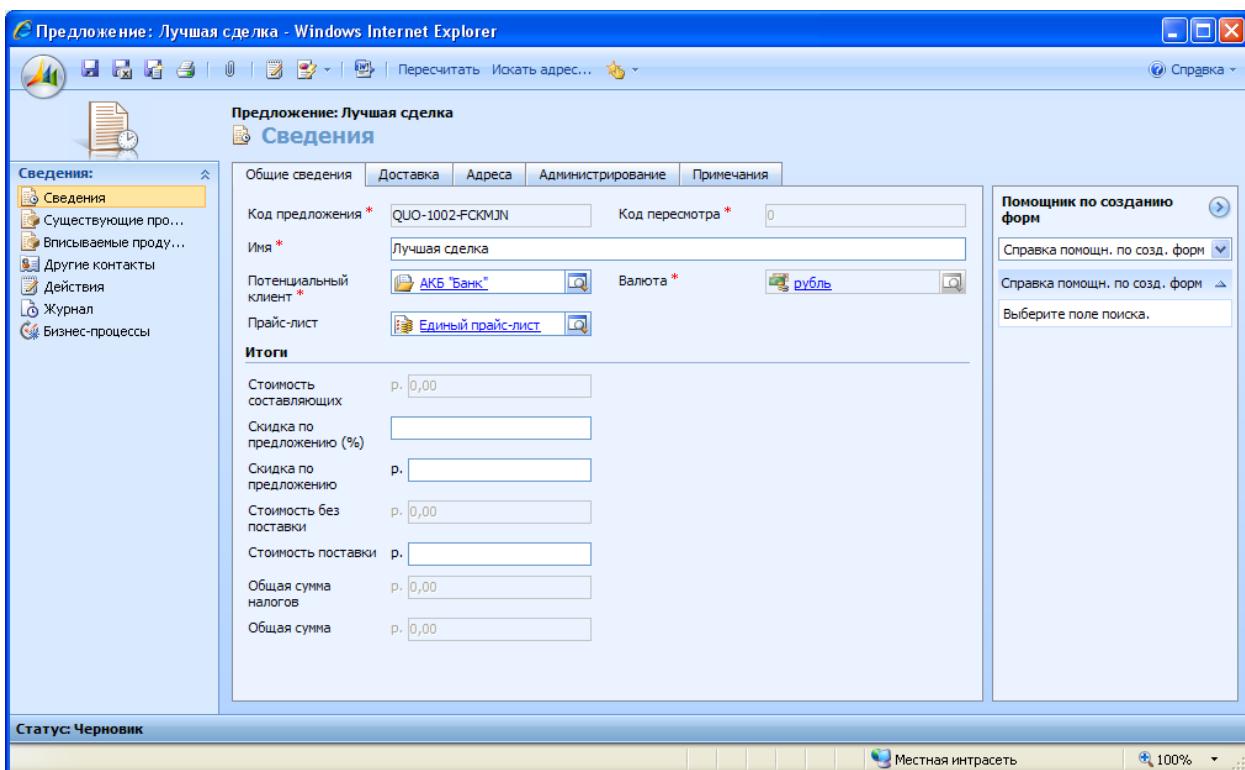
При работе с возможной сделкой вам будет необходимо отслеживать взаимодействия с клиентом. Каждое из них необходимо будет фиксировать в CRM. Для этого используйте раздел «Действия». При работе с Возможной сделкой действия фиксируются точно так же как и при работе с Интересом.

Создание предложений

На стадии возможной сделки представитель отдела продаж может несколько раз связываться с клиентом, оговаривая условия сделки, и это может сопровождаться передачей одного или нескольких предложений с расценками. Для создания предложения по возможной сделке перейдите в необходимой сделке в раздел Предложения. Нажмите [Создать объект Предложение].



При создании нового предложения данные в поля «Имя», «Потенциальный клиент», «Прайс-лист» автоматически переносятся из Возможной сделки. Поля «Код предложения» и «Код пересмотра» заполняются автоматически системой. В коде пересмотра учитывается, сколько раз предложение было пересмотрено. В разделе Итоги вкладки «Общие сведения» часть полей доступны только для чтения. Они будут автоматически рассчитываться после добавлений продуктов к предложению. Для каждого предложения вы можете индивидуально назначить скидку и указать стоимость поставки.



Далее необходимо определить, какие продукты будут входить в данное предложение. Для этого перейдите в раздел Вписываемые продукты и создайте новый, нажав кнопку [Создать объект продукт для предложения]. Описание работы с каталогом продукции и существующими продуктами вы можете найти в книге «8982 Приложения в Microsoft Dynamics CRM 4.0.»

Заполните карточку для создания нового вписываемого продукта:

The screenshot shows a Windows Internet Explorer window titled "Предложение: Создать - Windows Internet Explorer". The main content is a form for creating a new product. At the top, there are tabs for "Общие сведения", "Поставка", and "Адрес". The "Общие сведения" tab is selected. Below it, there are sections for "Выбор продукта" (with radio buttons for "Существующий" and "Вписать", where "Вписать" is selected), "Описание продукта" (with a dropdown menu showing "Лучший продукт"), and "Единица измерения". A section titled "Ценообразование" follows, containing fields for "Цена за единицу" (set to "1 000,00"), "Количество" (set to "3,00000"), and other related fields like "Сумма" (set to "р. 3 000,00") and "Налог" (set to "р. 0,00"). At the bottom left, a status bar shows "Статус: Создать".

В поле «Выбор продукта» выберите Вписать.

В поле «Описание продукта» введите его наименование.

Заполните обязательные поля «Цена за единицу» и «Количество».

Обратите внимание! Если вы хотите внести в предложение 5 одинаковых товаров, одинаковой стоимости, то нет необходимости создавать 5 вписываемых продуктов. Заведите один вписываемый продукт и в поле «Количество» укажите цифру 5.

После заведения всех продуктов для предложения перейдите в Предложении в раздел Сведения и нажмите кнопку [Пересчитать] на панели инструментов. После этого система автоматически рассчитает поля раздела «Итоги», такие как «Стоимость составляющих», «Общая сумма» и т.п.

Предложение: Лучшая сделка - Windows Internet Explorer

Сведения:

- Сведения
- Существующие проду...
- Влияеаемые проду...
- Другие контакты
- Действия
- Журнал
- Бизнес-процессы

Предложение: Лучшая сделка

Сведения

Общие сведения	Доставка	Адреса	Администрирование	Примечания
Код предложения * QUO-1002-FCKMJN	Код пересмотра * 0			
Имя * Лучшая сделка				
Потенциальный клиент * АКБ "Банк"	Валюта * рубль			
Прайс-лист Единый прайс-лист				
Итоги				
Стоимость составляющих	р. 3 000,00			
Скидка по предложению (%)				
Скидка по предложению	р.			
Стоимость без поставки	р. 3 000,00			
Стоимость поставки	р.			
Общая сумма налогов	р. 0,00			
Общая сумма	р. 3 000,00			

Статус: Черновик

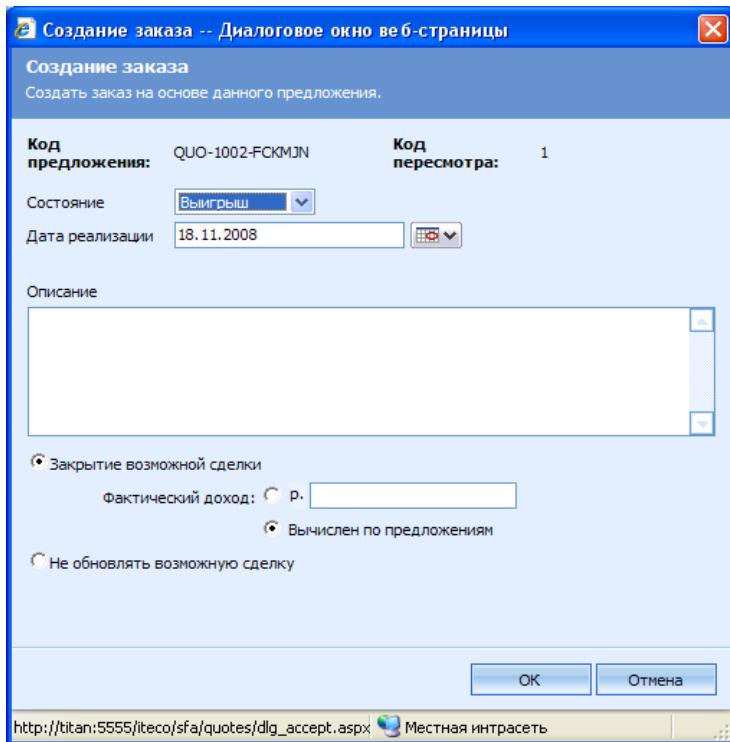
Готово Местная интрасеть 100% ...

Сохраните предложение. Первоначально Предложение с расценками находится в состоянии Черновик. Т.е. оно доступно для изменений. Когда Предложение уже готово к отправке его необходимо перевести в состояние Активный. В данном состоянии предложение доступно только для чтения. При изменении части условий предложение может быть пересмотрено. Для этого из карточки активного Предложения выберите Действия → Пересмотреть предложение. Код пересмотра предложения увеличится на единицу.

Создание и выполнение заказа

После того как предложение принято, на его основе формируется заказ. Заказ используется для выполнения договоренности по продуктам, которые фигурируют в предложении. Заказ – заявка клиента на покупку продуктов или услуг. Чаще всего заказ является результатом принятого предложения, однако заказ можно создать отдельно. Для этого из возможной сделки перейдите в раздел Заказы и нажмите кнопку [Создать заказ для предложения]. Заполнение полей карточки заказ и добавление в него продуктов происходит аналогично как при создании Предложения.

Для создания заказа из принятого предложения перейдите в данное активное предложение и нажмите на кнопку [Создать заказ]. Перед вами появится окно «Создание заказа». В поле «Дата реализации» автоматически заполняется текущая дата. В поле «Описание» введите описание заказа. Нажмите [OK].



Все поля карточки заказ будут заполнены автоматически. Перед тем как будет сформирован счет, заказ должен быть выполнен. При полном или частичном выполнении заказа в заказе выберите Действия→Выполнить заказ. В поле «Состояние» введите полностью («Завершено») или частично («Частичный») был выполнен заказ и в поле «Дата выполнения» введите дату выполнения заказа.

Создание и закрытие счетов

Счет предъявляется клиенту для оплаты заказанных продуктов. В зависимости от заказа и числа выполнений может быть сформировано более одного счета. Как правило, заказы преобразуются в счета, но можно создать новый счет. Для этого перейдите в возможную сделку→Счета→Создать счет для сделки. Заполнение полей карточки счет и добавление в него продуктов происходит аналогично как при создании Предложения.

Для создания счета из карточки заказа перейдите в необходимый заказ и нажмите кнопку [Создать счет].

Microsoft Dynamics CRM заполняет форму счета данными из соответствующих полей формы «Заказ». Внесите в счет необходимые изменения и закройте.

Счет: Лучшая сделка - Windows Internet Explorer

Сведения

Общие сведения Доставка Адреса Администрирование Примечания

Номер счета * INV-1000-T1S28Y
 Имя * Лучшая сделка
 Клиент * АКБ "Банк" Валюта * рубль
 Прайс-лист * Единый прайс-лист

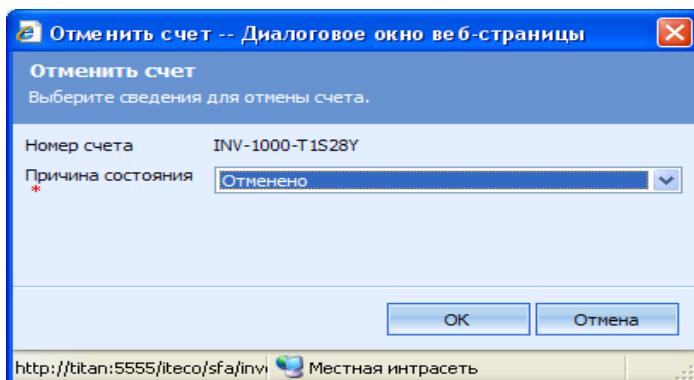
Итоги

Стоймость составляющих р. 3 000,00 Цены заблокированы
 Скидка по счету (%)
 Скидка по счету р.
 Стоймость без поставки р. 3 000,00
 Стоймость поставки р.
 Общая сумма налогов р. 0,00
 Общая сумма р. 3 000,00

Помощник по созданию форм
 Справка помощн. по созд. форм
 Справка помощн. по созд. форм
 Выберите поле поиска.

Статус: Активный

На основе счета создается выставляемый клиенту счет к оплате. Счет закрывается либо путем отмены, либо путем изменения его состояния на «Оплачено». Для этого в меню Действия на панели инструментов выберите либо «Оплата счета», либо «Отменить счет». В поле «Причина состояния» выберите причину оплаты или отмены счета.



Задание цикла продаж в Microsoft Dynamics CRM

Для создания бизнес-процесса, который будет обеспечивать выполнение описанного выше процесса продаж, выполните следующие действия.

Выберите раздел «Параметры», в подчиненной области выберите строку «Бизнес-процессы», на панели операций нажмите кнопку «Создать».

Microsoft Dynamics CRM - Windows Internet Explorer
http://titan:5555/iteco/loader.aspx

Microsoft Dynamics CRM

Создать действие | Новая запись | Переход к | Сервис | Расширенный поиск | CRM Admin
iteco

Параметры | Бизнес-процессы | Справка

Бизнес-процессы

Панель записей | Представление: Все шаблоны бизнес-процессов | Другие действия | Основной объект | Статус | Дата создания

Имя шаблона

В этом представлении нет записей "Бизнес-процесс".

Рабочая область | Продажи | Маркетинг | Сервис | Параметры | Центр ресурсов

Выбрано 0 из 0. Все № А Б В Г Д Е Ж З И К Л М Н О П Р С Т У Ф Х Ч Ш Щ Э Ю Я

Local intranet | 100%

Создайте бизнес-процесс «Движение возможной сделки по этапам». В качестве объекта укажите возможную сделку, тип: новый пустой бизнес-процесс.

Бизнес-процесс: Создать -- Webpage Dialog

Создание бизнес-процесса

Создать пустой бизнес-процесс или создать бизнес-процесс из шаблона

Название бизнес-процесса: Движение возможной сделки поэт | Объект: Возможная сделка

Тип:

Новый пустой бизнес-процесс

Новые бизнес-процессы из шаблона (выберите из списка):

Имя шаблона | Основной объект | Ответственность

В этом представлении нет доступных записей шаблонов бизнес-правил.

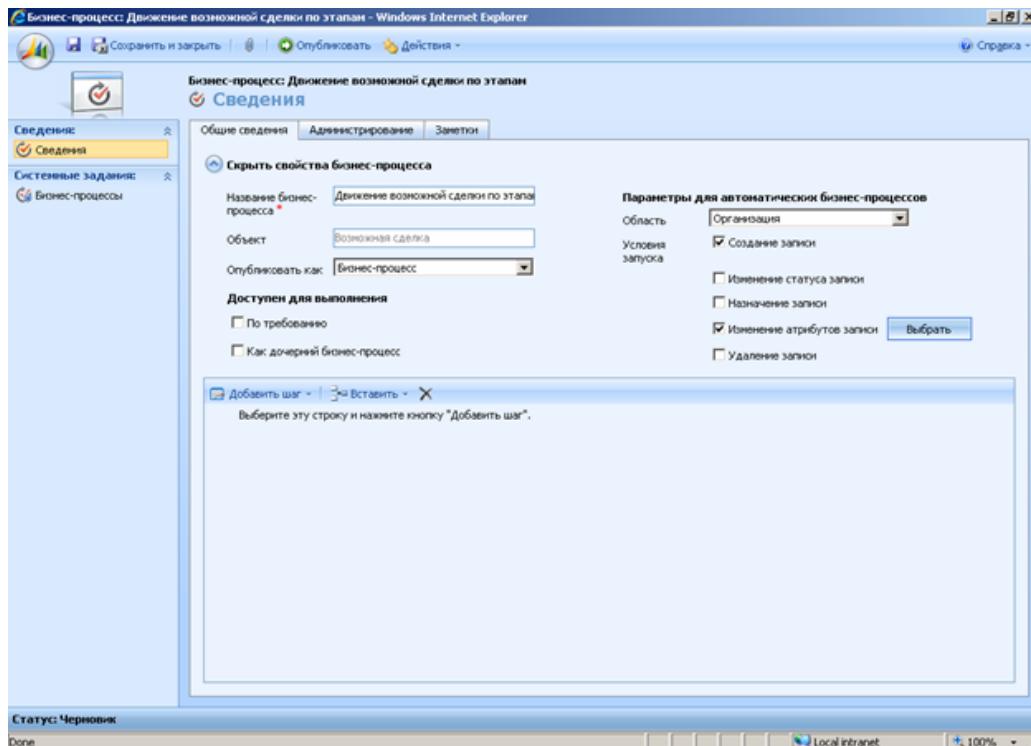
Выбрано 0 из 0.

Свойства | OK | Отмена

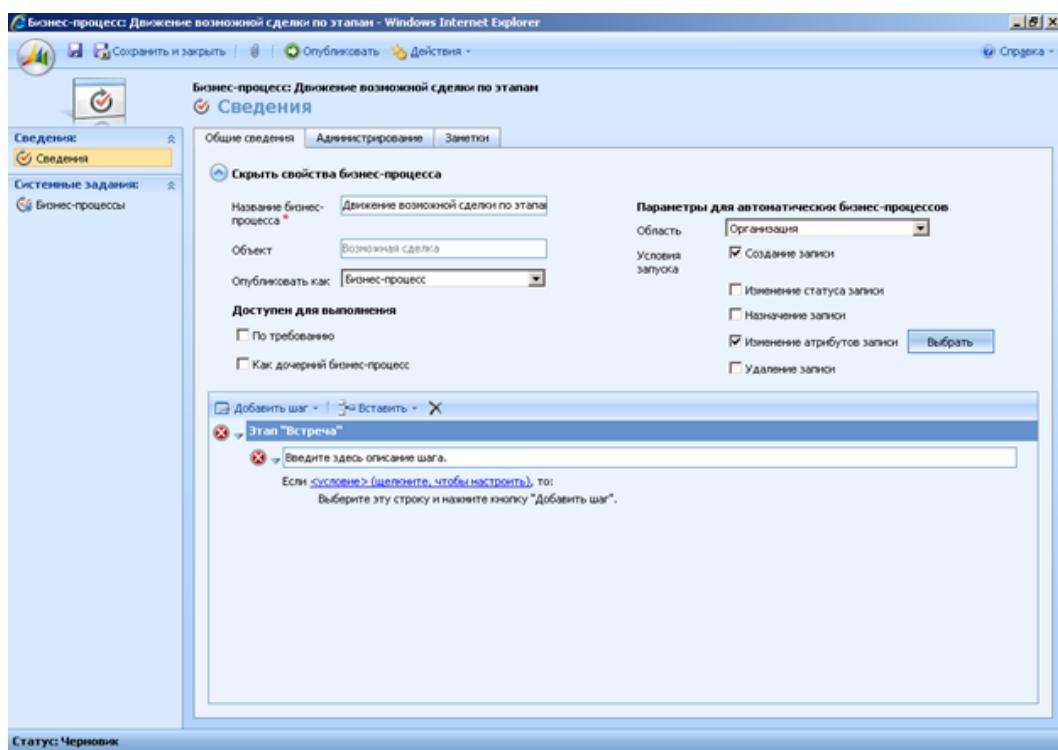
http://titan:5555/IBBox4/sfa/workflow/workflowTemplate/workflowTemplatePage.aspx | Local intranet

После нажатия кнопки «OK» заполните свойства бизнес-процесса на вкладке «Общие сведения»:

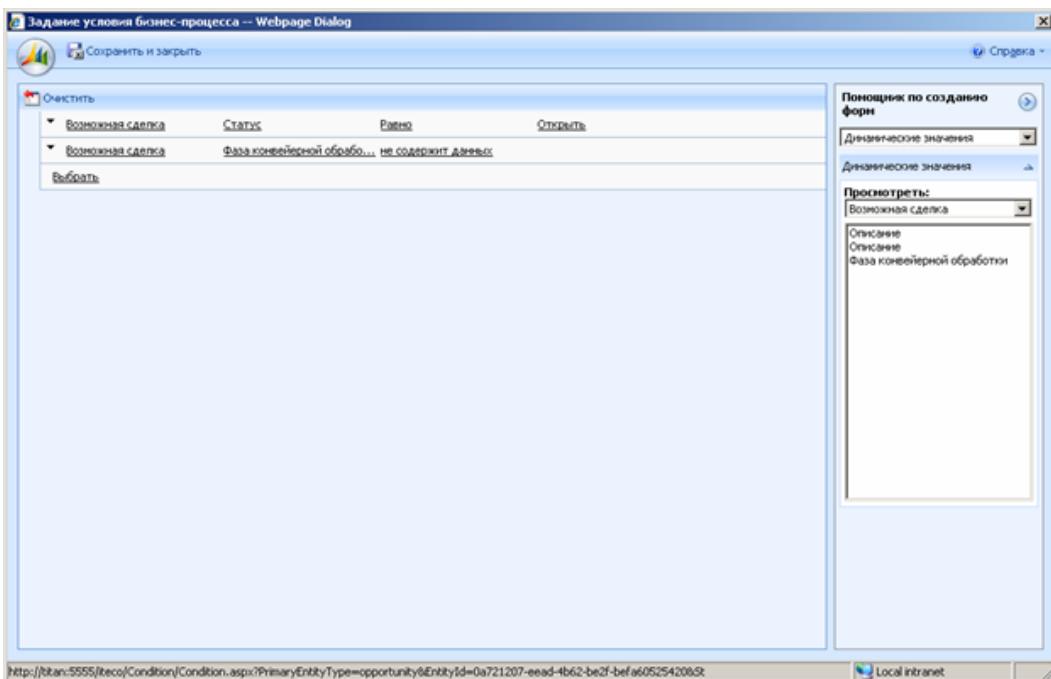
Область – «Организация», условия запуска: поставьте флажки напротив полей «Создание записи», и «Изменение атрибутов записи». Нажмите кнопку «Выбрать» рядом с полем «Изменение атрибутов записи» и поставьте флажок напротив поля «Фаза конвейерной обработки» (атрибут называется «stepname»). После этого можно сохранить бизнес-процесс и создавать этапы продаж в соответствии с принятыми в организации бизнес-правилами.



Нажмите «Добавить шаг» и выберите строку «Этап». В появившуюся строку «Ведите здесь описание стадии» впишите название первого этапа (Этап «Встреча»). Щелкните на следующую строку и добавьте шаг «Проверить условие».

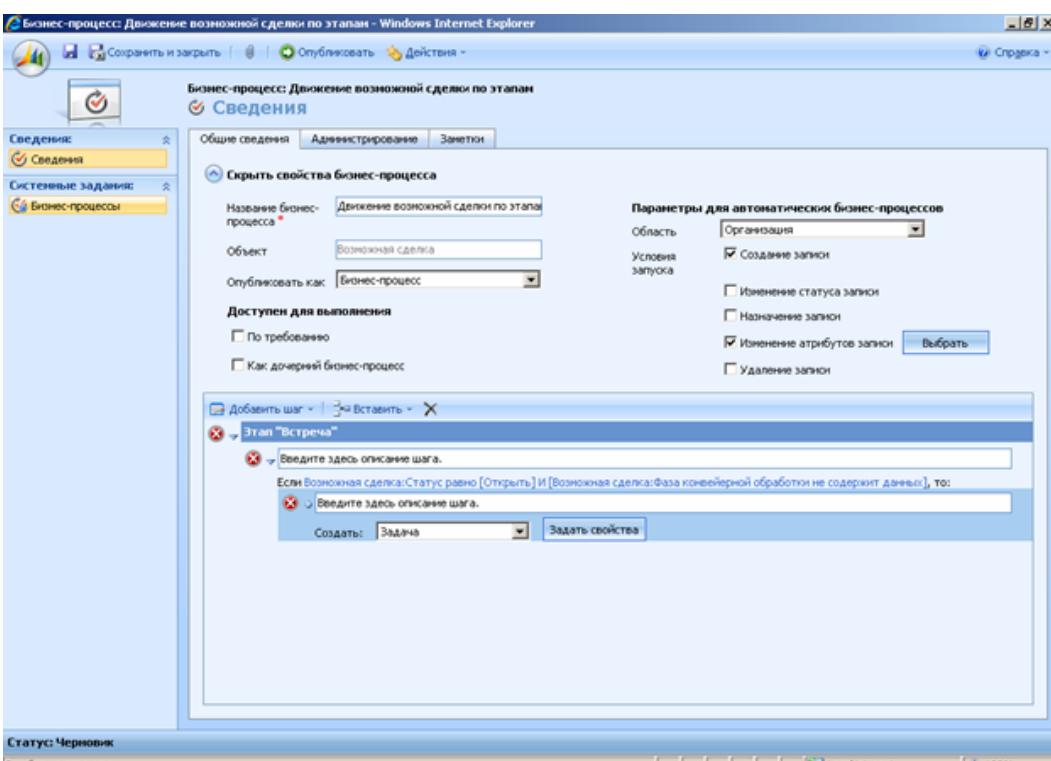


Щелкните <условие> в появившейся строке, и заполните условия проверки:



Нажмите «Сохранить и закрыть».

Щелкните на следующую строку и добавьте шаг «Создать запись». Выберите тип создаваемой записи «Задача».



Нажмите кнопку «Задать свойства», чтобы задать параметры создаваемой задачи:

Создать Задача -- Webpage Dialog

Бизнес-процесс: Движение возможной сделки по этапам
Создание объекта "Задача"

Задача Дополнительные поля

Тема * Встречаться с клиентом, провести презентацию

В отношении [Возможная сделка[Возможная сделка]]
Ответственный [Ответственный[Возможная сделка]]
Длительность
Срок
Категория

Приоритет Обычный

Подкатегория

http://titan:5555/IBBox4/SFA/Workflow/entityform.aspx?workflowid=0a721207-eed-4b62-be2f-befaf60525420&entityname=task&activityn Local intranet

Для заполнения поля «Ответственный» воспользуйтесь помощником для создания форм в правой части экрана.

Добавьте следующий шаг «Обновить запись». Типом обновляемой записи по умолчанию будет «Возможная сделка». Нажмите кнопку «Задать свойства», чтобы задать параметры, которые будут обновляться в возможной сделке. В поле «Вероятность» поставьте значение 20.

Обновить Возможная сделка -- Webpage Dialog

Бизнес-процесс: Движение возможной сделки по этапам
Обновить Возможная сделка

Общие сведения Администрирование Дополнительные поля

Описание
Потенциальный клиент Прайс-лист
Валюта
Предполагаемый доход
Доход Рассчитывается системой Предоставляется пользователем
Предполагаемый доход Вероятность 20
Предполагаемая дата закрытия Оценка
Описание

http://titan:5555/teco/SFA/Workflow/entityform.aspx?workflowid=0a721207-eed-4b62-be2f-befaf60525420&entityname=opportunity&act Local intranet

В поле «Фаза конвейерной обработки» впишите «Встреча».

Обновить Возможная сделка -- Webpage Dialog

Сохранить и закрыть Справка

Бизнес-процесс: Движение возможной сделки по этапам
Обновить Возможная сделка

Общие сведения Администрирование Дополнительные поля

Фактическая дата закрытия Код процесса
Приоритет Фактический доход
Фаза конвейерной обработки Встреча

Помощник по созданию форм
Динамические значения
Оператор: Установить на
мес.: 0 дн.: 0 час.: 0 Минуты: 0
Перед
Просмотреть: Возможная сделка
Дата изменения
Добавить
Значение по умолчанию:
OK

http://titans:5555/iteco/SFA/Workflow/entityform.aspx?workflowId=0a721207-eead-4b62-be2f-bfa60525420&entityname=opportunity&act
Local intranet

Нажмите «Сохранить и закрыть».

Добавьте следующий шаг «Условие ожидания».

Щелкните <условие> в появившейся строке, и заполните условия ожидания:

Задание условия бизнес-процесса -- Webpage Dialog

Сохранить и закрыть Справка

Очистить Создать (Задача) Состояние действия Равно Завершено ...
Выбрать

Помощник по созданию форм
Динамические значения
Просмотреть: Возможная сделка
Статус

http://titans:5555/IBBox4/Condition/Condition.aspx?PrimaryEntityType=opportunity&EntityId=99739eb3-359d-4d36-b8ad-897b501875db&S
Local intranet

Нажмите «Сохранить и закрыть».

Затем добавьте шаг «Обновить запись». Типом обновляемой записи по умолчанию будет «Возможная сделка». Нажмите кнопку «Задать свойства», чтобы задать параметры, которые будут обновляться в возможной сделке. В поле «Вероятность» поставьте значение 50, в поле «Фаза конвейерной обработки» впишите «Переговоры».

Обновить Возможная сделка -- Webpage Dialog

Сохранить и закрыть Справка

Бизнес-процесс: Движение возможной сделки по этапам
Обновить Возможная сделка

Общие сведения Администрирование Дополнительные поля

Описание:

Потенциальный клиент: Прайс-лист:

Валюта:

Предполагаемый доход:

Доход: Рассчитывается системой Предоставляется пользователем

Предполагаемый доход: Вероятность:

Предполагаемая дата закрытия: Оценка:

Описание:

Помощник по созданию форм

Динамические значения

Оператор: Установить на

Просмотреть: Возможная сделка

@mezonumber@versionnumber

Добавить Вверх Вниз

Local intranet

Обновить Возможная сделка -- Webpage Dialog

Сохранить и закрыть Справка

Бизнес-процесс: Движение возможной сделки по этапам
Обновить Возможная сделка

Общие сведения Администрирование Дополнительные поля

Фактическая дата закрытия: Фактический доход:

Приоритет: Код процесса: Значение по умолчанию

Фаза конвейерной обработки: Переговоры

Помощник по созданию форм

Динамические значения

Оператор: Установить на

мес.: 0 дн.: 0 час.: 0 минуты: 0

Перед

Просмотреть: Возможная сделка

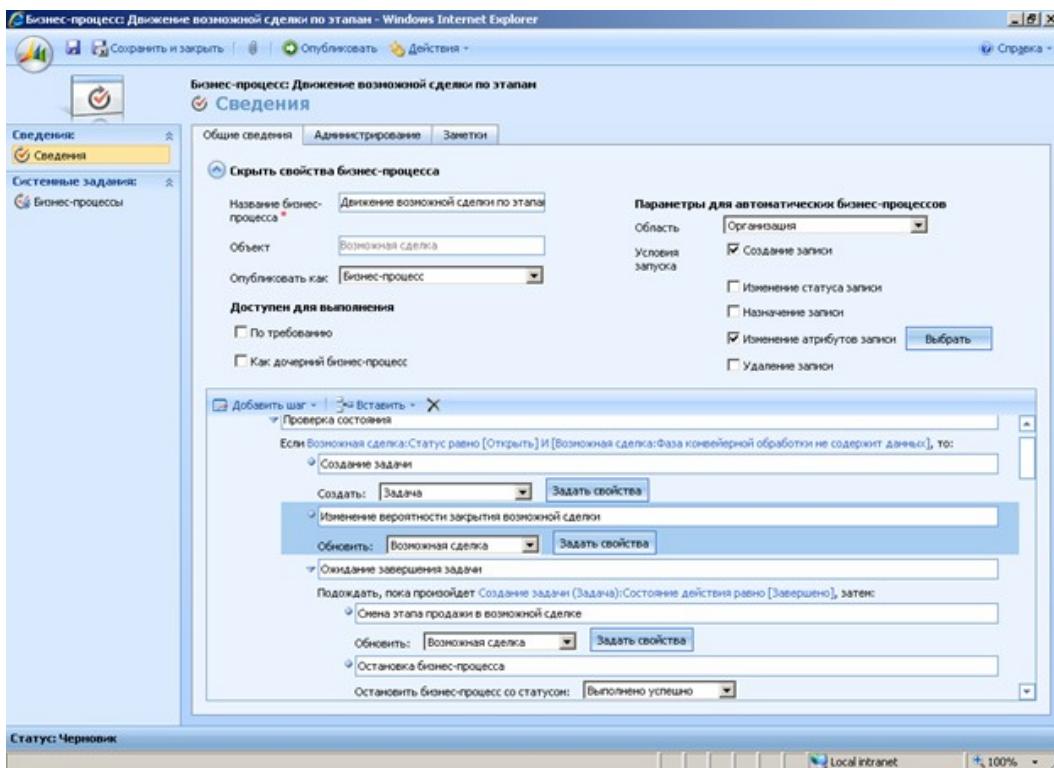
Дата изменения

Добавить Вверх Вниз

Local intranet

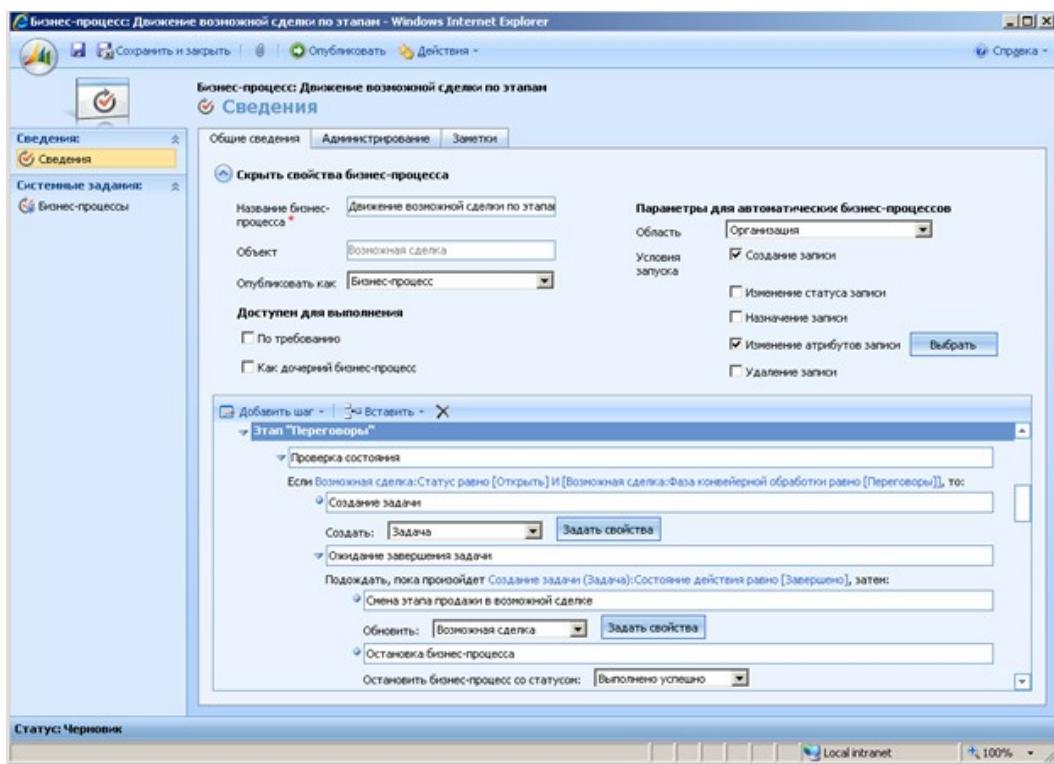
Таким образом, возможная сделка будет переходить на следующий этап продажи «Переговоры» с вероятностью 50%. Нажмите «Сохранить и закрыть».

Затем добавьте шаг «Остановить бизнес-процесс».

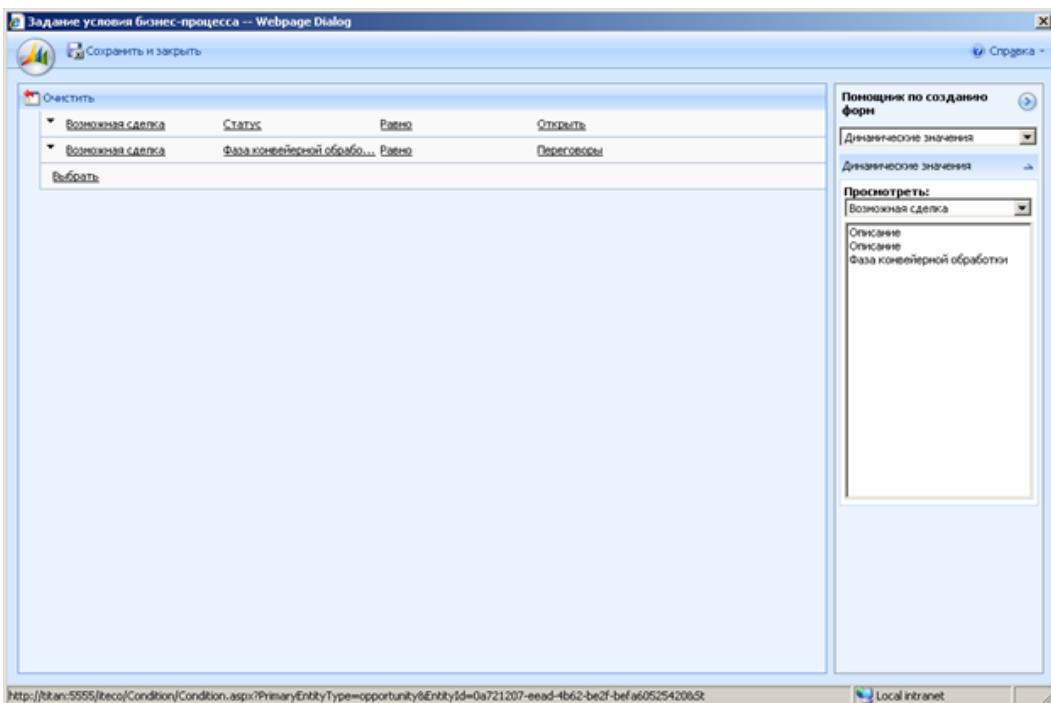


Таким образом, задание бизнес-процесса для этапа продажи «Встреча» завершено. Согласно прописанным в бизнес-процессе условиям, при создании возможной сделки будет установлен этап продажи «Встреча», вероятность 20 %, и создана задача ответственному за возможную сделку «Встретиться с клиентом, провести презентацию». После проведения встречи и закрытия задачи со статусом «Завершено» возможная сделка перейдет на этап «Переговоры» с вероятностью закрытия 50%.

Чтобы задать следующий этап продажи «Переговоры» щелкните на строку предыдущего этапа и добавьте шаг «Этап».

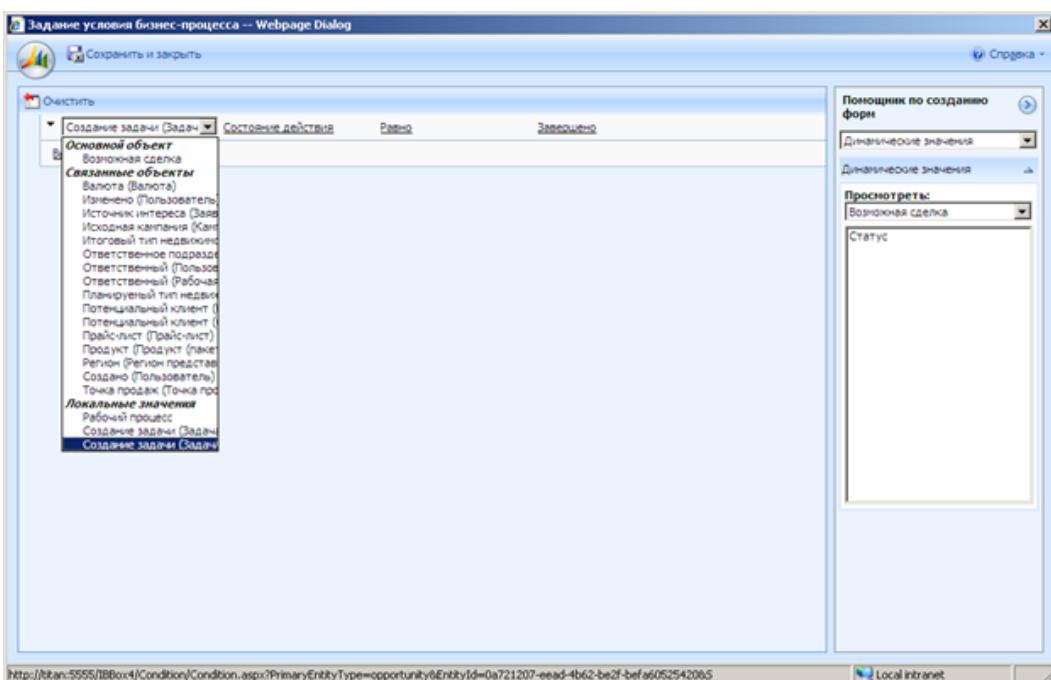


Для этапа «Переговоры» выберите шаг «Проверить условие»:



Создайте задачу ответственному за возможную сделку: «Провести переговоры, согласовать спорные вопросы».

Добавьте условие ожидания:



Затем добавьте шаг «Обновить запись». Нажмите кнопку «Задать свойства», чтобы задать параметры, которые будут обновляться в возможной сделке. В поле «Вероятность» поставьте значение 70, в поле «Фаза конвейерной обработки» впишите «Договор».

Добавьте шаг «Остановить бизнес-процесс».

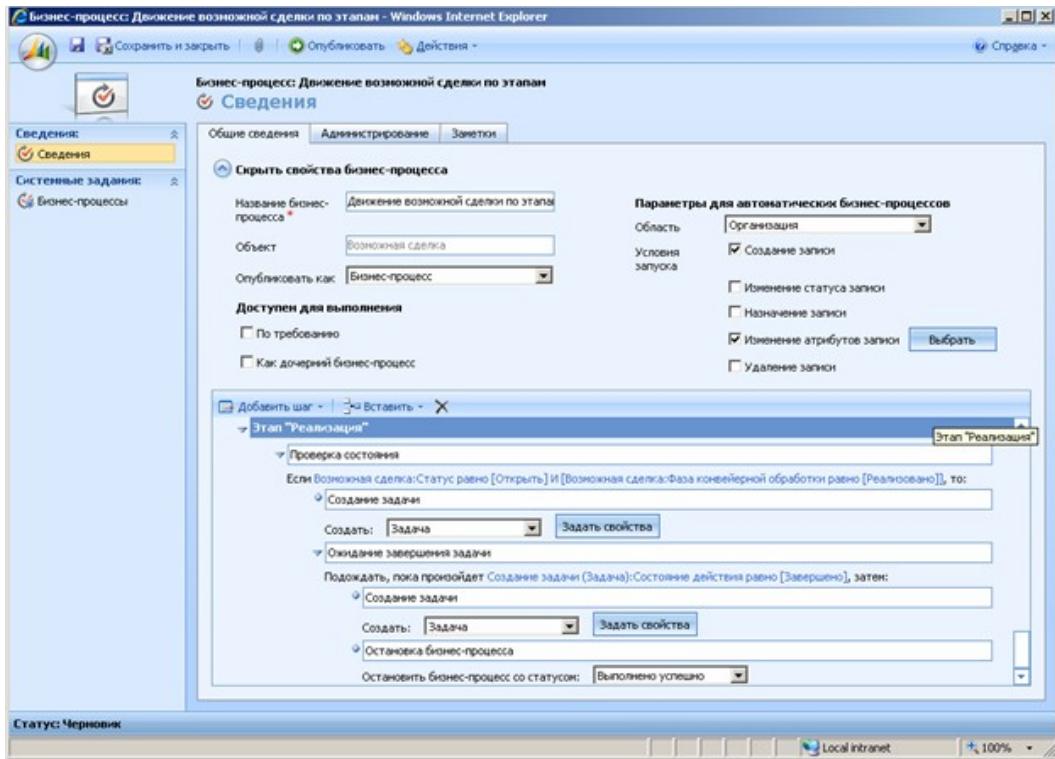
Этапы продаж «Договор», «Заказ», «Счет» задаются по аналогии с этапом «Переговоры». Различия будут только в поставленных задачах, а также «Вероятности закрытия» и «Фазе конвейерной обработки» обновляемой возможной сделки:

Этап «Договор»: создается задача «Заключить договор на оказание услуг»; после того, как задача будет закрыта, возможная сделка переводится на этап «Заказ» с вероятностью закрытия 80%.

Этап «Заказ»: создается задача «Оформить заказ»; после того, как задача будет закрыта, возможная сделка переводится на этап «Счет» с вероятностью закрытия 90%.

Этап «Счет»: создается задача «Выставить счет, получить оплату»; после того, как задача будет закрыта, возможная сделка переводится на этап «Реализация» с вероятностью закрытия 100%.

На этапе «Реализация» создается задача «Подписать акт о выполненных работах», после ее закрытия создается задача «Назначьте возможную сделку лицу, уполномоченному на закрытие договоров в системе». (Поскольку у Ответственного за возможную сделку может не быть прав на ее закрытие, создается задача сделать ответственным за возможную сделку лицо, уполномоченное на закрытие возможных сделок).



Затем добавьте шаг «Остановить бизнес-процесс».

Таким образом, для определенной организации возможно настроить такой же процесс продаж или создать свой процесс продаж в соответствии с бизнес-правилами, принятыми в организации (изменяя этапы и их содержание, а также меняя задачи, которые ставятся пользователю).

Движение возможной сделки по этапам

После квалификации интереса создается возможная сделка. Вновь созданная сделка находится на этапе продажи «Встреча», вероятность – 20 % (если поле вероятность не заполнено – нажмите F5(Обновление)).

Возможная сделка: Движение возможной сделки по этапам - Windows Internet Explorer

Сведения

Общие сведения Администрирование Примечания

Описание * Движение возможной сделки по этапам

Потенциальный Клиент * Кирилл Ковалев Прайс-лист

Валюта * тгб

Предполагаемый доход

Доход Рассчитывается системой Предоставляется пользователем

Предполагаемый доход р. 0,00 Вероятность **20**

Предполагаемая дата закрытия Оценка средняя

Описание

Статус: Открыть

Этап канала: Встреча

При этом создается задача лицу, ответственному за данную возможную сделку. Если данный пользователь использует для работы Microsoft Dynamics CRM Client for Outlook он увидит эту задачу у себя в задачах в Outlook. Просмотреть открытые задачи для данной возможной сделки можно в разделе «Действия» в карточке этой возможной сделки.

Возможная сделка: Сведения - Windows Internet Explorer

Сведения

Фильтр по: Следующие 30 дней Включить: Связанные записи "В отношениях"

Действия

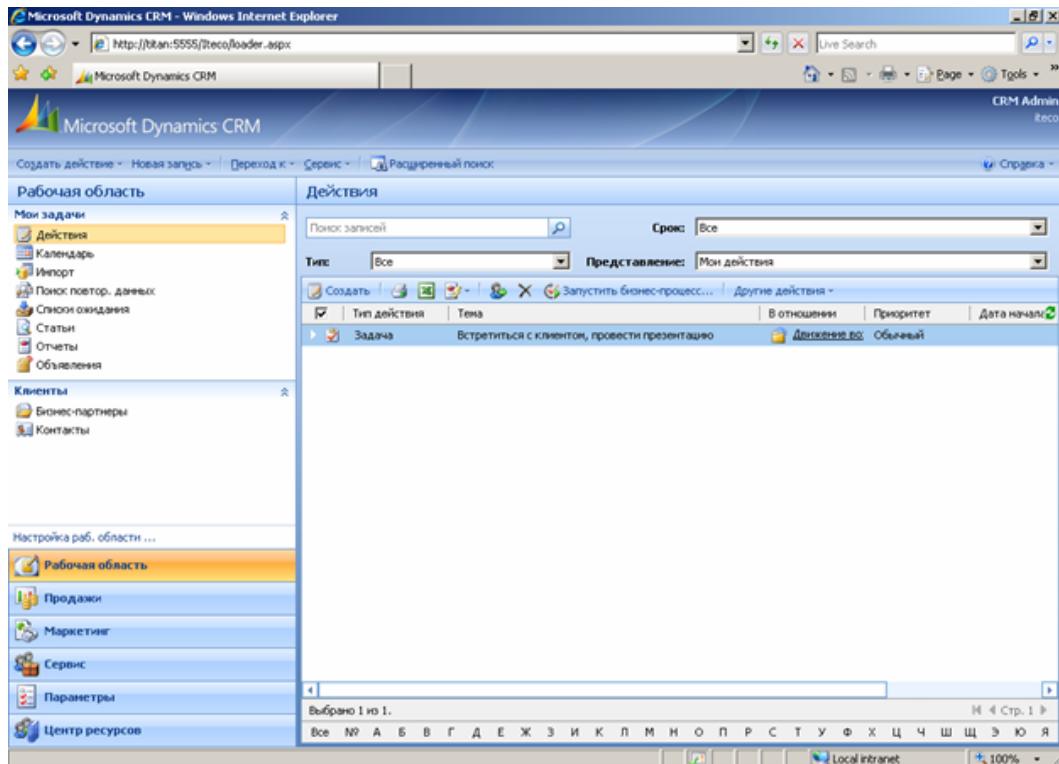
Тема	Тип действия	Состояние действий	Приоритет	Срок	Создан
Встретиться с клиентом, провести презентацию	Задача	Открыто	Обычный		Михаил С.

Выбрано 1 из 1.

Статус: Открыть

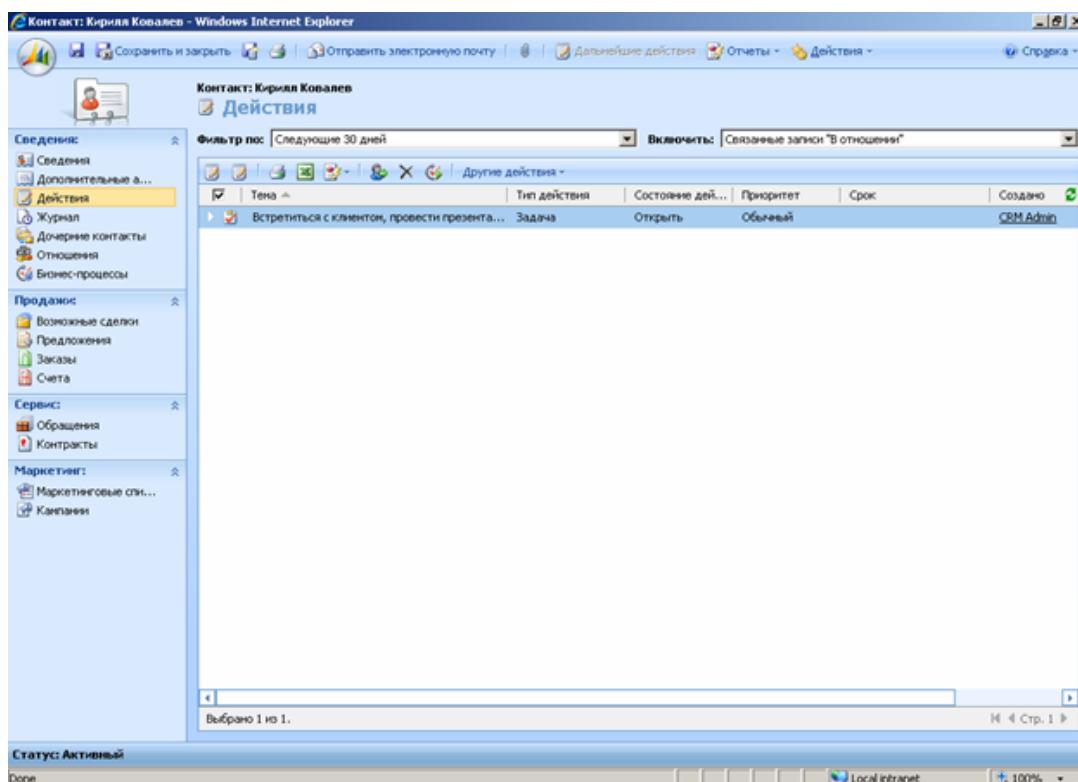
Этап канала: Нет

Так же все открытые задачи пользователя отображаются в разделе «Рабочая область» пункт «Действия» в меню слева. Эта страница является по умолчанию страницей входа в систему. То есть каждый раз, когда пользователь заходит в систему с помощью Internet Explorer, первое что он видит список своих открытых задач.

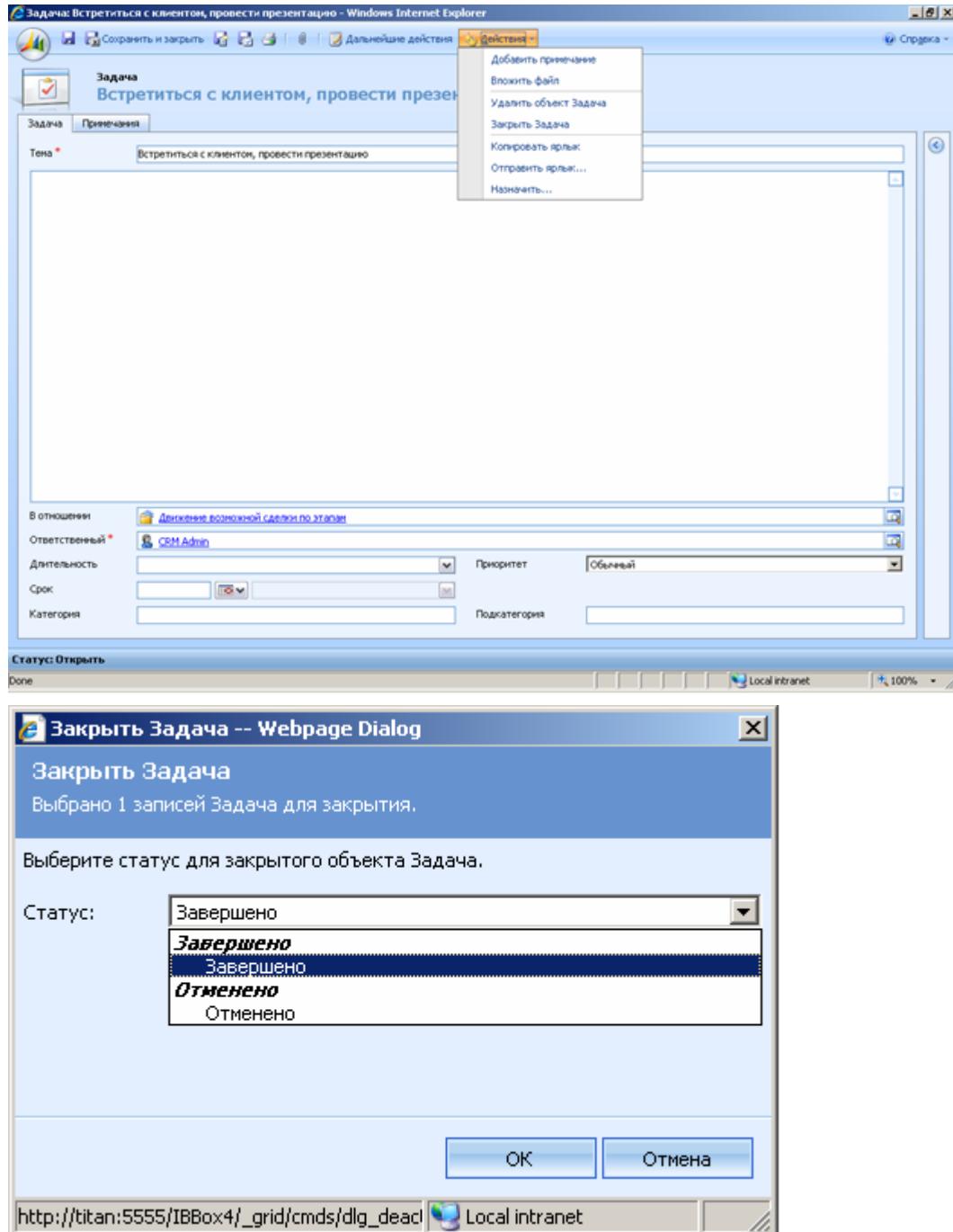


Справа в области просмотра отобразятся все открытые действия данного пользователя, в т.ч. и задача, созданная для рассматриваемой в нашем примере возможной сделки.

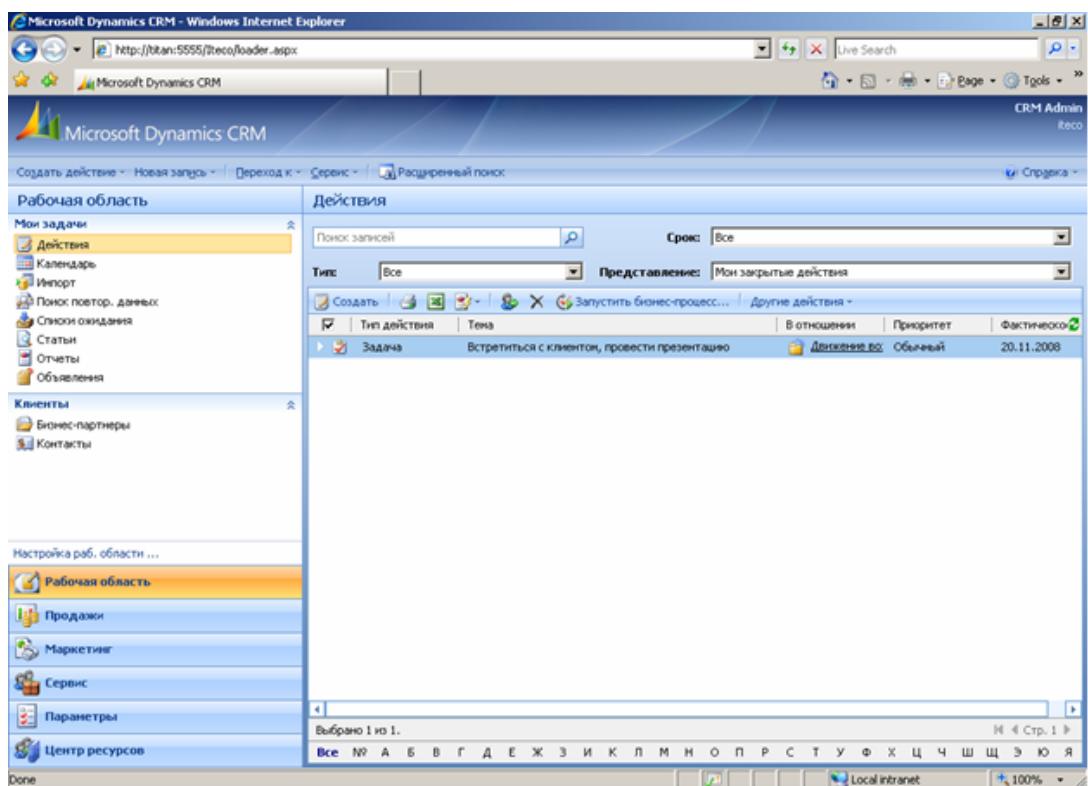
Также просмотр действий, созданных бизнес-процессом, возможен в карточке контакта или бизнес-партнера, связанных с данной возможной сделкой. Это стандартная схема Microsoft Dynamics CRM позволяет просмотреть все взаимодействия в разрезе сделки, бизнес-партнера или контакта.



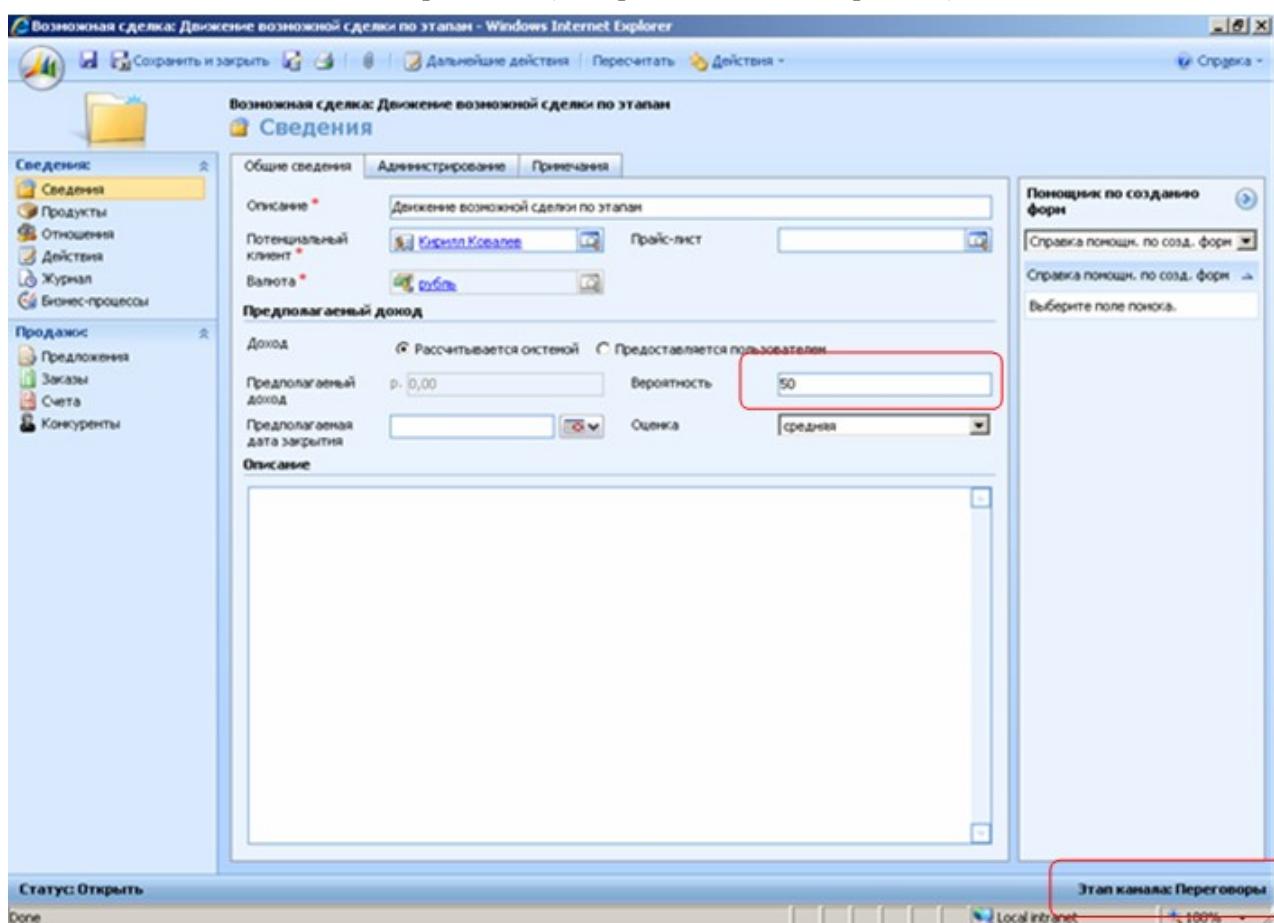
После того как пользователь выполнил задачу, он должен отметить факт ее выполнения в системе, закрыть ее (Для того чтобы закрыть задачу выберите в карточке этой задачи «Действия» - «Закрыть задачу», далее выберите завершить задачу, смотрите картинку ниже). После того как задача закрывается (меню «Действия», строка «Закрыть Задача») она становится недоступной для просмотра в разделе «Действия» возможной сделки.



Просмотреть закрытые действия можно в разделе «Журнал» в карточке этой возможной сделки или в рабочей области (раздел «Действия», представление «Мои закрытые действия», где среди всех закрытых действий данного пользователя есть и закрытые действия, относящиеся к рассматриваемой возможной сделке).



После закрытия задачи сделка переходит на следующий этап (нажмите F5 для обновления записи, запись обновится также при закрытии и последующем открытии возможной сделки). Вы увидите что этап продажи изменился на следующий: Переговоры (на картинке выделено красным), а вероятность заключения сделки достигла 50 процентов (на картинке выделено красным).



При переходе на следующий этап автоматически создается новая задача, соответствующая данному этапу. И так далее сделка движется по этапам.

Возможная сделка: Движение возможной сделки по этапам - Windows Internet Explorer

Сохранить и закрыть | Дальнейшие действия | Пересчитать | Действия | Справка |

Возможная сделка: Движение возможной сделки по этапам

Действия

Фильтр по: Следующие 30 дней | Включить: Связанные записи "В отношении"

Тема	Тип действия	Состояние дей...	Приоритет	Срок
Провести переговоры, согласовать спорные вопросы	Задача	Открыто	Обычный	СВ1.8

Выбрано 1 из 1.

Статус: Открыто

Этап канала: Переговоры

Done Local Intranet 100%

Бизнес-процессы, применяемые к данной возможной сделке, и то, как они выполняются, можно посмотреть в разделе «Сведения» (строка «Бизнес-процессы») в карточке возможной сделки.

Возможная сделка: Движение возможной сделки по этапам - Windows Internet Explorer

Имя системного задания	Состояние	Ответственный	Дата начала	Дата завершения
Движение возможной сделки по этапам	Успешно	CRM Admin	21.11.2008 7:48	21.11.2008 7:48
Движение возможной сделки по этапам	Успешно	CRM Admin	21.11.2008 7:48	21.11.2008 7:48
Движение возможной сделки по этапам	Успешно	CRM Admin	21.11.2008 7:47	21.11.2008 7:47
Движение возможной сделки по этапам	Успешно	CRM Admin	21.11.2008 7:39	21.11.2008 7:39
Движение возможной сделки по этапам	Успешно	CRM Admin	21.11.2008 7:38	21.11.2008 7:38

Выбрано 1 из 6.

Статус: Открыт

Старт канала: Счет

Local intranet 100%

Для того чтобы просмотреть положение дел по любому из примененных бизнес-процессов кликните по нему два раза. В открывшемся окне вы увидите последовательность действий в соответствии с процессом и результаты их выполнения. Галочками при этом отмечены завершенные пункты, кружочками - пункты, которые находятся в процессе обработки.

Системное задание: Движение возможной сделки по этапам - Windows Internet Explorer

Системное задание: Движение возможной сделки по этапам

Сведения

Общие сведения

Объекты: Возможная сделка Просмотреть свойства

Остановка бизнес-процесса
Остановить бизнес-процесс со статусом: Выполнено успешно

→ Этап "Заказ"

✓ Проверка состояния

Если Возможная сделка:Статус равен [Открыт] И [Возможная сделка:Фаза конвейерной обработки равно [Заказ]], то:

- Создание задачи
Создать: Задача Просмотреть свойства
- Ожидание завершения задачи
Подождать, пока произойдет Создание задачи(Задача):Состояние действия равно [Завершено], затем:

 - Смена этапа продажи в возможной сделке
Объекты: Возможная сделка Просмотреть свойства
 - Остановка бизнес-процесса
Остановить бизнес-процесс со статусом: Выполнено успешно

→ Этап "Счет"

✓ Проверка состояния

Если Возможная сделка:Статус равен [Открыт] И [Возможная сделка:Фаза конвейерной обработки равно [Счет]], то:

- Создание задачи
Создать: Задача: Выставить счет, получить оплату Просмотреть свойства
- Ожидание завершения задачи
Подождать, пока произойдет Создание задачи(Задача):Состояние действия равно [Завершено], затем: Ожидание завершения задачи

 - Смена этапа продажи в возможной сделке
Объекты: Возможная сделка Просмотреть свойства
 - Остановка бизнес-процесса
Остановить бизнес-процесс со статусом: Выполнено успешно

→ Этап "Реализация"

✓ Проверка состояния

Если Возможная сделка:Статус равен [Открыт] И [Возможная сделка:Фаза конвейерной обработки равно [Реализовано]], то:

Статус: Ожидание

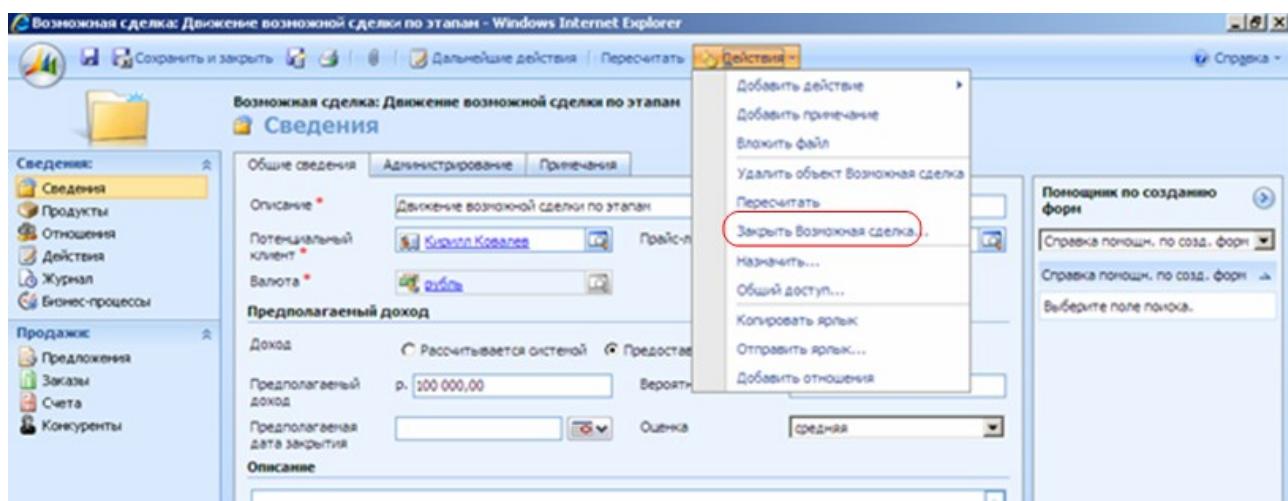
Done

Local intranet 100%

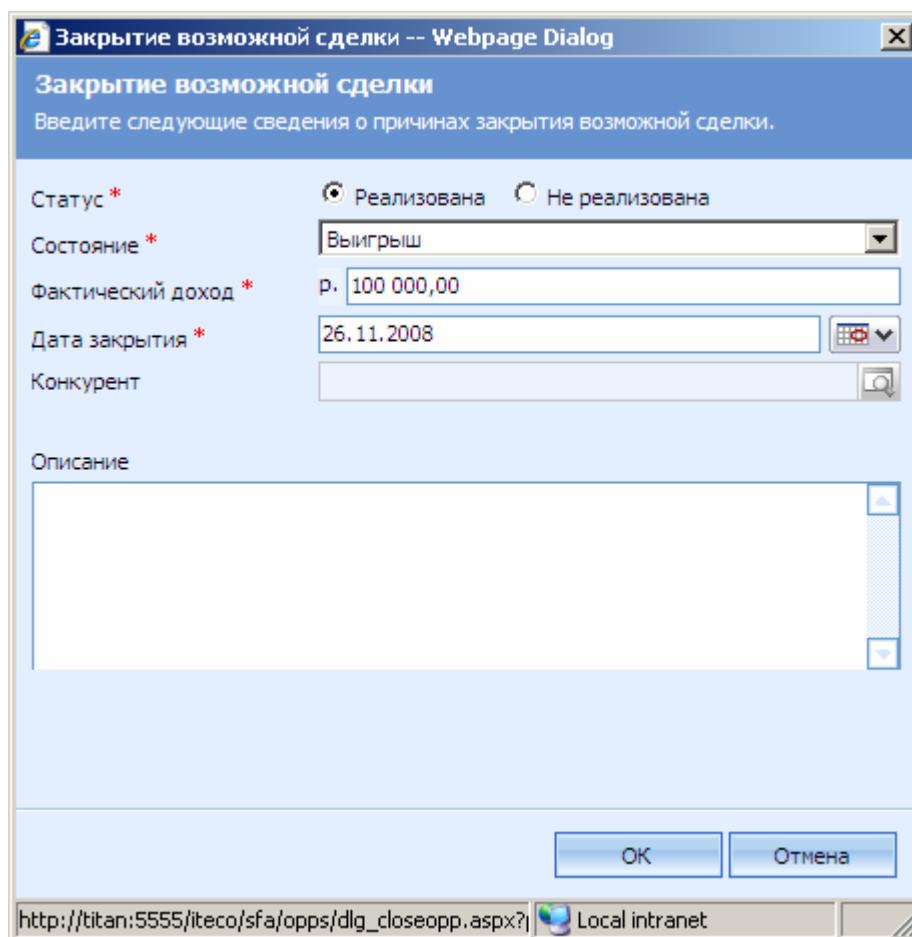
Закрытие возможной сделки

Возможную сделку закрывает пользователь, который наделен соответствующими правами в CRM-системе. Возможная сделка закрывается как в случае успешного ее завершения, когда оплачен счет и подписан акт приема-сдачи выполненных работ, так и в случае, когда сделка срывается по какой-либо причине.

Чтобы закрыть возможную сделку, следует в карточке возможной сделки зайти в меню «Действия» и выбрать раздел «Закрыть Возможная сделка»



Откроется диалоговое окно закрытия возможной сделки:



Выберите статус закрытия (Реализована\Не реализована). Далее выберите состояние (для статуса «Реализована» возможно только одно состояние: «Выигрыш»).

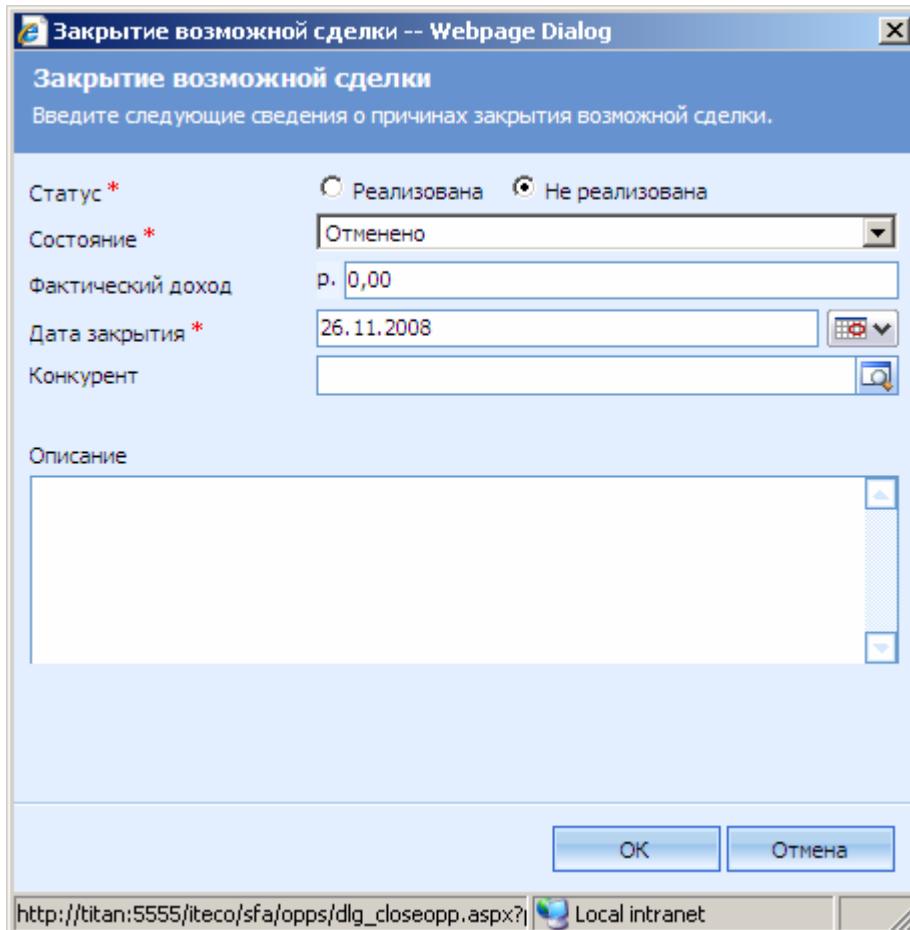
Поле фактический доход заполняется автоматически значением поля «Предполагаемый доход» из карточки возможной сделки, но при необходимости сумму можно исправить вручную. Обращаем внимание, что эта сумма будет учитываться при формировании отчетов по итогам продаж.

В поле «Дата закрытия» проставляется текущая дата, при необходимости её можно изменить вручную.

В поле «Описание» можно добавить комментарии к закрытию возможной сделки в свободной форме. После введения всей необходимой информации нажмите «OK».

После закрытия, возможная сделка становится доступной для просмотра в представлении «Закрытые возможные сделки» со статусом «Выигрыш» и не доступной для редактирования.

При закрытии со статусом «Не реализована» нужно выбирать одно из состояний закрытия (Отменено\Все продано).



Поле фактический доход заполняется автоматически значением 0,00 р., но его можно редактировать.

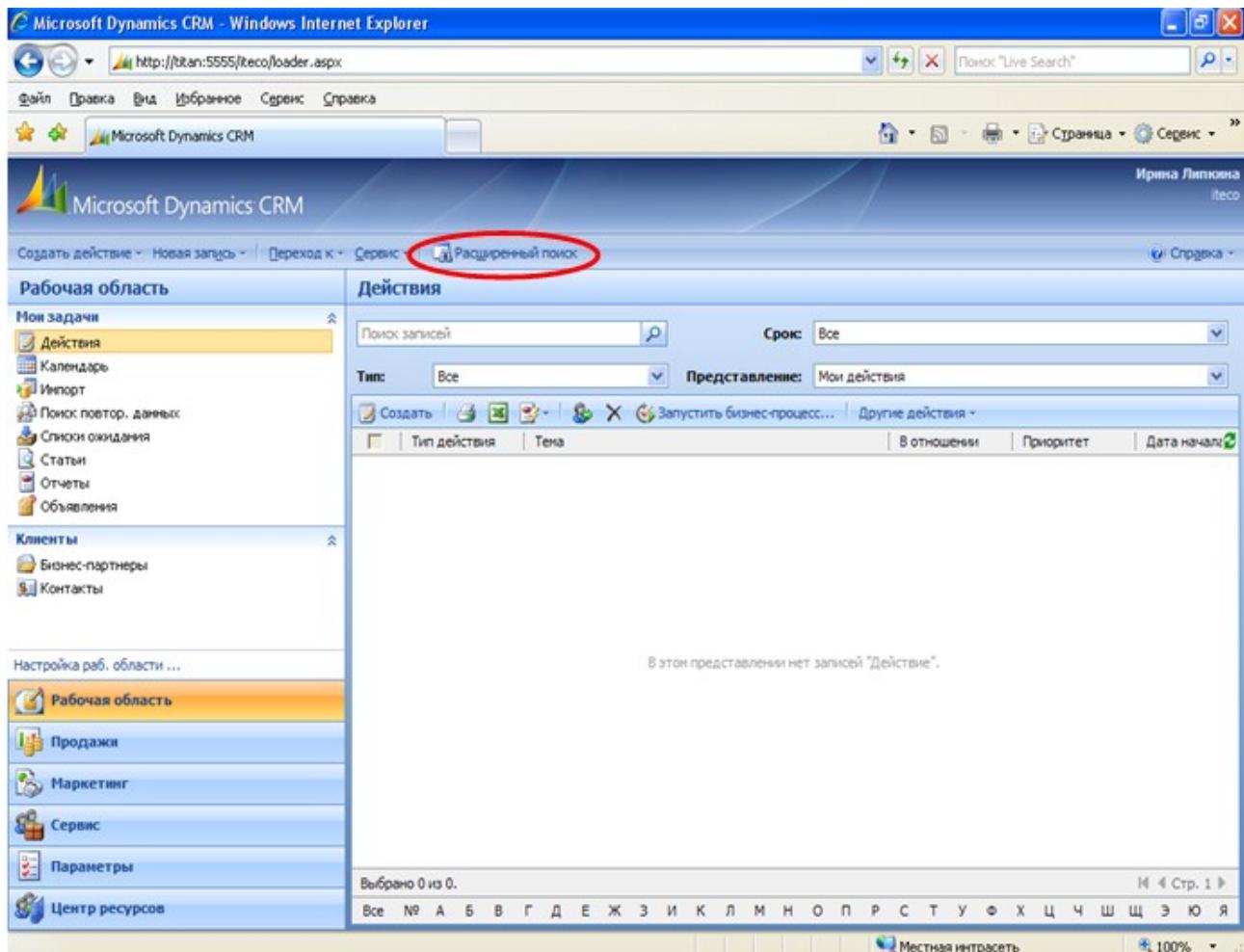
В поле «Дата закрытия» проставляется текущая дата и её тоже можно изменить.

В поле конкурент пользователь может выбрать конкурента, которому была проиграна сделка (если он известен и ведется в вашей системе).

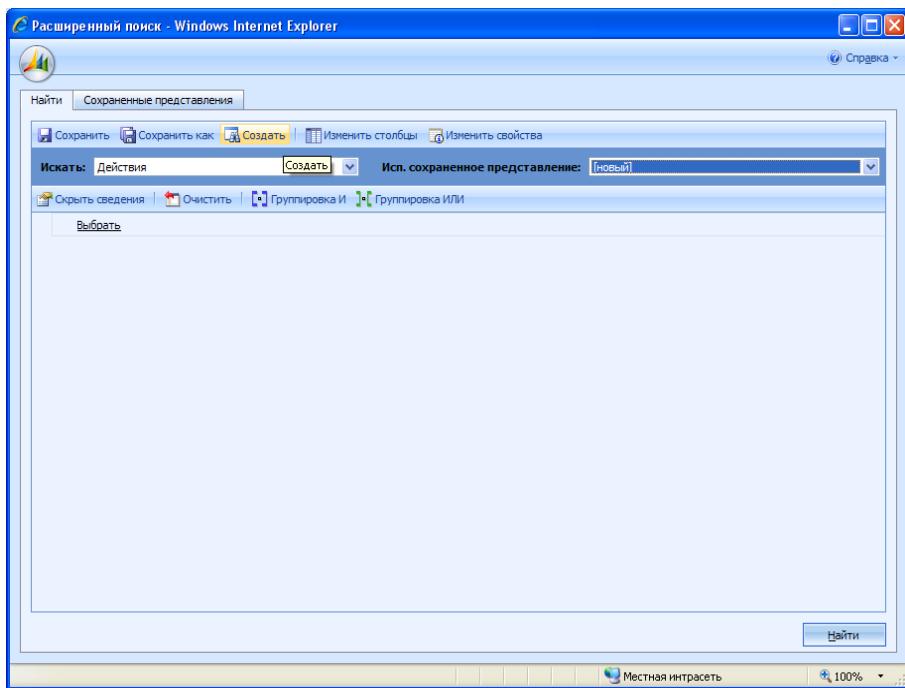
В поле «Описание» можно вписать свои комментарии к закрытию возможной сделки в свободной форме. Нажмите «OK» и возможная сделка закроется. После этого она становится доступной для просмотра в представлении «Закрытые возможные сделки» со статусом «Потеряно» и не доступной для редактирования.

Инструмент «Расширенный поиск»

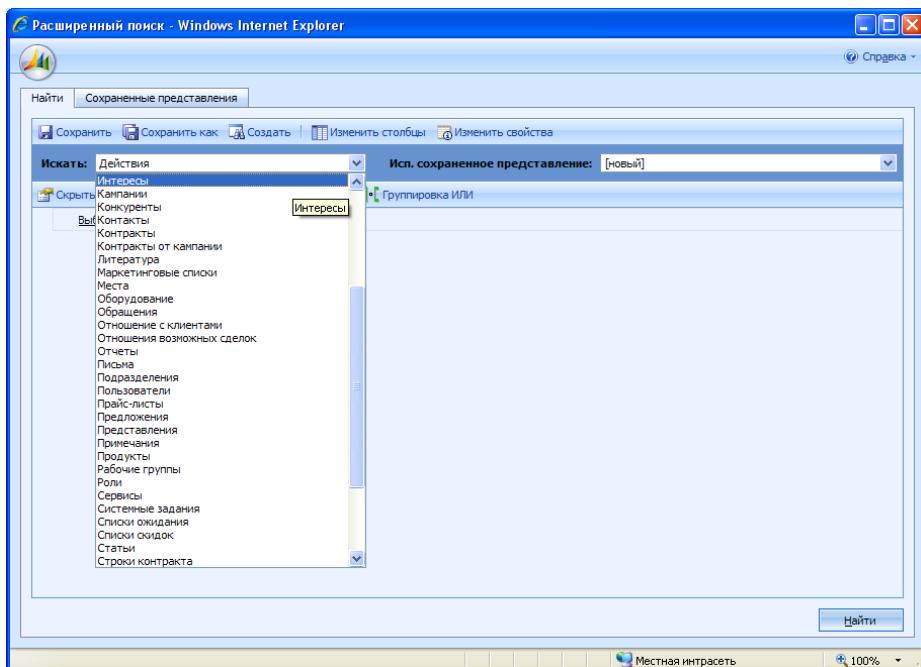
Для поиска записей в Microsoft Dynamics CRM, сортировки и фильтрации данных используется «Расширенный поиск». Кнопка «Расширенный поиск» находится на панели быстрого запуска в основном окне Microsoft Dynamics CRM (на рисунке выделена).



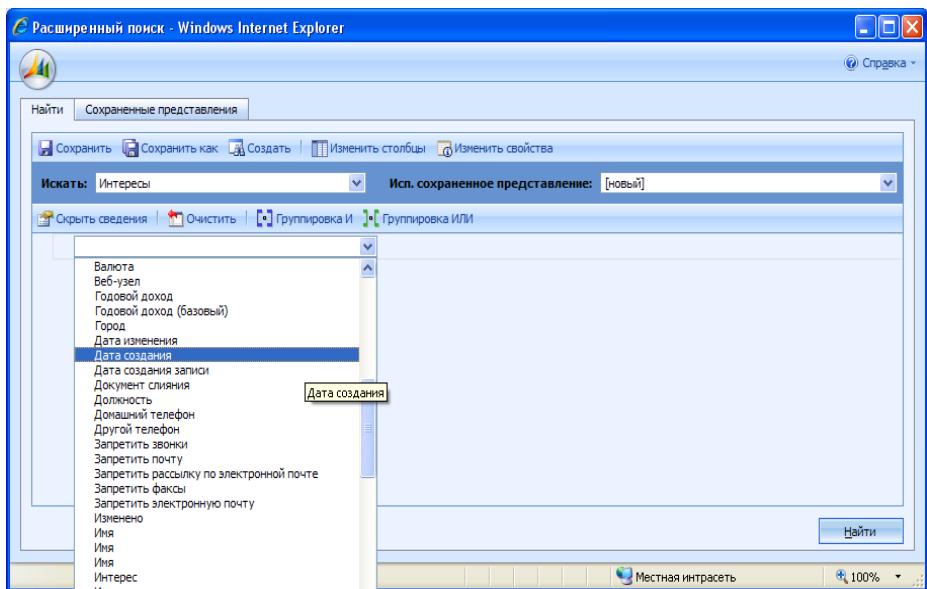
В открывшемся окне расширенного поиска вы увидите настройки по умолчанию, для начала нового поиска нажмите кнопку «Создать» (на рисунке подсвечена).



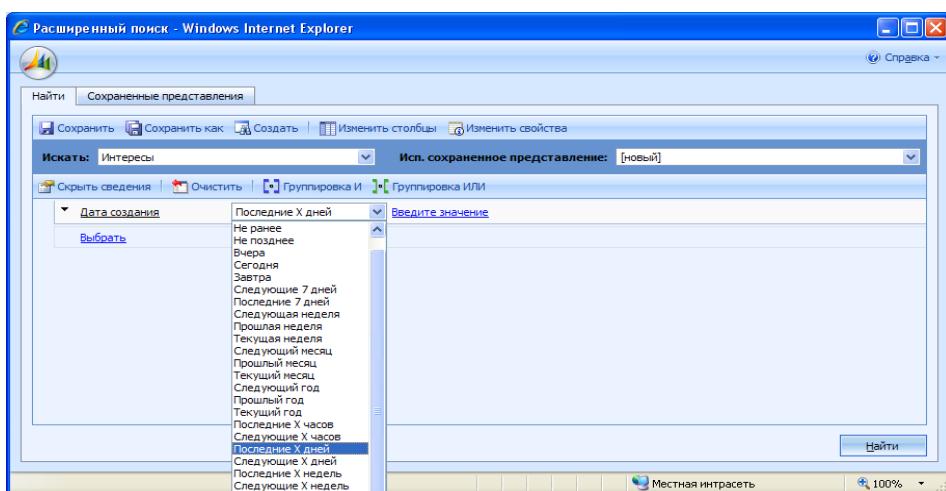
Выберите область, в которой вы хотите произвести поиск, сортировку или фильтрацию. В качестве этой области могут выступать все объекты системы, например, интересы, возможные сделки, контакты и т.п. Из выпадающего списка выберите требуемый объект.



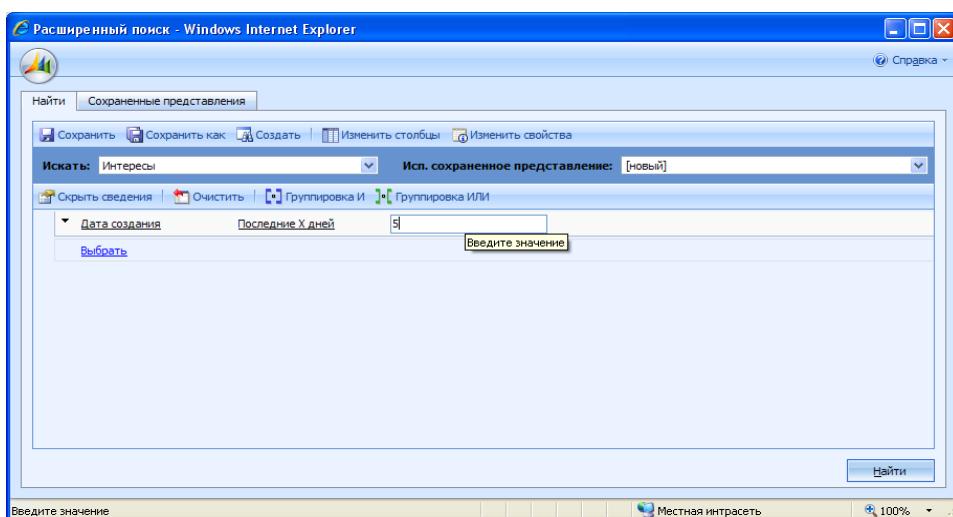
После выбора области поиска, ниже появится надпись «выбрать» при нажатии на эту надпись выпадет список всех полей этого объекта. Вы можете выбрать поле, по которому необходимо произвести поиск.



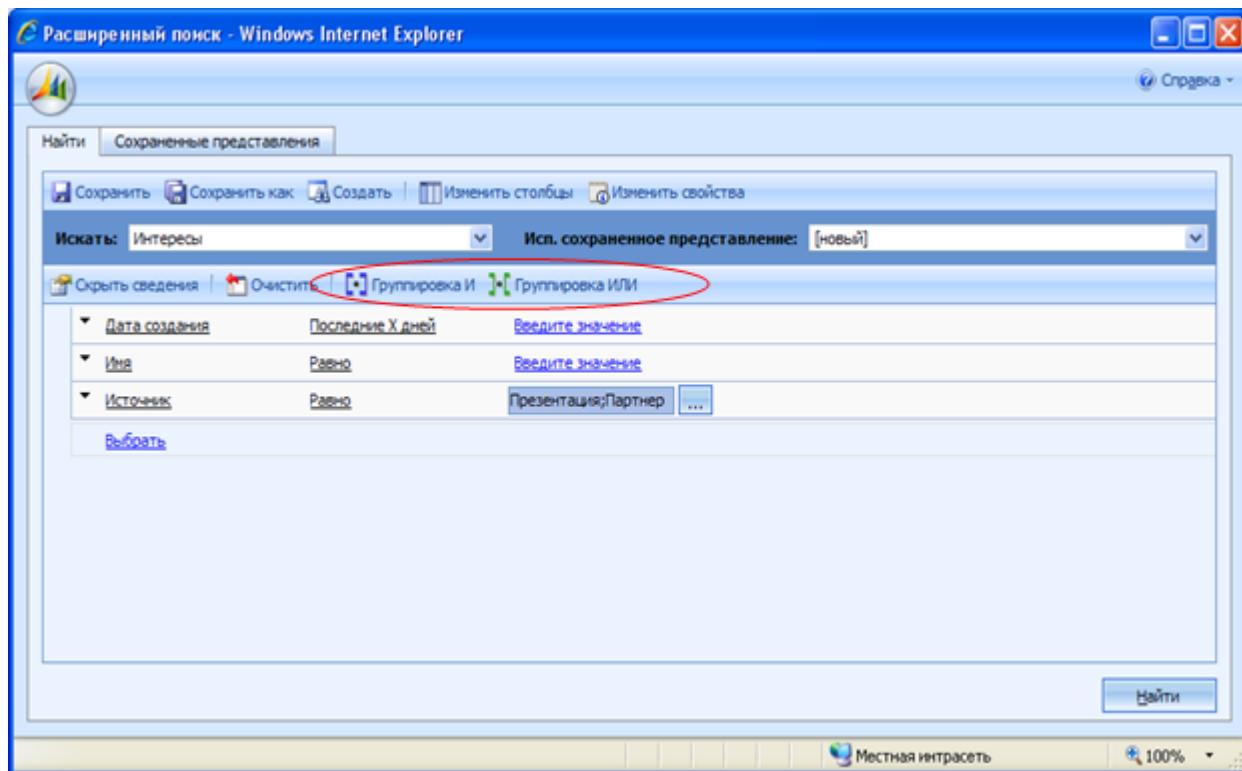
Напротив выбранного поля появится еще один выпадающий список, содержащий условия фильтрации. Выберите нужное условие.



Далее в той же строке вы можете задать значение фильтрации, если этого требует условие фильтрации.



В следующей строке вы можете сделать фильтрацию еще по одному полю карточки объекта. И так далее.

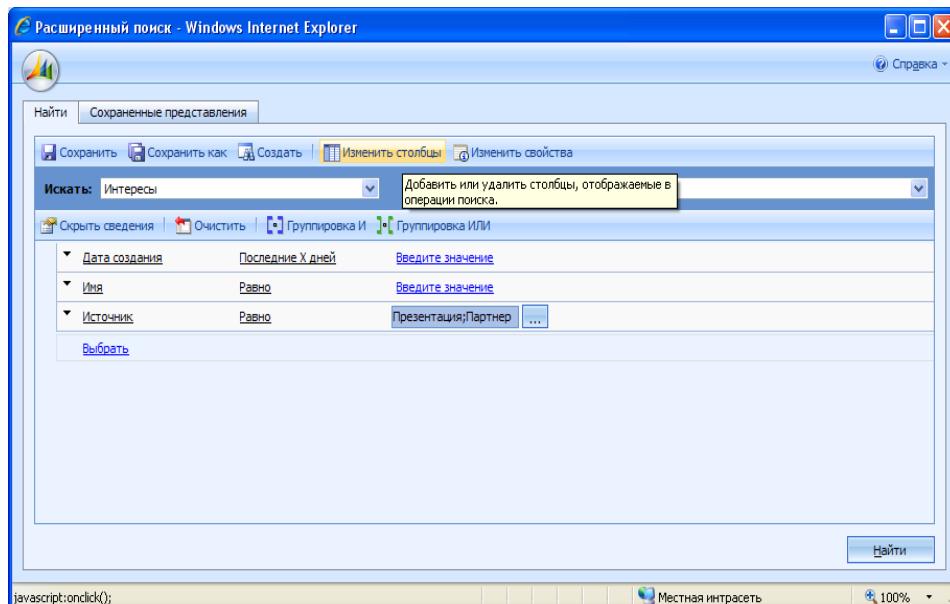


Так же можно использовать логические операторы «И» и «ИЛИ» (на рисунке выше отмечены красным).

После того, как вы задали все условия фильтрации данных, нажмите кнопку «Найти» (справа внизу). Вы увидите результаты поиска в виде списка всех записей этого типа, удовлетворяющих условиям заданной фильтрации.

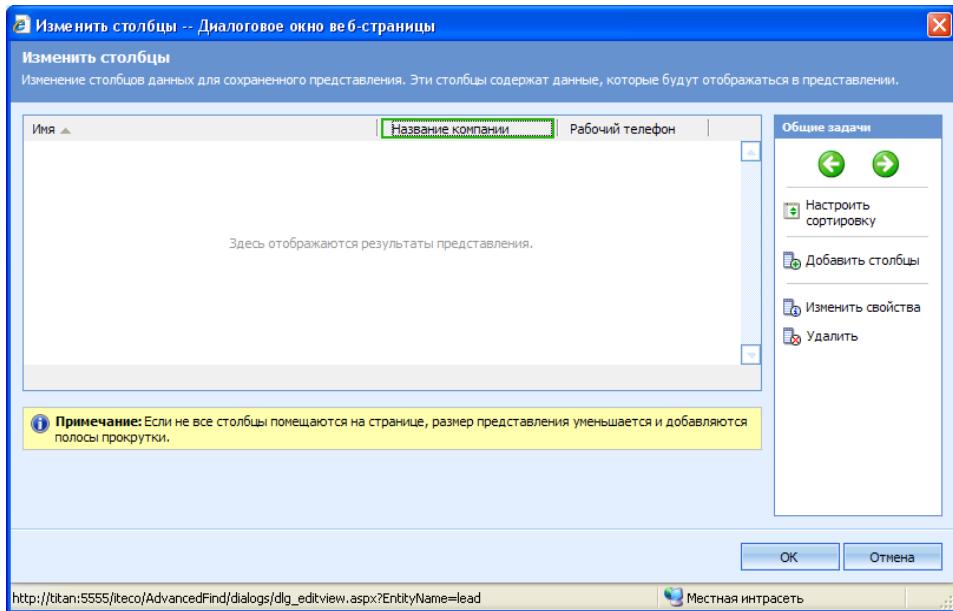
Если необходимо использовать один и тот же фильтр несколько раз воспользуйтесь возможностью создания личных представлений. То есть для того чтобы не создавать фильтры вновь и вновь, задавая каждый раз условия фильтрации, нужно его сохранить в виде представления.

После того как вы задали все условия фильтрации в окне расширенного поиска, вы можете добавить в список столбцы, которые вас интересуют. Для этого нажмите кнопку «Изменить столбцы» (на рисунке подсвечена).



Вы попадете в окно редактора столбцов. Здесь вы можете менять свойства столбцов (например, ширину), удалять ненужные столбцы, настраивать сортировку по столбцам, добавлять новые столбцы

и менять порядок отображения столбцов. Для того чтобы добавить новый столбец в список, нажмите кнопку «Изменить столбцы» (на рисунке выделена).



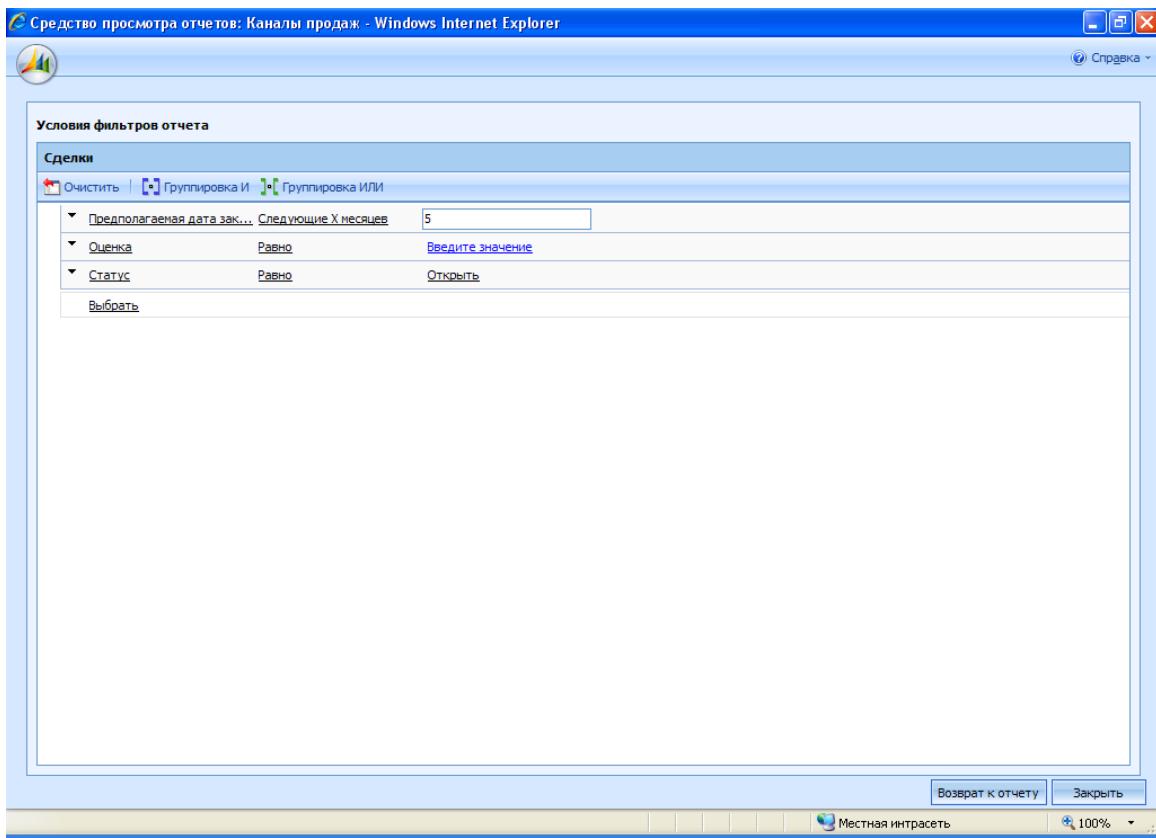
В открывшемся окне галочками отметьте столбцы, которые вы хотели бы добавить в список и нажмите «OK». Вы вернетесь в окно редактора столбцов, снова нажмите «OK». Вы вернетесь в окно расширенного поиска. Теперь нужно сохранить сформированный фильтр. Для этого нажмите кнопку «Сохранить» или «Сохранить как». В окне сохранения введите название вашего фильтра и краткое описание. Вы можете увидеть сохраненный фильтр в окне «Расширенного поиска», во вкладке «Сохраненные представления». Так же этот список может быть вызван из области объекта, для которого был создан.

Анализ продаж

Каналы продаж

Отчет предназначен для формирования прогноза продаж. Он позволяет проанализировать открытые возможные сделки. Отчет строится в различных разрезах: по сотрудникам, территории, продуктам, этапам сделки, предполагаемым датам закрытия сделки.

Перед формированием отчета с помощью фильтра можно задать ограничение на предполагаемую дату закрытия сделки, рейтинг и статус сделки. По умолчанию в отчет попадают только открытые сделки.



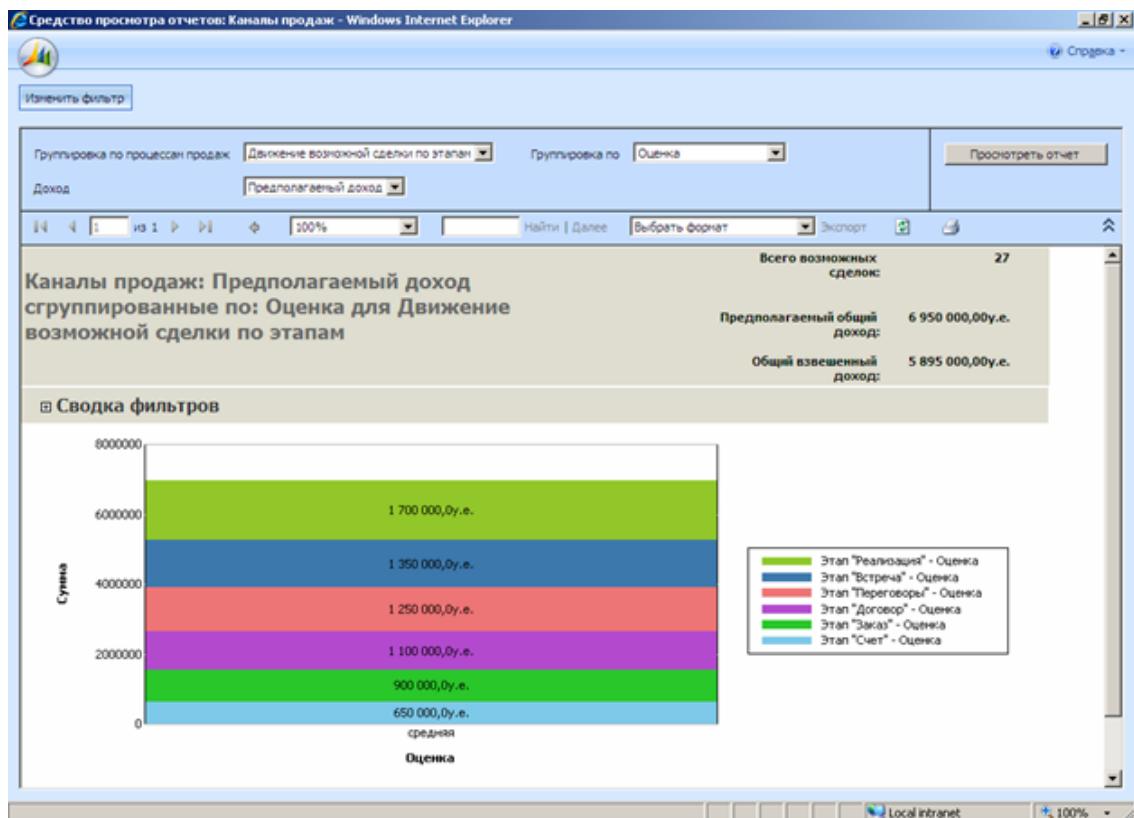
Ниже представлен примерный вид отчета. Отчет можно сформировать с группировкой по процессам продаж, если они заданы в вашей организации (обязательно выберите процесс продаж в поле Группировка по процессам продаж, если процесс продаж не выбран отчет не будет сформирован). Так же имеется возможность проанализировать открытые возможные сделки в разрезе:

- Сотрудников (Пользователь продаж);
- Территории сбыта;
- Территории клиента;
- Предполагаемой даты закрытия (Даты);
- Оценок;
- Этапов продажи;
- Продуктов.

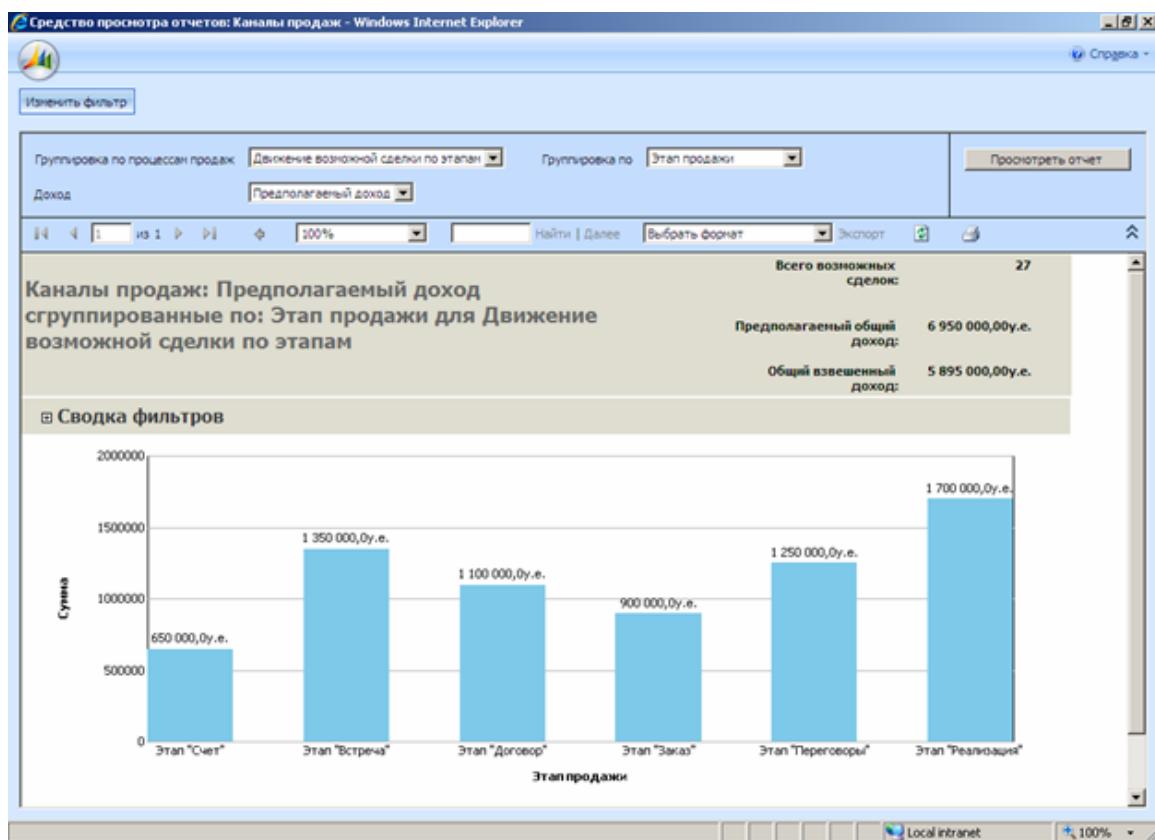
Для этого выберите нужный пункт в поле Группировка по и нажмите кнопку Просмотреть отчет.

Для того чтобы получить более детальную информацию по каждому столбцу нажмите на него.

Как выглядит отчет «Каналы продаж» с группировкой по оценке видно на представленной ниже картинке.



Как выглядит это же отчет, но с группировкой этапу, показано ниже.

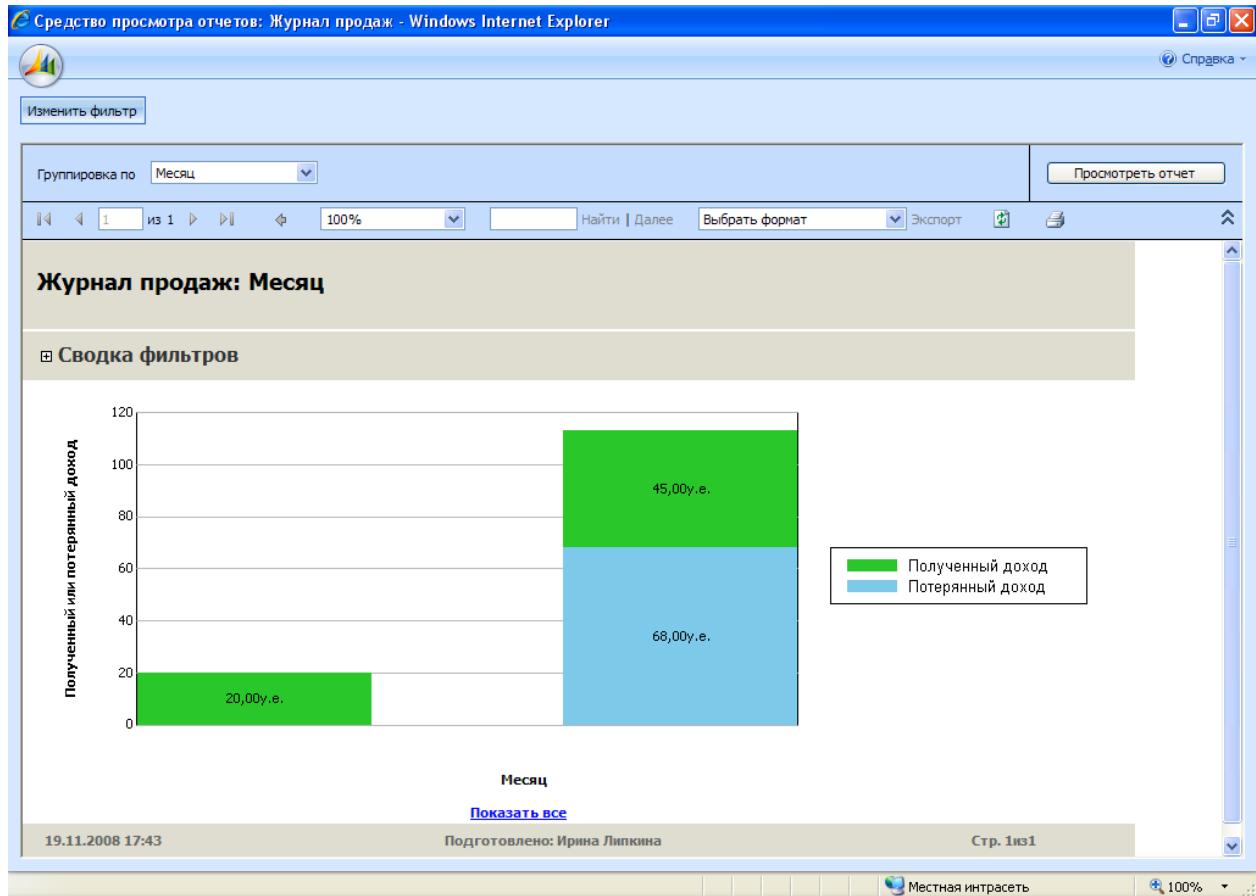


Журнал продаж

Данный отчет позволяет проанализировать закрытые возможные сделки. Он показывает выигранные и проигранные сделки и суммы этих сделок. С помощью кнопки Group By Можно сгруппировать сделки по:

- Категории;
- Ответственный;
- Отрасли;
- Месяцам;
- Территории сделки.

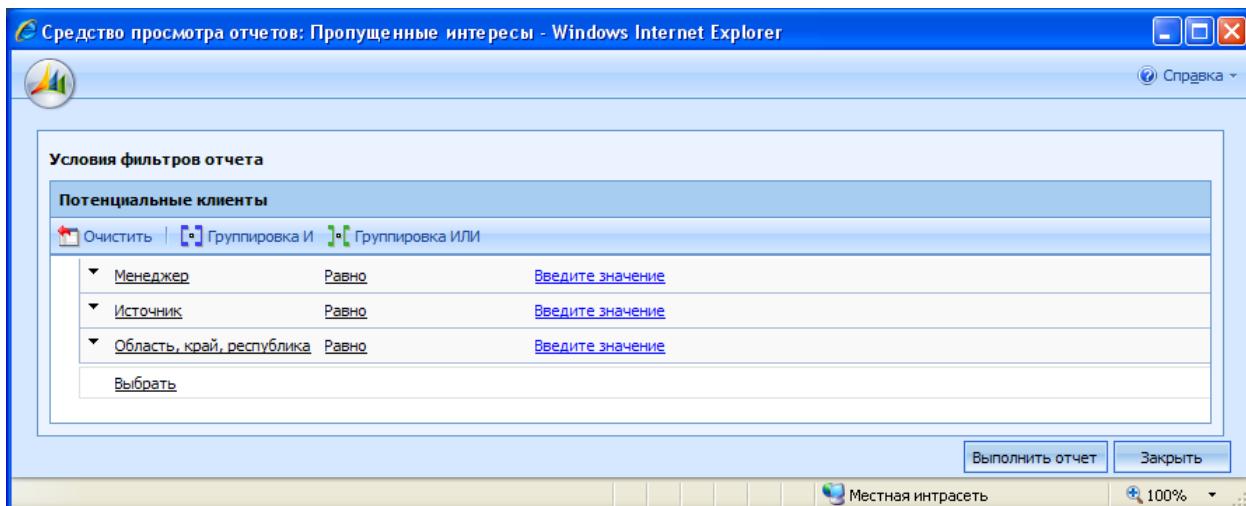
Перед формированием отчета с помощью фильтра можно задать ограничение на дату закрытия возможной сделки. По умолчанию в отчет попадают сделки, закрытые не позднее чем год назад.



Пропущенные интересы

Данный отчет позволяет отслеживать сервисные заявки, по которым не было зафиксировано взаимодействий, то есть забытые заявки. В отчет попадают только активные заявки.

Перед формированием отчета с помощью фильтра можно наложить ограничение на клиента (то есть можно сформировать отчет для определенного клиента) и на ответственного по заявке (то есть посмотреть забытые заявки определенного сотрудника).



При формировании отчета можно выбрать количество дней в течении которых не было взаимодействий, по умолчанию это 4 дня. Так же можно выбрать группировку заявок в поле Группировка по:

- Группировка по сотруднику (Ответственный);
- Группировка по источнику интереса;
- Группировка по территории.

Для формирования нового при изменении параметров отчета нажмите кнопку Просмотреть отчет.

