

Введение

Эта книга посвящена четвертой версии приложения Microsoft Dynamics CRM, который в дальнейшем для упрощения мы будем называть Microsoft CRM или даже просто CRM. Мы предполагаем, что приложение Microsoft CRM только недавно появилось на вашем настольном компьютере или ноутбуке. Возможно, у вас уже есть немного опыта работы с одним или более популярными предшественниками CRM — ACT, GoldMine, SalesLogix или же более ранним выпуском Microsoft CRM. Возможно, вы полагали, что используемой вами CRM-системой был Outlook (на самом деле это не так!). Или, возможно, у вас вообще никогда не было какой-либо CRM-системы и вы никогда не хотели ничего подобного — в таком случае вам теперь придется старательно изучать и осваивать работу с этим новым программным обеспечением. Если последнее именно ваш случай, эта книга как раз то, что требуется. Если же вы нуждаетесь в определенной технической помощи — по вопросам инсталляции, интеграции или серьезной настройки продукта, вам одной только этой книги будет мало. Потребуется углубленные технические рекомендации, которые можно получить, например, у достаточно опытного дилера. Если же вас интересует только использование продукта, то в двух словах можно Microsoft сказать, что по своей сути Microsoft CRM — это организационный инструмент. Заняты ли вы в осуществлении продаж, маркетинге, обслуживании клиентов или управлении компанией, использование этого программного продукта обеспечит вам существенный возврат инвестиций — независимо от того, являются ли эти инвестиции деньгами или затраченным временем. Также, если вы страстный поклонник Microsoft Outlook и отказываетесь работать без этого приложения, расслабьтесь. Мало того что вы сможете и дальше использовать любимый Outlook привычным образом, это приложение — одно из базовых средств, с помощью которых осуществляется связь с Microsoft CRM.

Место Microsoft CRM на рынке

Корпорация Microsoft вышла на рынок CRM-систем (Customer Relationship Management system, CRM — система управления отношениями с клиентами), по-видимому, немного поздно, но зато с системой, которая сразу была построена на платформе .NET. А это означает, что с такой системой можно эффективно работать как автономном, так и в сетевом режиме, причем при работе в сетевом режиме не требуется прямого подключения к файл-серверу вашего офиса. Основная изюминка здесь заключается в том, что применение .NET-технологии позволяет при работе в *сетевом* режиме организовать подключение к серверу через Интернет. Автономный режим также позволяет эффективно использовать преимущества Интернета: можно работать без подключения к офисной сети, используя программный инструмент, интерфейс которого очень близок к Outlook.

В новой, 4-ой версии продукта Microsoft наконец-то удовлетворила запросы тех пользователей, которые нуждались серверном варианте данного программного обеспечения. Пакет Microsoft CRM 4 включает CRM Live — хостинговую версию базового программного обеспечения, которая может быть установлена на ваших серверах.

Если в вашей компании есть IT-отдел, в ведении которого имеются подключенные к Интернету сервера с надежной защитой и гарантированной безопасностью, вы можете собственными силами инсталлировать и организовать использование CRM. В противном случае вам потребуется хостинговая версия CRM. Та или иная партнерская хостинговая компания

или сама корпорация Microsoft за определенную ежемесячную плату предоставят вам доступ к CRM в Интернете, обеспечив обслуживание оборудования и программного обеспечения собственными силами.

Как работать с книгой

Приложение Microsoft CRM включает шесть основных модулей: Рабочая область, Продажи, Маркетинг, Сервис, Настройки, и новый модуль Центр Ресурсов. Все они подробно обсуждаются в этой книге, но в другом порядке. Описание рабочей области и общие сведения об CRM даны в главе 3. В части II подробно освещается установка и настройка системы. В последующих частях обсуждаются темы организации продаж, маркетинга и обслуживания клиентов.

Можно просто прочитать эту книгу от начала до конца, но для нетерпеливых или торопливых вовсе необязательно так долго сидеть неподвижно (не смейтесь; вы знаете, кто вы). К любой из глав книги можно обратиться по отдельности, как полноценному справочному материалу, а все вместе они представляют собой исчерпывающее руководство по приложению Microsoft CRM 4.

Максимальную пользу от этой книги можно получить лишь в том случае, если читать ее сидя перед компьютером с раскрытым окном CRM. Конечно, можно кое-что усвоить, просто прочитав предлагаемый материал, но лишь собственноручное выполнение всех приведенных в книге примеров и пошаговых инструкций позволит получить реальный опыт работы в системе. Более того, иногда самостоятельные эксперименты с данными из приводимых в книге примеров — единственный путь к пониманию обсуждаемых вопросов.

Предположения автора

Мы предполагаем, что читатель уже имеет необходимые навыки работы с компьютером и, в частности, работы в среде Windows. Если Windows все еще хранит для вас множество секретов, предварительно следует подтянуться в этой области — пойдите на курсы, запишитесь на семинар или купите и прочтите книгу по Windows для “чайников”. Однако в отношении CRM мы предполагаем, что вы только что вернулись из продолжительной миссии на Марс и вам необходимо завтра же начать в полной мере использовать этот программный продукт.

Мы также предполагаем, что у вас есть определенное понимание основных концепции баз данных. Читатель этой книги должен быть знаком с полями, записями, файлами, папками тем, как эти понятия соотносятся друг с другом. вам будет легко. Если вы знаете, что такое атрибут, сущность, действие и объект — это еще лучше. Если же упомянутая выше терминология из области баз данных вам ни о чем не говорит, можно обратиться за помощью к коллегам или в ближайшие компьютерные курсы.

Если вам предстоит стать администратором CRM-системы (обеспечение целостности файлов, назначение имен пользователям, задание паролей и предоставление прав доступа), необходимо иметь соответствующее представление о записях, файлах, папках, вопросах безопасности, операционных системах и компьютерных сетях. Если же ваша цель — научиться эффективно работать с CRM на уровне пользователя, достаточно лишь понимать что такое файл и как получить к нему доступ, используя Проводник Windows.

Структура книги

Некоторые люди имеют внутреннюю способность все организовывать. Например, нашему офис-менеджеру свойственна высокая организованность, хотя, глядя на его стол, складывается впечатление, что здесь только что пронесся торнадо. Однако он уверяет, что точно знает, где что *должно* лежать (и мы отвечаем за его действия, если вы тронете что-нибудь на этом столе). Как бы там ни было, без необходимой организации эта книга была бы просто беспорядочной свалкой информации. Чтобы избежать подобного, мы распределили весь материал по шести частям, в каждой из которых имеется не менее трех глав. Как уже упоминалось выше, вы можете последовательно прочитать эту книгу от корки до корки (где взять столько времени?), или же пролистать только интересующие вас разделы. Каждая часть (и глава) книги, безусловно, вполне самостоятельны и самодостаточны, но мы все же рекомендуем вам предварительно просмотреть вводный материал и содержание книги.

Часть I. Основы Microsoft CRM

Только факты! В этой части вы найдете краткий обзор того, что представляет собой Microsoft CRM, и бегло познакомитесь с главными окнами системы. Здесь же рассказывается, как использовать Microsoft CRM в автономном режиме.

Часть II. Настройка параметров системы

В части II прежде всего обсуждается, как персонализировать ваше рабочее место и настроить программное обеспечение. Рабочее место пользователя — главный пункт управления в Microsoft CRM. Из этого окна можно получить доступ к ежедневным функциям, таким как календарь, назначенные действия и расписание обслуживания. При настройке можно также описать существующую структуру подразделений, используемую систему безопасности, особенности процесса продаж и необходимые бизнес-правила. Однако настройка параметров основного бизнес-процесса и необходимых отчетов обсуждается в главах 9 и 10 части II, соответственно.

Часть III. Управление продажами

В части III объясняется, как создать необходимые учетные записи и контакты в базе данных и как найти уже существующие записи. Затем рассказывается, как создать и управлять действиями, а так же интересами, возможными сделками и территориями, и предоставляются необходимые сведения о заметках и вложенных примечаниях. Далее мы углубимся в более сложные вопросы и обсудим некоторые из таких важных функций Microsoft CRM, как предложения, заказы и счета (некоторые из них полезно будет интегрировать с бухгалтерской системой). В завершение мы поговорим о литературе для продавцов и проблемах отслеживания действий конкурентов.

Часть IV. Управление маркетингом

Microsoft CRM 4 эффективно сочетается со всеми видами маркетинговых мероприятий. Пополненные новыми функциями расширенного поиска, такие инструменты Microsoft CRM, как организация быстрой кампании и система управления развернутой рекламной кампанией, позво-

лят вам сделать намного больше, чем простую рассылку рекламных сообщений электронной почты и обычных писем. CRM позволит вам следить за ходом маркетинговой кампании, создавать новые задачи и делегировать их исполнителям, следить за фактическими затратами в сравнении с выделенным бюджетом, легко каталогизировать и обслуживать поступающие отклики.

Часть V. Забота о клиентах

Обслуживание клиента — важная проблема, независимо от того, насколько велика ваша компания. В этой части прежде всего рассказывается, как отслеживать поступление и управлять клиентскими запросами, используя обращения и специальный календарь обслуживания. Затем мы поговорим о бизнес-правилах и бизнес-процессах, покажем, как использовать Microsoft CRM для организации и обработки очередей поступающих звонков и электронных писем с заявками на сервисное обслуживание. В завершение мы обсудим вопросы заключения контрактов и выделения различных уровней обслуживания клиента, а также методы организации соответствующих подразделений, способных решать любые проблемы обслуживания клиентов быстро и эффективно.

Часть VI. Великолепные десятки

Как только вышла новая версия Microsoft CRM, независимые разработчики выпустили на рынок множество дополнительных надстроек к этому продукту. В этой части обсуждается лучшее и наиболее полезное из того, что нам удалось найти. И, на всякий случай, если после прочтения этой книги вы все еще будете нуждаться в дополнительной справочной информации, мы также обсудим десять способов, как такую информацию получить.

Наконец, два приложения в конце книги помогут вам решить проблемы с преобразованием данных в Microsoft CRM 4 и с управлением вашими данными.

Пиктограммы, с которыми вы встретитесь



— Не пропустите полезные напоминания, отмеченные этой пиктограммой.



— Этой пиктограммой помечена некая особенно заумная техническая информация. Ее можно безболезненно пропустить, если она покажется вам неинтересной.



— Эта пиктограмма отмечает важные и полезные замечания, которые помогут вам сэкономить время и силы.



— Обратите особое внимание на рекомендации, отмеченные этой пиктограммой — они помогут вам избежать множества различных потенциальных проблем.

С чего начать

Если вы начинающий пользователь CRM-системы, мы рекомендуем начать с изучения глав 1–3, что позволит получить необходимые начальные сведения по использованию Microsoft CRM, а затем приступайте к чтению глав части III, IV или V, в зависимости от того, задействованы ли вы в продажах, маркетинге, или сервисном обслуживании клиентов, соответственно. Если же вам предстоит участвовать в установке и развертывании CRM-системы в компании, то после части I вам следует прочитать главы части II. Если после прочтения этой книги у вас появятся комментарии или вопросы, пожалуйста, пишите авторам книги по адресу dummy@ccc24k.com, либо ее переводчикам по адресу mscrmm@e-consulting.com.ua.

От издательства Диалектика

Вы, читатель этой книги, и есть главный ее критик. Мы ценим ваше мнение и хотим знать, что было сделано нами правильно, что можно было сделать лучше и что еще вы хотели бы увидеть изданным нами. Нам интересны любые ваши замечания в наш адрес.

Мы ждем ваших комментариев и надеемся на них. Вы можете прислать нам бумажное или электронное письмо либо просто посетить наш веб-сервер и оставить свои замечания там. Одним словом, любым удобным для вас способом дайте нам знать, нравится ли вам эта книга, а также выскажите свое мнение о том, как сделать наши книги более интересными для вас.

Отправляя письмо или сообщение, не забудьте указать название книги и ее авторов, а также свой обратный адрес. Мы внимательно ознакомимся с вашим мнением и обязательно учтем его при отборе и подготовке к изданию новых книг.

Наши электронные адреса:

E-mail: info@dialektika.com

WWW: <http://www.dialektika.com>

Наши почтовые адреса:

в России: 127055, Москва, ул. Лесная, д. 43, стр. 1

в Украине: 03150, Киев, а/я 152