

Глава 14

Создание и управление действиями

В этой главе...

- Отображение календаря
- Отображение действий
- Создание встречи
- Управление календарем
- Назначение действий
- Завершение действий

В программе Microsoft CRM 4 существует простая система управления действиями, с помощью которой вы сможете планировать и просматривать действия, связанные с различными записями в базе данных, например, с возможными сделками, интересами, контактами, организациями или обращениями.

Ваш календарь отображает только встречи и является подмножеством ваших действий. Действия представляют более широкий набор видов деятельности. К действиям относятся и телефонные звонки, и разнообразные задачи. С программой Outlook синхронизируются только встречи, отображаемые в вашем календаре. Ни телефонные звонки, ни задачи никогда не показываются в основной области программы Outlook.

Действия в Microsoft CRM 4 используются для документирования вашей деятельности. Кроме этого, бизнес правила, взаимодействуя с действиями, играют очень важную роль в реализации бизнес процессов вашего предприятия. С помощью бизнес правил могут быть найдены просроченные действия и созданы напоминания о них. Бизнес правила могут инициировать поиск действий, для которых в будущем должны быть созданы новые действия, и рассылку сообщений ответственным лицам (например, меры, предпринятые после рассылки письма, или действия для продления годового контракта поддержки, срок действия которого истекает в следующем месяце). Этот мощный инструмент планирования работает эффективно только в случае, если все члены команды регулярно добавляют и просматривают в системе свои действия. (Мы обсуждали бизнес процессы в главе 9.)

Управление действиями включает в себя просмотр существующих, ввод новых действий, назначение другому сотруднику, изменение даты или времени действий и их завершение. На следующих страницах вы прочтете о том, как можно управлять назначенными вам действиями, а также, насколько это возможно, действиями, за которые ответственны другие сотрудники.

Не ищите здесь программу Outlook

Компания Microsoft спроектировала CRM-продукт исходя из предположения, что большинство пользователей будут знакомы с программой Outlook. В этой главе для упрощения изложения мы рассмотрим управление действиями в программе CRM при условии, что вы не используете программу Outlook. Наверняка, вы захотите, чтобы с помощью календаря ваши сотрудники были в курсе всех дел. В отличие от программы Outlook программа Microsoft CRM автоматически не будет выводить напоминания о встречах или просроченных задачах в вашем календаре.

В главе 2 рассказывается о совместном использовании программ Outlook и Microsoft CRM. Если у вас, как пользователя Outlook, останутся какие-либо вопросы после прочтения этой главы, советуем вам вернуться ко второй главе.



Если вы уже были знакомы с другой CRM-системой, вас в первую очередь заинтересует функции для поддержания согласованной работы в компании. Но перед этим давайте познакомимся с некоторыми особенностями базовой версии Microsoft CRM.

- ✓ Базовая версия Microsoft CRM не предусматривает возможность просмотра календарей других пользователей. Вы сможете это сделать, используя CRM Outlook клиент.
- ✓ Вы можете планировать действия других пользователей, но они не будут предупреждены об этом. Из-за отсутствия доступа к календарям других пользователей такое планирование может привести к конфликтам. В программе Outlook эта проблема решается с помощью приглашений на собрание. (Приглашения на собрание в программе Outlook возможно связывать с программой Microsoft CRM.)
- ✓ Вы не можете создать напоминание о начале выполнения какой-либо задачи.
- ✓ В случае если действие должно было быть выполнено сегодня, система не будет автоматически сдвигать его на один день вперед, если действие не завершено. Такие действия в календаре показываются как просроченные, а также остаются в списке ваших действий до их завершения.

CRM Outlook клиент позволяет снять некоторые из этих ограничений (см. главу 2).

Несмотря на некоторые недостатки, CRM-система Microsoft в полной мере позволяет планировать и следить за всеми действиями, которые важны для вас и ваших клиентов. Секрет организованности лежит в последовательном использовании всей функциональности. Вы не забудете сделать что-то важное, получите большую прибыль и будете процветать. Жизненно важная необходимость доступа к календарям всех сотрудников обеспечивается CRM Outlook клиентом или дополнениями, разработанными сторонними производителями программного обеспечения. Так, компания с360 разработала Group Calendar — дополнение к Microsoft Dynamics CRM 4.0, которое позволяет просматривать календарь нескольких пользователей и даже групп пользователей одновременно.

Просмотр вашего календаря

Чтобы просмотреть календарь, щелкните на кнопке Рабочая область, которая расположена в панели переходов. Затем вверху на панели выберите раздел Календарь, который находится в раскрывающемся секции Мои задачи. Если раздел Календарь не отображается, щелкните на кнопке, которая находится справа от секции Мои задачи для просмотра всех элементов списка. Справа откроется окно Календарь, как показано на рис. 14.1.

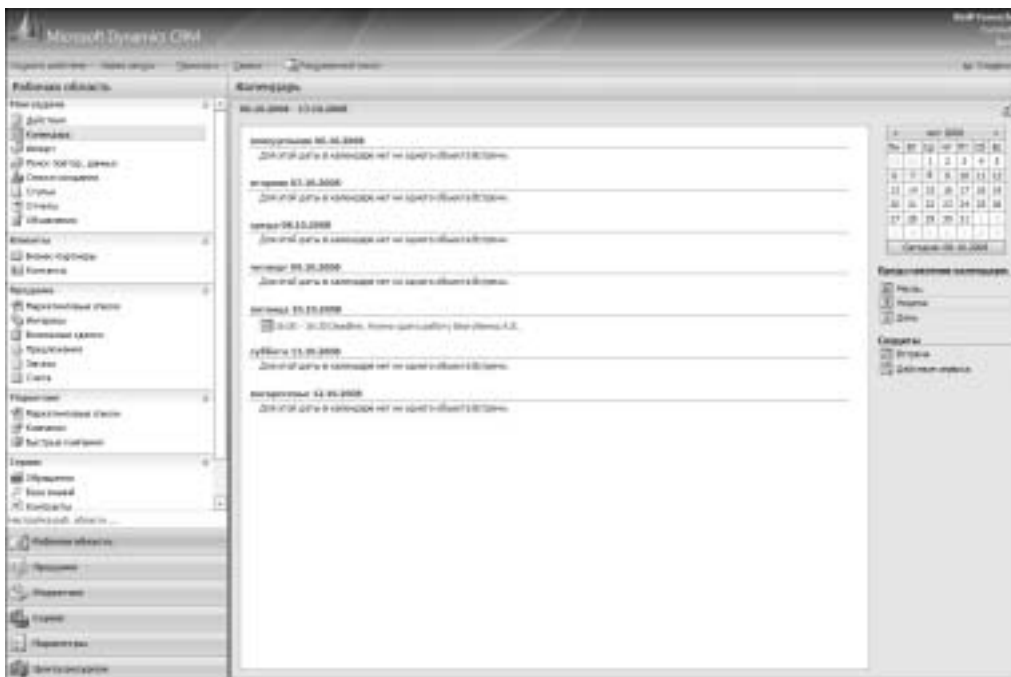


Рис. 14.1. Рабочая неделя писателя

Календарь отображает встречи и действия сервиса для выбранной недели. Обратите внимание, что действия сервиса связывают модуль Сервис не только с пользователем, но и с ресурсами компании. Отображаемая информация также доступна и в календаре CRM Outlook клиента.

В правой части окна можно выбрать дату или диапазон дат для отображения календаря в основной области. Также вы можете выбрать три типа представления для календаря — месяц, неделя и день.



Календарь — всего лишь подмножество ваших действий (только встречи и действия сервиса), представленные в удобном виде.

Просмотр ваших действий

Окно Действия показывает расписание всех ваших незавершенных дел. Для того, чтобы его увидеть на панели переходов выберите раздел Действия в секции Мои задачи на панели переходов. Вы можете сделать это окно стартовым при каждом запуске CRM. В главе 4 обсуждается, как это сделать. На рис. 14.2 представлено окно Действия. Возможно, именно с просмотра этого окна стоит начинать рабочий день.

Помните, что к действиям относятся:

- ✓ Задача
- ✓ Факс
- ✓ Звонок

- ✓ Электронная почта
- ✓ Письмо
- ✓ Встреча
- ✓ Действие сервиса
- ✓ Контракт от компании

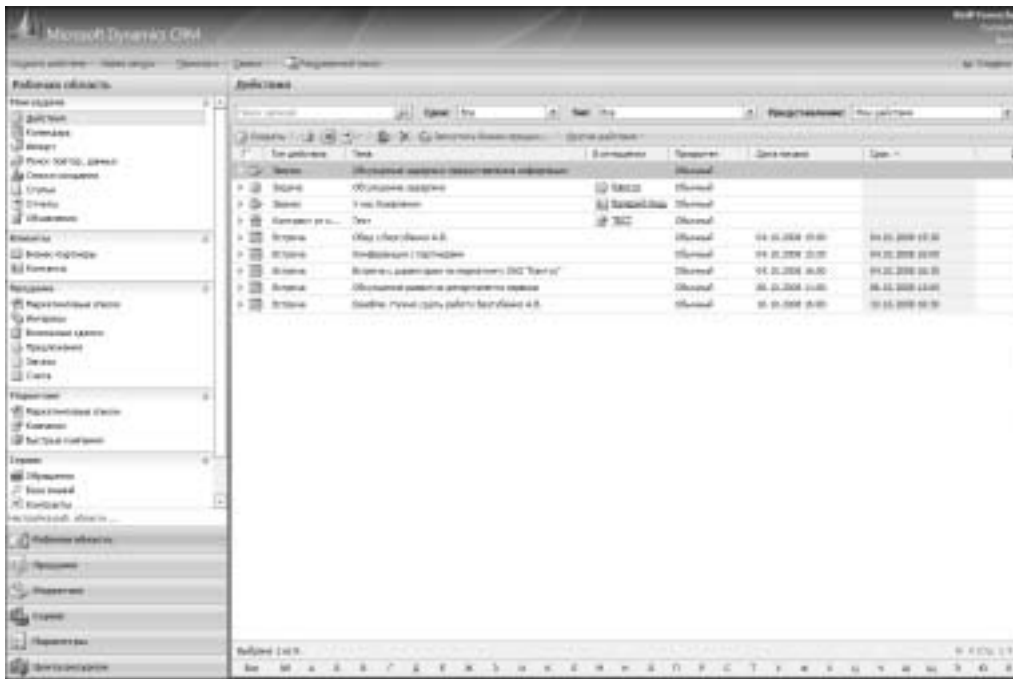


Рис. 14.2. Примерный список действий писателя



Щелчок на названии столбца вызовет сортировку действий по значениям в этом столбце в порядке убывания. Если вы хотите изменить ширину столбца, перетащите вертикальную границу между названиями столбцов. Вы можете изменить столбцы, представленные в окне, если сохраните собственное представление расширенного поиска. Системный администратор или консультант также могут создавать пользовательские представления.

В верхней части окна поле поиска позволяет вам находить действия по значению в теме действия. Также в нижней части окна есть панель с буквами алфавита, которая позволяет отображать действия, тема которых начинается с определенной буквы. Поле поиска — более гибкий инструмент. Вы можете ввести несколько букв, например, “флор”, чтобы найти действие, в котором в теме указано слово “Флорида”. Также вы можете использовать символ звездочка “*”, которому соответствует произвольное количество произвольных букв.



Если вы хотите найти все действия, введите “*” в поле поиска и щелкните на кнопке Поиск. В новом списке будут представлены как открытые, так и закрытые действия. Возможно, вы думаете, что выбрав представление Мои действия, будут показаны все ваши действия. На самом деле в этом случае в окне будут представлены ваши открытые действия.

В правом верхнем углу окна Действия вы можете выбрать одно из нескольких представлений. Выбор представления не мешает вашей работе с полем поиска. Доступные представления:

- ✓ Все действия — В этом случае список будет содержать и открытые и закрытые действия всех пользователей;
- ✓ Закрытые действия — в результате список будет содержать только закрытые действия всех пользователей;
- ✓ Мои действия — будут показаны все открытые действия в вашем расписании, это представление — одно из самых важных и часто используемых в системе;
- ✓ Мои закрытые действия — будет представлен список из ваших закрытых действий;
- ✓ Открытые действия — список будет состоять из открытых действий всех сотрудников (к сожалению, стандартное представление не включает колонок, в которых было бы указано, кому принадлежат эти действия);
- ✓ Запланированные действия — включают все запланированные вами встречи.

Конечно же, список будет пуст, если вы предварительно не добавили какое-либо действие. О том, как создавать действия, мы поговорим в следующей секции.

Создание записи встречи

Вы можете создать запись встречи из основного окна программы. Это метод — самый быстрый, но он может привести к перегруженности вашего календаря и даже списка ваших дел.



Встреча — один из видов действия. Календарь показывает только встречи, ни звонков, ни задач он не отображает. Если вы хотите избежать наложения по времени двух важных звонков, создавайте эти действия из окна Мои действия.

Перед тем, как назначить встречу, всегда проверяйте ваше свободное время. Когда вы работаете в режиме online в системе Microsoft CRM, выполните следующие пункты, чтобы назначить встречу.

1. На панели переходов щелкните на кнопке **Рабочая область**, в секции **Мои задачи** выберите раздел **Действия**.

Просмотрите список ваших дел.

2. На панели инструментов щелкните на кнопке **Создать**.
3. Выберите действие (например, **Встреча**) и щелкните на кнопке **ОК**.

На рис. 14.3 представлен пример данных, которые вводятся в окне встречи.

4. Введите детали встречи.
5. После завершения заполнения записи щелкните на кнопке **Сохранить и закрыть**.

Вы вернетесь в окно Мои действия.

Окно записи встречи содержит три вкладки: Встреча, Примечания, Сведения. Следующие поля требуют разъяснения и уточнения.

- ✓ Вкладка Встреча содержит информацию, которая будет отображаться в вашем календаре.

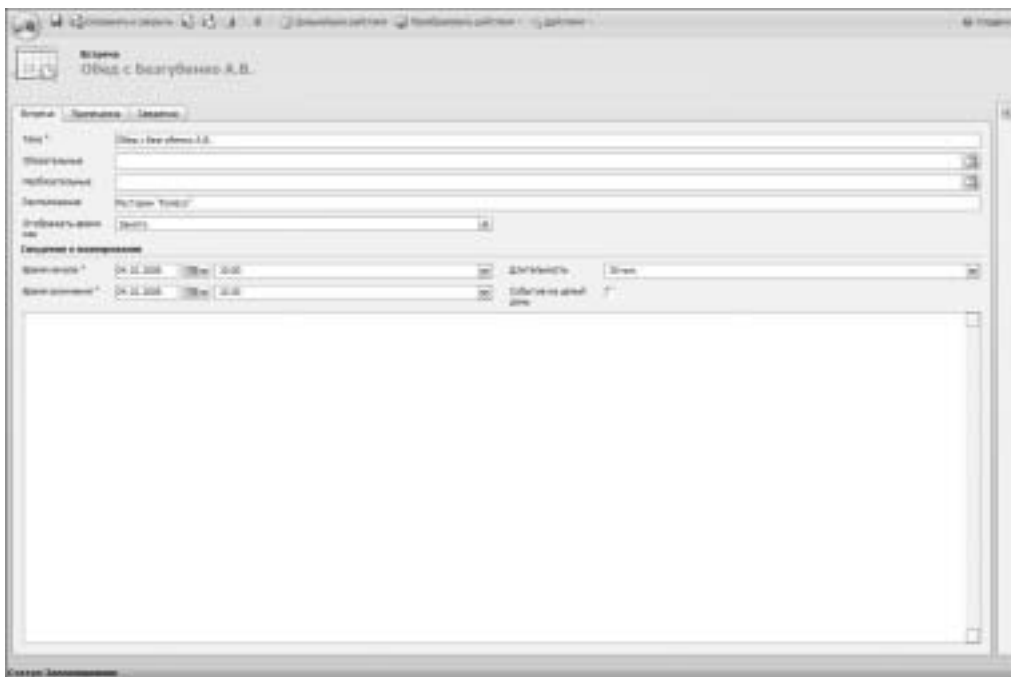


Рис. 14.3. Планирование встречи с вашим директором по маркетингу

- **Тема.** Данные, которые вы введете в это поле, будут отображаться в вашем списке Мои задачи и календаре. В недельном представлении календаря тема будет отображена полностью. Если в качестве представления календаря выбран день, то вы увидите только часть темы встречи, если надпись очень длинная.
- **Обязательные и Необязательные.** После щелчка на кнопке с изображением увеличительного стекла откроется окно, в котором вы сможете указать одного или нескольких человек, присутствие которых на встрече обязательно (поле Обязательные) или необязательно (поле Необязательные).
- В поля **Время начала** и **Время окончания** вводится планируемое время начала и время окончания встречи.
- **Событие на целый день.** Если установить галочку в этом поле, вы не сможете выбрать часы в полях время начала и окончания, только дни. Если даты в полях времени начала и окончания отличаются, событие будет происходить несколько дней. Флажок Событие на целый день очень удобно использовать, когда вы вводите длительность отпуска.
- ✓ Вкладка **Примечания** содержит текстовое поле, заметки из которого будут отображаться в календаре в строке после темы встречи.
- ✓ Вкладка **Сведения** содержит информацию об организаторе встречи, а также об ответственном за эту запись сотруднике.
 - **Организатор** — человек, который координирует встречу и совершенно обязательно должен на ней присутствовать. Если встреча прошла неудачно, обвиняют чаще всего организатора.

- С помощью поля *В отношении* действие связывается с некоторыми другими записями, например, контактами, организациями или интересами. Связывая действие с любой из этих записей, вы сможете увидеть встречу из окна каждой записи.

Вот так просто можно изменять свое расписание. В системе CRM присутствует и более мощный инструмент — изменять расписание других сотрудников, делегируя им разнообразные действия. Сейчас мы это и будем обсуждать.

Назначение действий другим сотрудникам

В программе Outlook вы с легкостью можете изменять расписание ваших сотрудников, если у вас есть доступ к их календарям. Даже если у вас нет доступа, вы можете использовать функцию приглашений, чтобы назначать действия другим людям. Мы обсуждали программу Outlook в главе 2. Даже если вы не используете эту программу, вы можете воспользоваться следующими советами при работе в системе CRM.

Было бы неправильно создавать действия для других людей, не видя их расписания. Варианты решения этой проблемы — написание писем или мгновенных сообщений (в мессенджере) с запросом о создании действий.

Вы можете отсылать письма с использованием системы электронной почты в Microsoft CRM. вы можете присоединить к письму нужную запись действия и попросить получателей присоединить эту запись к их календарю. Электронные сообщения детально обсуждаются в главе 2.

Второй метод координирования вашей работы и работы сотрудников — использование систем мгновенных сообщений. Многие из них бесплатны, что делает их более привлекательными для пользователей. Наиболее распространены такие системы: Microsoft's Instant Messenger, Yahoo!, AOL, Trillian и ICQ. К тому же, в системе Microsoft CRM 4 существует интегрированный офисный коммуникатор, то есть можно сказать, что “мессенджер” уже встроен в систему. Установка подобных систем — задание для вашего администратора.



Важнейшей причиной внедрения подобных систем является возможность видеть, кто из сотрудников сейчас доступен и координирование работы пользователей, работающих в разных географических точках. Кроме этого, некоторые системы мгновенных сообщений ведут историю сообщений. Вы можете добавить вашу переписку в примечания к нужной записи.

Используя письма или сообщения, вы можете мгновенно попросить другого пользователя позвонить клиенту и получить подтверждение создание этого задания. Подобный способ просто незаменим, если вам позвонил клиент с требованием предоставить сервис или поддержку как можно скорее.

Назначение действия другому пользователю

По умолчанию действие, которое вы создаете, назначается именно вам. Также действие можно переназначить другому пользователю или очереди ожидания. Когда вы делаете переназначение, значение в поле Ответственный не меняется до тех пор, пока другой пользователь не примет ваше назначение. вы можете назначать действия где угодно в CRM, но принять назначение возможно только из раздела Списки ожидания в модуле Рабочая область.

Чтобы назначить действие, сделайте следующее:

1. На панели переходов выберите модуль **Рабочая область**, выберите раздел **Действия** (в секции **Мои задачи**).

Справа откроется окно с действиями. В зависимости от выбранного представления вы увидите все действия или часть из них.

2. Выберите одно или несколько действий, которые вы хотите переназначить.

На рис. 14.4 мы выбрали 2 действия.



Рис. 14.4. Делегирование задач пользователю или Список ожидания



Вы можете выбрать и большее количество действий, выделяя каждую запись. При выделении нескольких записей удобно использовать клавишу <Shift> (для выделения списка из последовательных записей) и клавишу <Ctrl> (для выделения произвольно расположенных записей).

3. На панели инструментов щелкните на кнопке **Назначение**.
Откроется диалоговое окно Назначить списку ожидания или пользователю.
4. Щелкните на кнопке с изображением увеличительного стекла справа от пустого поля, чтобы выбрать пользователя или список ожидания из всех доступных записей.
5. Выберите пользователя или список ожидания. Попробуйте заранее предупредить пользователя о назначении действия, послав ему письмо или сообщение.
6. Щелкните на кнопке **ОК**.

CRM вернет вас в окно со списком действий.



Также вы можете удалять действия, но такое решение имеет один недостаток — удаленную запись невозможно восстановить. Перед тем, как отменять действие, вам необходимо его завершить (смотрите в следующей секции) и добавить примечание, почему данное действие было отменено.

Завершение действия

Нет ничего более приятного, чем завершение дел и удаление записей из списка Мои действия. Чтобы завершить действие, сделайте следующее.

1. В нижней части панели переходов щелкните на кнопке **Рабочая область**. В секции **Мои задачи** выберите раздел **Действия**.

Справа откроется окно Действия.

2. В нашем примере мы выбираем запись встречи.
Откроется окно Встреча с вкладками Встреча, Примечания, Сведения.
3. На панели инструментов щелкните на кнопке **Действия** и выберите в ее меню команду **Добавить примечание**, создайте, сохраните и закройте примечание.
Как показывает опыт, очень желательно документировать ваши действия в системе.
4. Щелкните на кнопке **Действия** и закройте встречу, как показано на рис. 14.5.

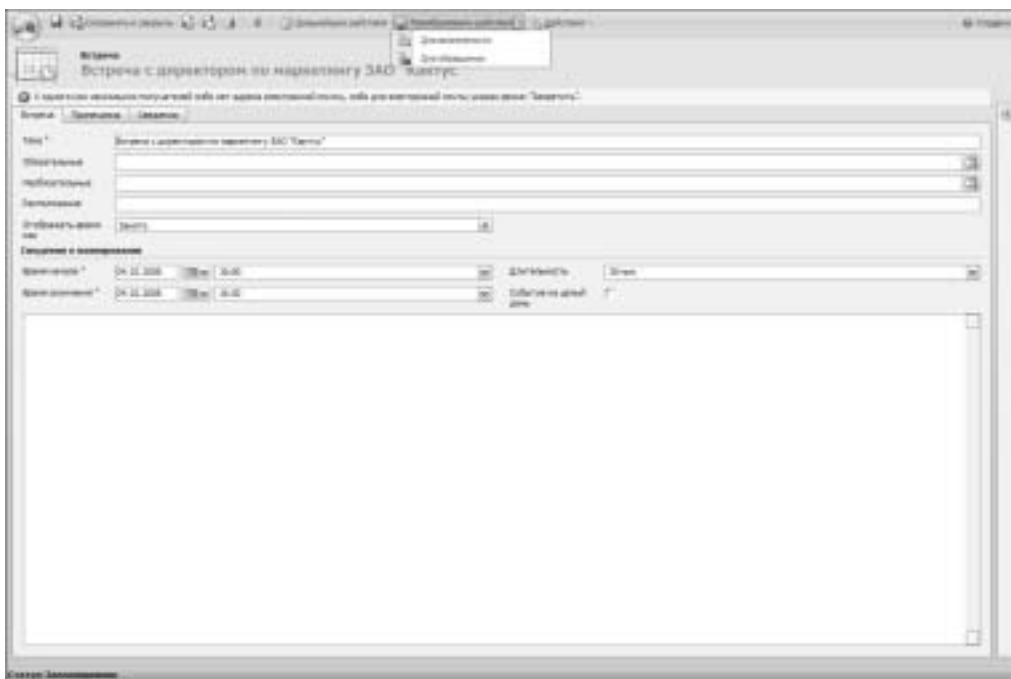


Рис. 14.5. Завершение действия

У нас в компании принято говорить “Если этого нет в CRM, ты этого не делал!” Именно по незавершенным действиям можно узнать нерадивого сотрудника. Выполняйте действия и закрывайте их без промедления. Тогда в выполненной вами работе никто не будет сомневаться.