

CRM-система Microsoft Dynamics 365: зачем внедрять, основные возможности и ключевые вопросы

Ермакова Светлана

Руководитель направления CRM
Svetlana.ermakova@softline.com



Много информации, нет структурирования данных

Эпоха переизбытка информации



59%

Менеджеров по продажам говорят, что у них слишком много цифровых инструментов¹



50%

Сотрудников не знают, что от них ждут²

Стоимость переизбытка

↓ 14%

Переключение между разными инструментами снижает производительность менеджера по продажам на 14%¹

¹ Accenture ² Gallup

Отсюда проблемы:

- ! Низкое качество работы с клиентом: низкая конверсия лидов в сделки
- ! Нет единой базы, к которой имеют доступ те, для кого это необходимо
- ! Сложно сегментировать клиентов, выделив наиболее значимых для вашего бизнеса
- ! Есть потребность в регламентации бизнес-процесса и контроля его исполнения
- ! Не ведется история общения с клиентом, где фиксируются все договоренности, устные и письменные
- ! Нет инструмента для постановки задач и контроля их исполнения
- ! Данные от сотрудника к сотруднику передаются с потерей и искажением
- ! Нельзя динамически собирать «воронку продаж» в разрезе компании в целом, конкретного подразделения, сотрудника
- ! Невозможно объективно отслеживать уровень обслуживания клиентов, знать мнение клиентов о сервисе в компании и о продуктах
- ! Нет понимания стоимости привлечения каждого клиента и стоимости договора

Решение – внедрение CRM

Но! CRM – это подход к работе, а не просто программное обеспечение



Проблема



Задача



Решение



Эффект

Возможности системы

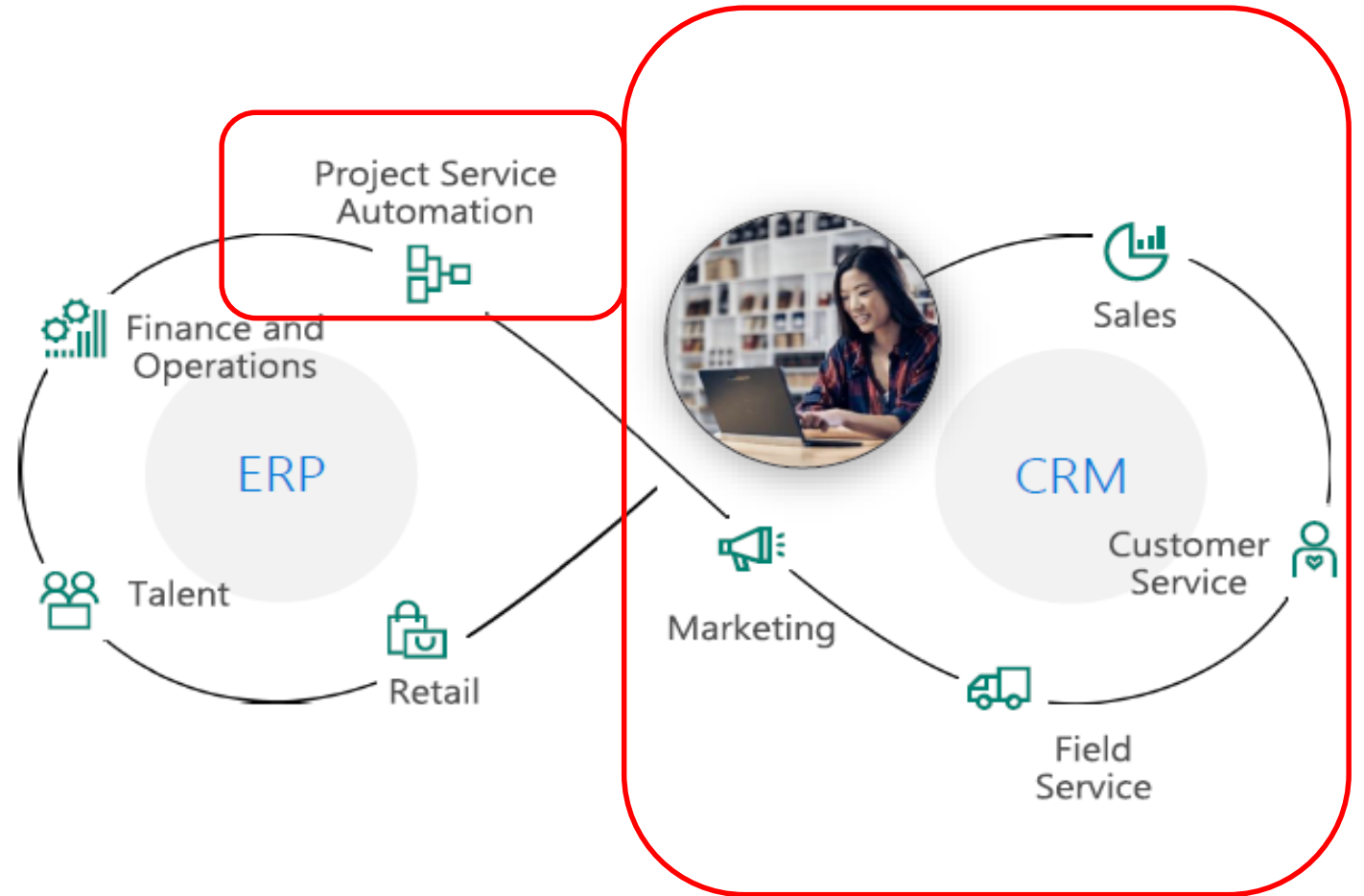
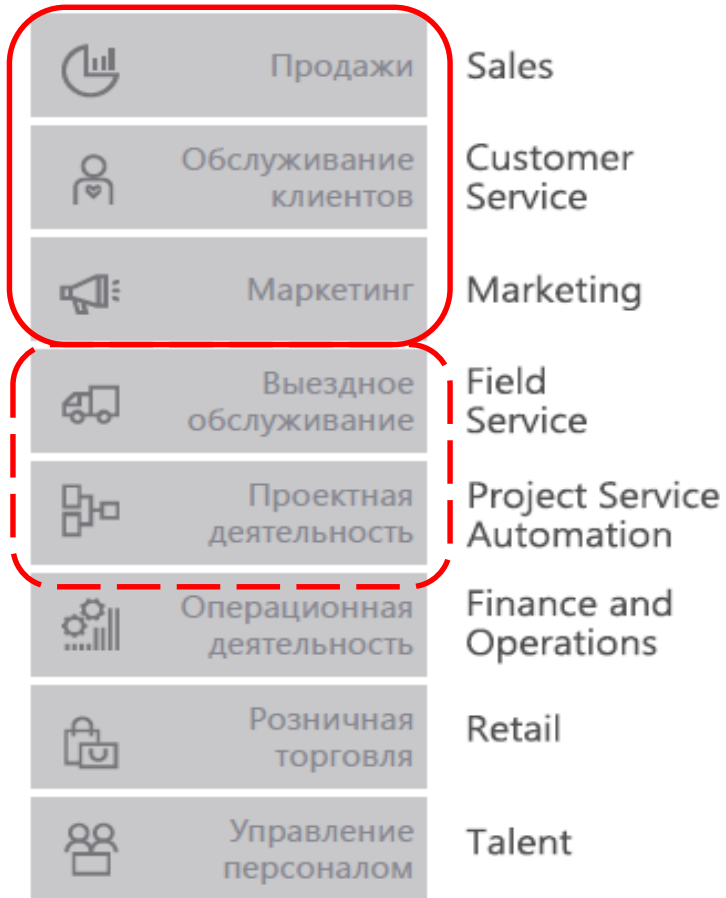


Что такое Microsoft Dynamics CRM?

Это комплексное интуитивно понятное решение, позволяющее специалистам по продажам, маркетингу и поддержке повысить эффективность работы и сосредоточиться на своей главной задаче – обеспечении максимального качества обслуживания клиентов.



Функциональные блоки MS Dynamics 365



Полный профиль клиента

Ведение всех клиентских данных, включая учет деловых связей и продуктовый профиль.

Ведение истории взаимодействий и планирование активностей, осуществление звонков непосредственно с карточки клиента.

Удобный и интуитивно понятный интерфейс, минимальное число шагов для получения необходимой информации – всё в одном окне.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a customer account named 'Adventure Works'. The top navigation bar includes 'Sales', 'Accounts', and 'Adventure Works'. The main content area is divided into several sections:

- Summary:** Shows key metrics: Annual Revenue (\$450,000,000.00), No. of Employees (5,800), and Owner (Veronica Qui).
- ACCOUNT INFORMATION:** Lists details such as Account Name, Phone (+27-264-1234567), Email (Adrian@adventure-works.com), Website (http://www.adventure-works.com), Parent Account, and Ticker Symbol (ADWKS).
- ADDRESS:** Provides the physical address: 11111 William Nicol Drive, Johannesburg 2100, South Africa, and Territory.
- ACTIVITIES:** A list of recent activities including:
 - Product information sent as requested:** Completed by CIE Administrator on 7/13/2016 9:08 PM.
 - Closed: General:** Actual Revenue \$4,880,000.00, Completed by CIE Administrator on 7/13/2016 9:08 PM.
 - Product Sample:** Due Date 2/12/2016 7:00 PM, Modified by CIE Administrator on 7/13/2016 9:08 PM.
 - Discuss Product Options, Pricing, and Terms:** Due Date 3/18/2016 6:00 PM, Modified by CIE Administrator on 7/13/2016 9:08 PM.
- Primary Contact:** Adrian Dumitrascu, with contact details for Email (Adrian@adventure-works.com), Business (768-555-0156), Facebook, Twitter, and Klout Score (68).
- CONTACTS:** A table listing contacts:

Full Name	Email
Adrian Dumitrascu	Adrian@adventure-works...
Ryan Gregg	Ryan@adventure-works.c...

Вся информация о продажах и сервисе в одном окне

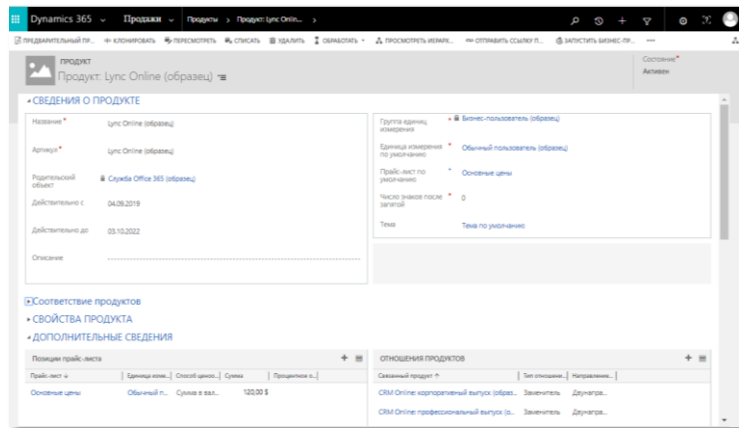
The screenshot displays the Dynamics 365 interface for a sales opportunity. At the top, the navigation bar shows 'Dynamics 365' and 'Продажи'. The main header includes the opportunity name 'ВОЗМОЖНАЯ СДЕЛКА * Запрос на покупку товаров оптом', its status 'Выполняется', and other details like 'Предполаг. доход: 100 000,00\$' and 'Предполагаемая дата зак...: 19.09.2019'. A progress bar indicates the current stage is 'Подготовить (Активно в течение 5 дн., 3 ч.)', with previous stages 'Квалифицировать' and 'Предложить' completed. A summary section on the left lists key details: Contact 'Анна Патрова', Organization 'ООО Правда', Currency 'рубли', and Budget '120 000,00\$'. A central 'Помощник по отношениям' (Relationship Assistant) pane shows a notification: 'Возможная сделка скоро закрывается' (Potential deal closing soon) with a date of '19 сентября 2019 г.'. Below this, it lists actions and a recent email from 'Svetlana.Ermakova@simstdep.onmicrosoft.com'. On the right, a 'Заинтересованные лица' (Interested Parties) table lists 'Анна Патрова' (Interested Party) and 'Игорь Аддеев' (Service Provider).

Работайте со сделкой в одном окне: данные контакта, ответственные лица, конкуренты, активности, продукты и цены и прочая информация (может быть расширена)

Отслеживайте текущий этап сделки и определяйте его переходы в зависимости от условий сделки

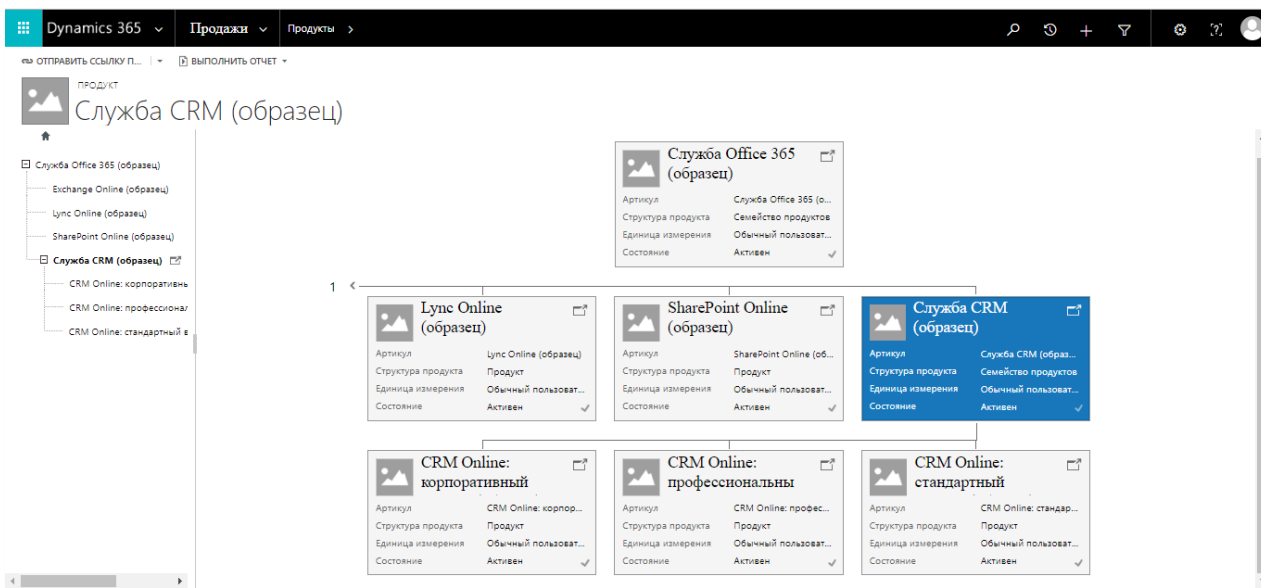
Работайте со сделкой командой без потери информации и вложений, ставьте задачи исполнителям. Используйте возможности помощника по отношениям для исключения потери сделки.

Управление продуктами и ценами



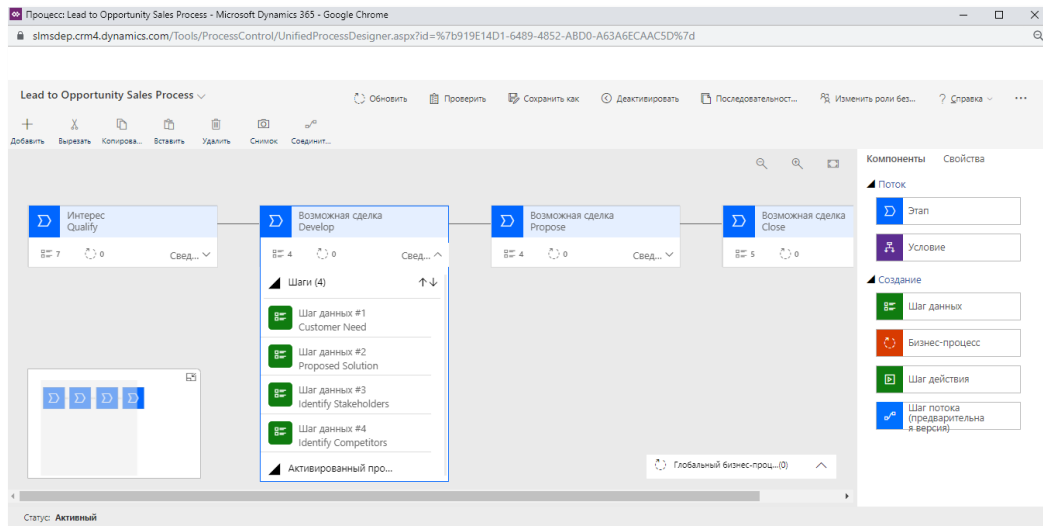
Используйте встроенные возможности настройки иерархии продуктов, определяйте уникальные свойства продуктов.

Настраивайте прайс-листы для конкретных продуктов и продуктовых наборов.



Используйте товары-заменители, товары для кросс-продажи, товары для допродажи при оформлении сделок.

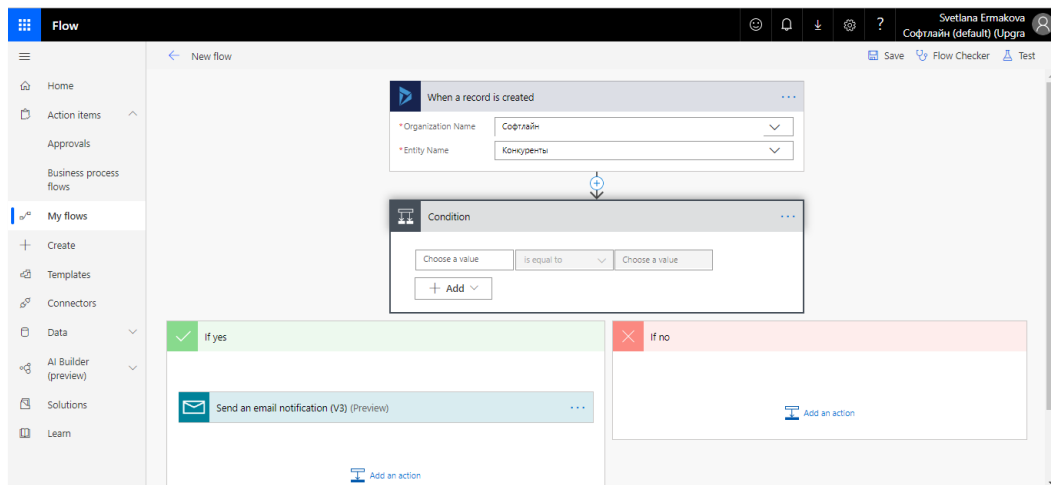
Настройка процессов



Используйте встроенные возможности рабочих процессов для настройки диалогов, автоматических событий, уведомлений, процессов ожидания и других правил.

Создавайте автоматизированные рабочие процессы (Flow) между приложениями и службами для отправки уведомлений, синхронизации файлов, сбора данных и много другого.

Используйте возможности бизнес-правил для настройки бизнес-логики на формах (проверка ввода данных, автозаполнение, очистка, оповещение и прочее).



Помощник по отношениям

Скриншот интерфейса Dynamics 365 CRM. В центре внимания — панель «Помощник по отношениям», которая выдвигается поверх основной информации о сделке. В панели отображены следующие элементы:

- Уведомление: «Дата закрытия возможной сделки... Запрос на покупку товаров оптом. Предлагаемая дата закрытия 19 сентября 2019 г. прошла.»
- Кнопка: «ОТКРЫТЬ ВОЗМОЖН...»
- Вкладки: «ЗАПИСИ», «ПОМОЩНИК», «ДЕЙСТВИЯ», «ПРИМЕЧАНИЯ», «ONENOTE».
- Поле для ввода сообщения: «Введите сообщение».
- Кнопка: «Запись».
- Список записей: «Все записи Автоматич... Пользоват...».
- Информация о пользователе: «Анна Патрова. Интерес квалифицирован пользователем "Ekaterina Budekova" и преобразован в Организацию ООО Правда. Контакт Анна Патрова. Возможная сделка Контакт из почты.»

Фон скриншота показывает карточку сделки «Запрос на покупку товаров оптом» с контактом «Анна Патрова», организацией «ООО Правда» и суммой бюджета «120 000,00\$».

Помощник отслеживает ваши ежедневные действия и сообщения и создает напоминания, на основе которых можно предпринимать активности.

Помощник по отношениям предназначен для предоставления самой важной и релевантной информации, связанной с вашей текущей работой.

Примеры подсказок:

- предстоящие действия;
- напоминание о том, что давно не связывались
- определение не отвеченных email
- уведомление о закрытии сделки
- и многое другое.

Собрание сегодня

MEETING AT 11:30 AM
Discuss Proposal

We'll review the proposal we sent last week and do a complete review of all issues raised for the proposal...

Дальнейшие действия после собрания

Recent Meeting: Review Proposal

We noticed you just ended a meeting. Would you like to record this meeting in CRM?

[Take Notes](#) [Open Appointment](#)

Приближается дата закрытия

NEXT MEETING IN 21 MINUTES
Discuss Proposal

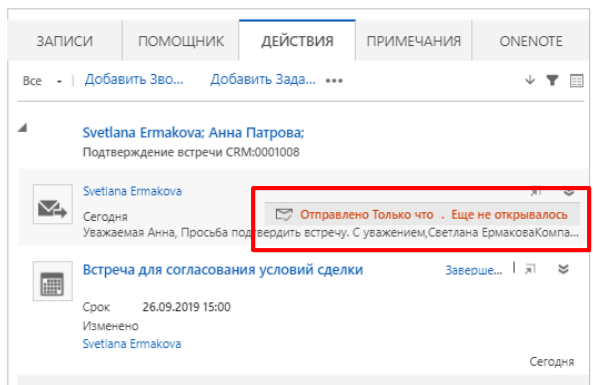
We'll review the proposal we sent last week and do a complete review of all issues raised for the proposal...

Contoso Ltd.
Contoso need 200 bikes

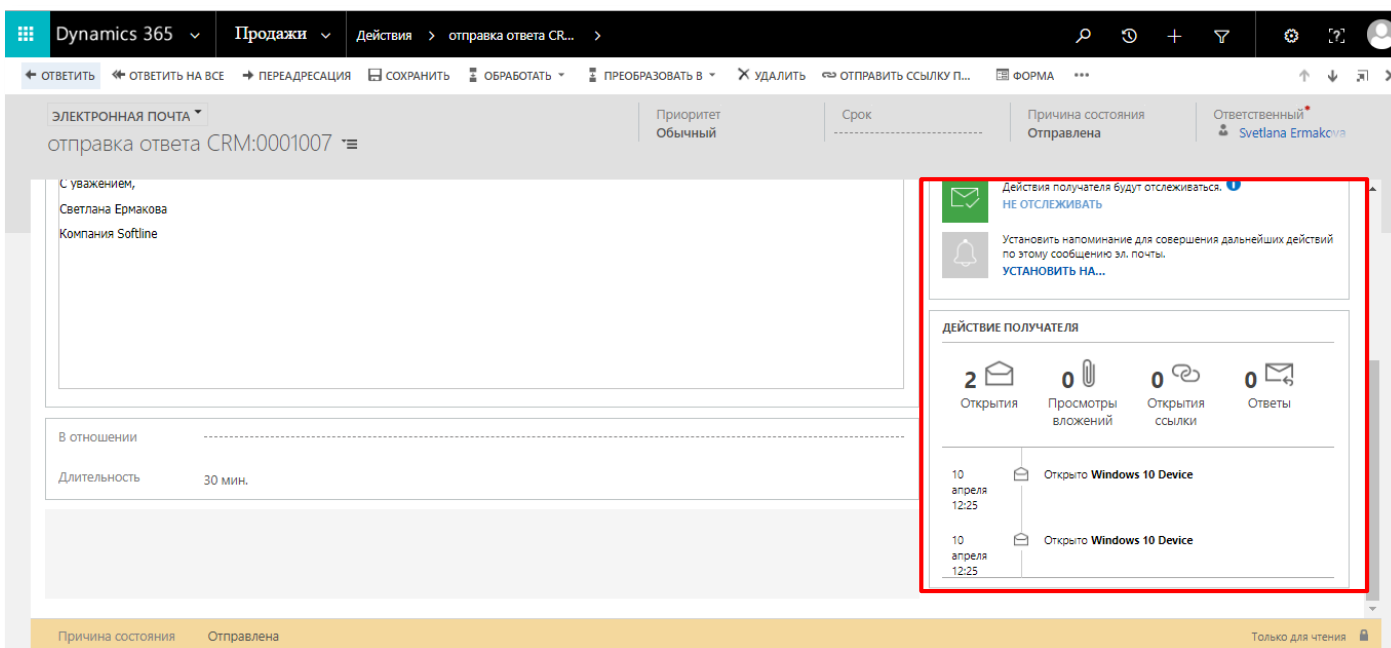
6 required, 1 optional

1 Microsoft Way, Redmond, WA 98052

Отслеживание взаимодействия по email



Просмотрите, когда получатели открыли сообщение, перешли по ссылке, открыли вложение или отправили ответ.

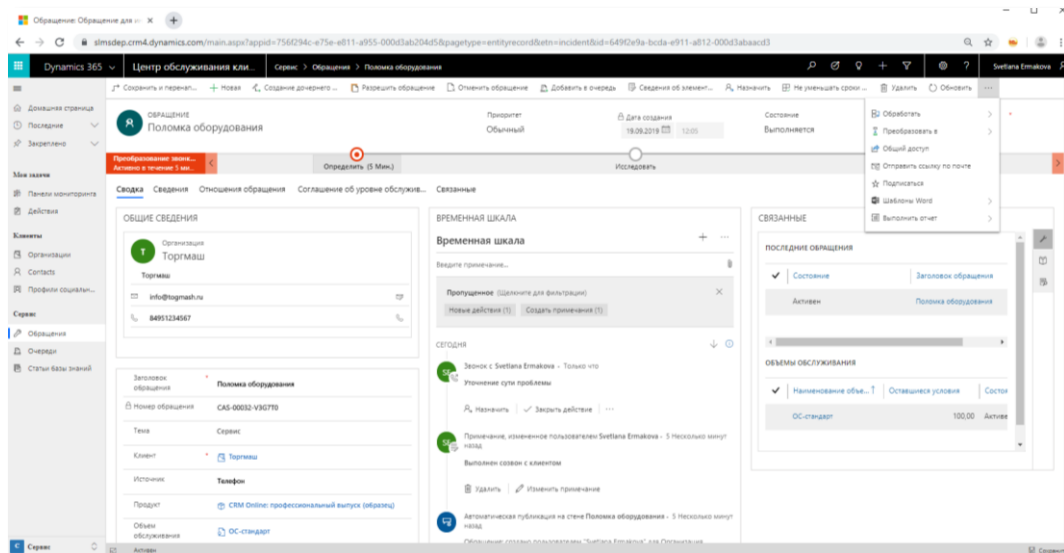
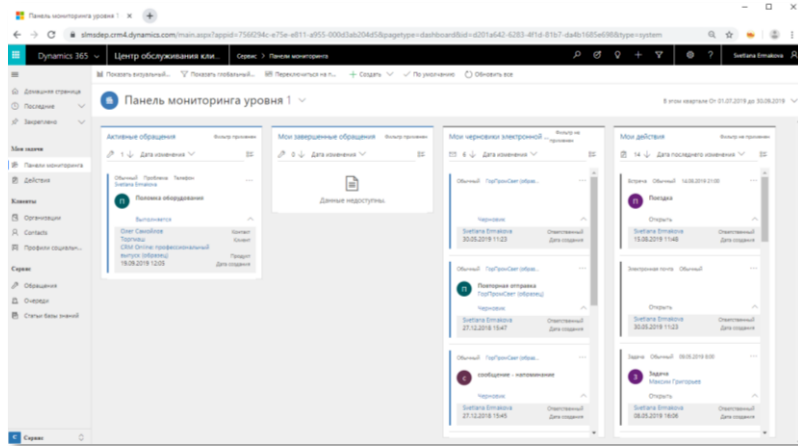


Сразу же получите оповещение, когда получатель открывает сообщение в первый раз. Запланируйте время доставки сообщения согласно часового пояса клиента.

Выберите самый эффективный шаблон сообщения, на основании предыдущей истории взаимодействия по электронной почте вашей организации.

Эффективное разрешение обращений

Центр управления сервисом



Увеличьте эффективность и скорость работы своих сотрудников с помощью современного интерактивного приложения, настроенного для их роли.

Учитывайте SLA и объёмы обслуживания автоматизировано, настраивайте их вариативно и отслеживайте их применение.

Анализируйте работу центра обработки обращений и работу менеджеров, чтобы вовремя корректировать регламенты процесса обслуживания клиентов.

Управление знаниями

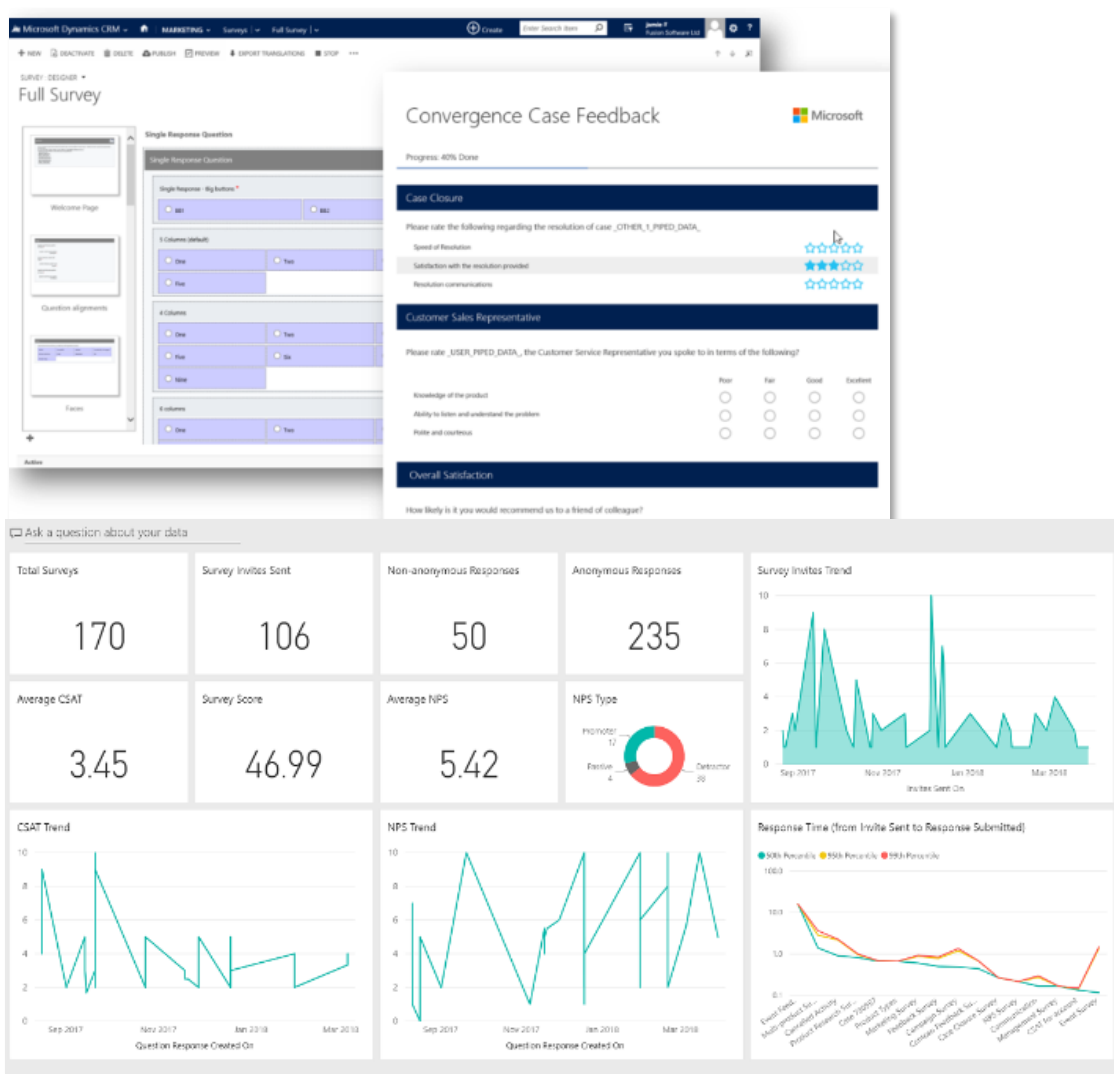
The screenshot shows the Dynamics 365 Knowledge Base article editor. The browser address bar shows the URL: `slmsdep.crm4.dynamics.com/main.aspx?appid=756f294c-e75e-e811-a955-000d3ab204d5&pagetype=entityrecord&etn=knowledgearticle&id=8b00e5da-dbda-e911-a812-000d3abaacd...`. The page title is "Статья базы знаний: Статья базы знаний для ин...". The article title is "При обновлении ПО возникает о...". The article is in Russian and has a status of "Утверждено". The article content includes a title "При обновлении ПО возникает ошибка" and a description "Описание проблем, возникающих при обновлении ПО". The key words are "обновление, решение, ошибка, ПО". The article content is displayed in a rich text editor with a toolbar and a preview window. The preview window shows the following text: "При обновлении ПО могут возникнуть следующие виды ошибок: 1. Отсутствует соединение с Интернет. 2. Нет доступа к файлу с обновлением. 3. При установке обновления возникла ошибка. Прежде всего, проверить подключение к Интернет и питание."

Управляйте жизненным циклом статей базы знаний – контролируйте процессы создания, согласования, доступностью статей. Верифицируйте версии статей базы знаний.

Накапливайте знания и применяйте их для увеличения количества первично разрешенных обращений. Предоставьте возможность клиентам использовать статьи для самостоятельного решения проблем.

Используйте статьи как шаблоны писем и отправляйте их клиентам. Применяйте форматирование, картинки, медиа-объекты и прочие широкие возможности редактора содержания статьи.

Опросы

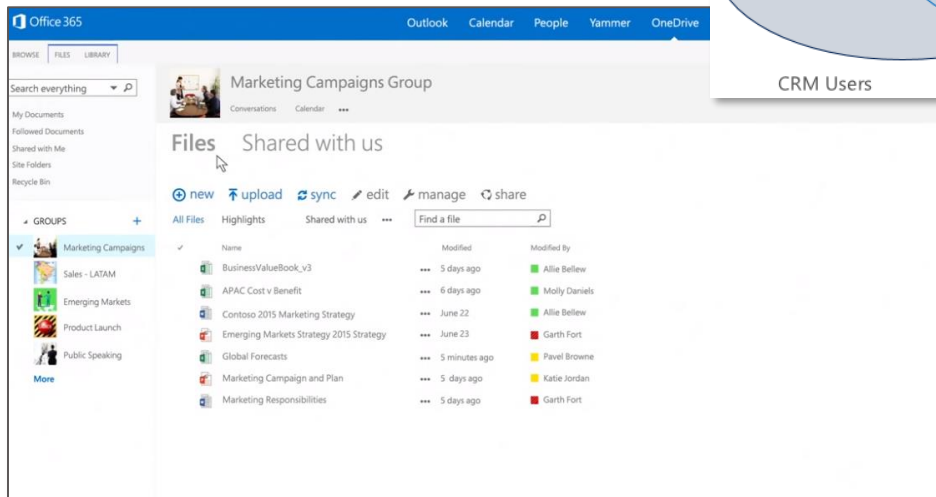
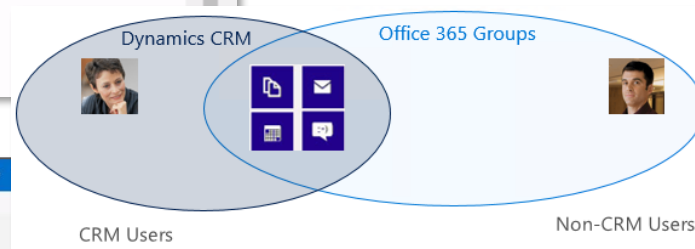
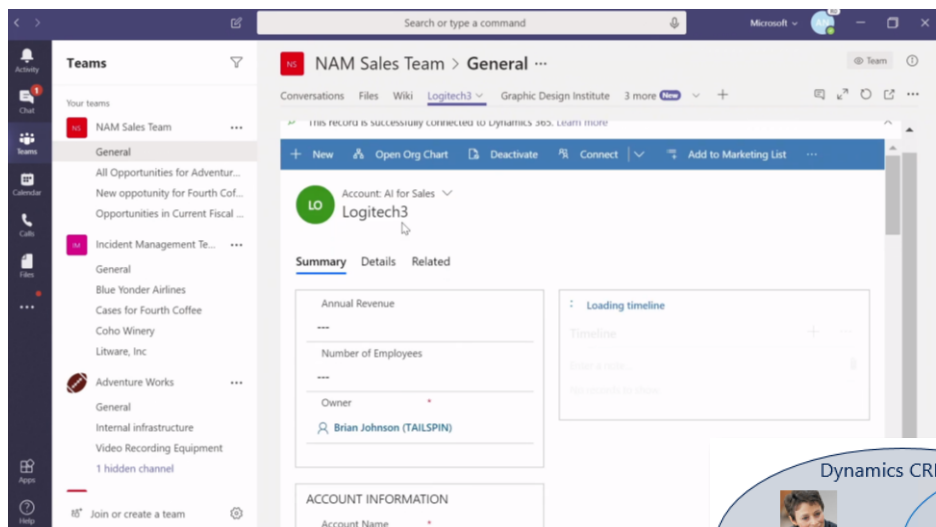


Можно создавать и отправлять опросы своим клиентам, чтобы получать их ценные отзывы о своих продуктах и услугах. Клиенты могут проходить опросы на телефоне, планшете или компьютере.

Просматривайте историю отзывов клиента при проработке потенциальной сделки по нему, при разрешении обращения или планировании маркетинговой активности.

Панель мониторинга опроса позволяет просмотреть сводку приглашений и ответов на опрос. Можно выбрать комбинацию представления и диаграммы для просмотра интересующих вас результатов.

Совместная работа над содержимым

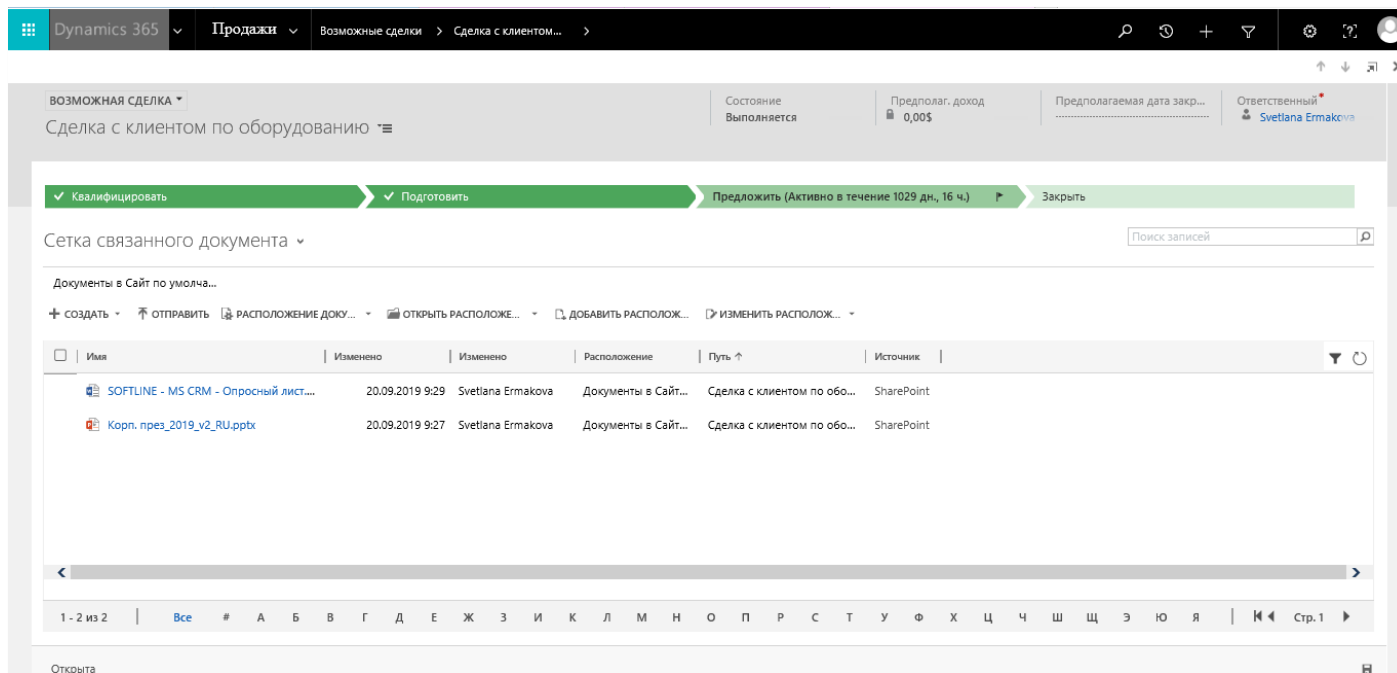


Обеспечьте межфункциональное сотрудничество по сделкам, предоставляя информацию о клиентах и документацию непосредственно из Microsoft Teams — современного инструмента, объединяющего чат, совещания, документацию и бизнес-приложения.

Управляйте контекстными документами CRM в SharePoint, группах Office 365 и OneDrive для бизнеса.

Контроль статуса и следующих шагов в одном окне для повышения наглядности и управляемости процесса продаж.

Интеграция с Sharepoint

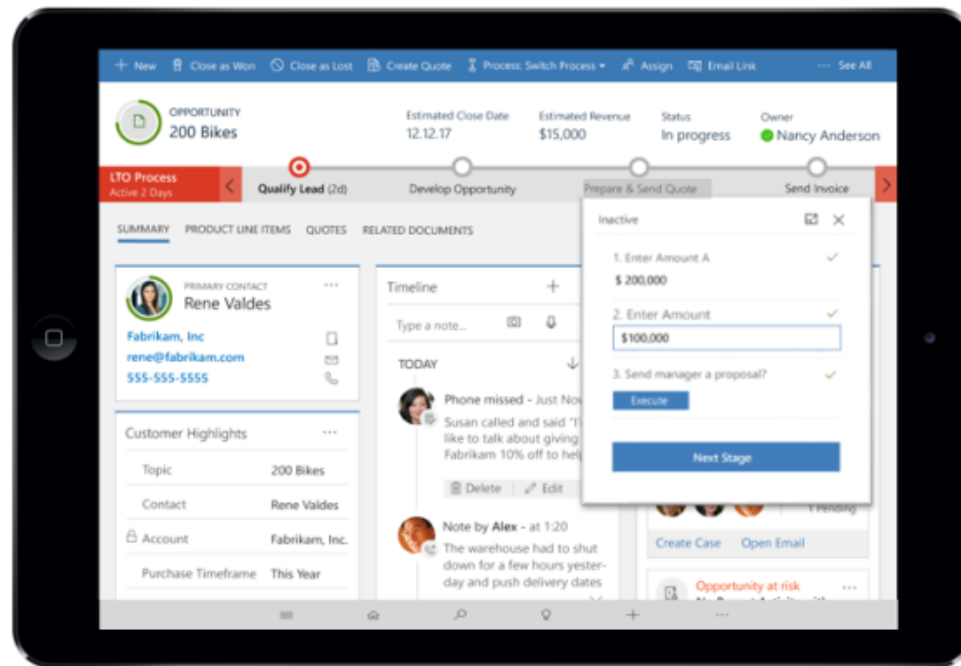
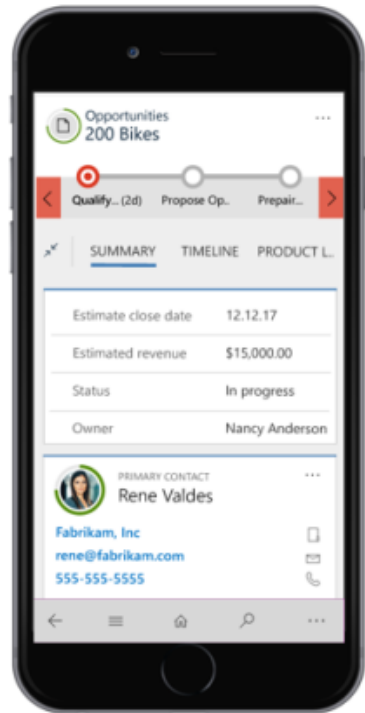


Используйте специализированное хранилище для рабочих документов и все его преимущества: учет версии файлов, безопасность использования документов, возможности Sharepoint для настройки процессов документооборота.

Настраивайте интеграцию с Sharepoint из коробки за несколько кликов. Самостоятельно определяйте и изменяйте связанные с Sharepoint сущности системы.

Работайте с документами бесшовно непосредственно из интерфейса CRM. Sharepoint может располагаться в облаке или локально.

Мобильные продажи

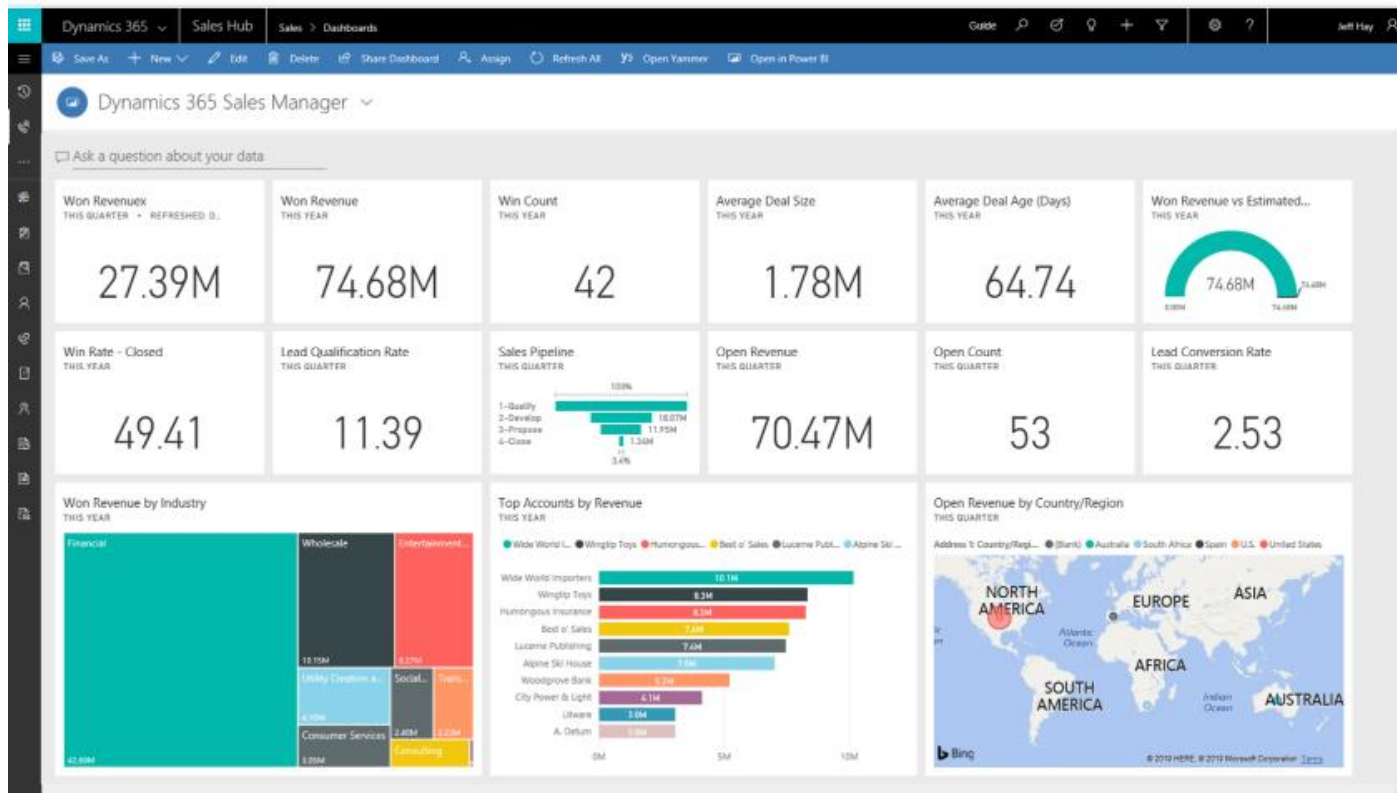


Приложения для планшетов и смартфонов.

Быстрое управление данными с помощью простых голосовых команд. создавайте новые записи, планируйте встречи, устанавливайте напоминания и ищите информацию.

Возможность работать в автономном режиме с синхронизацией при подключении к сети.

Расширенная аналитика

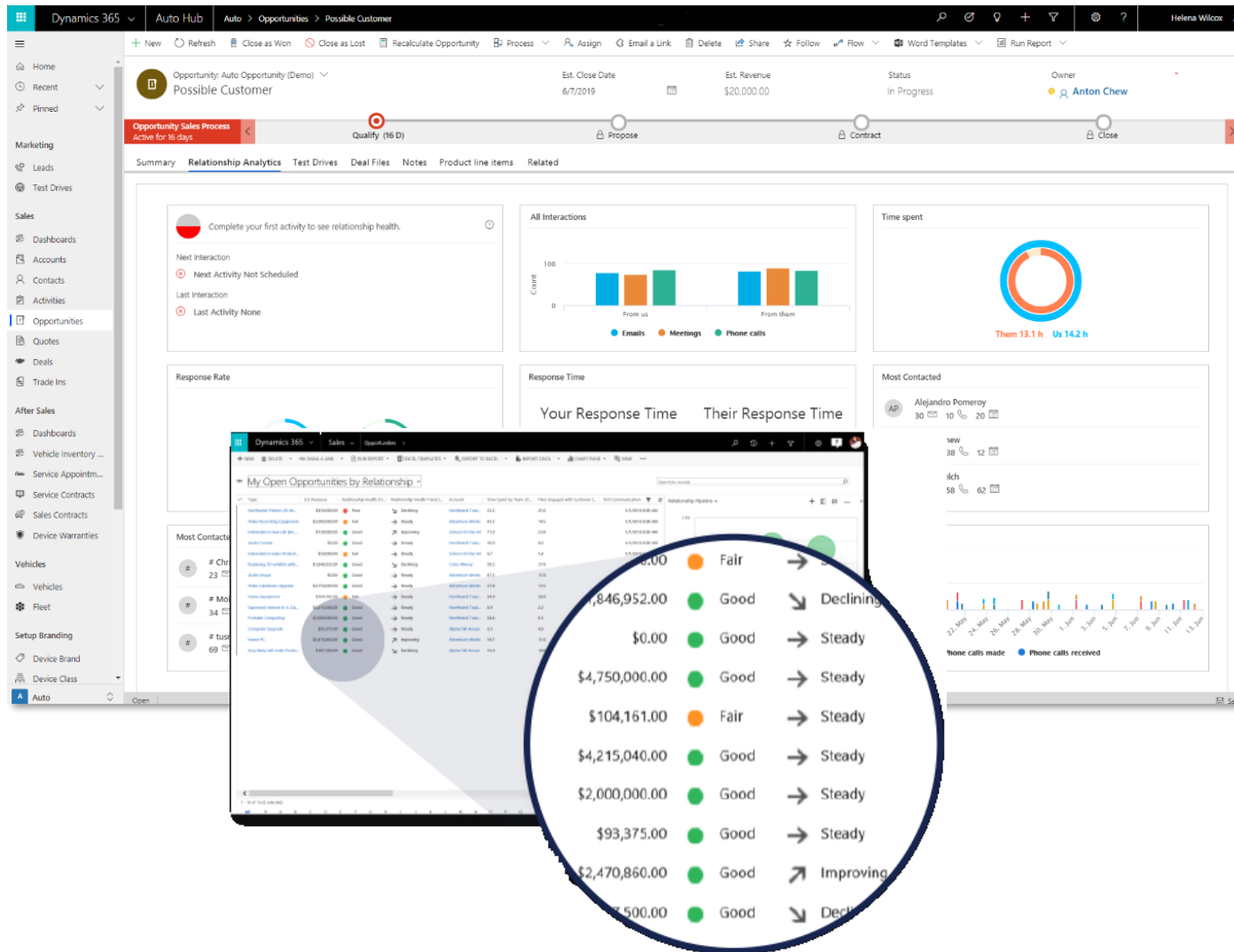


Отображение аналитики в реальном времени. Широкие возможности бизнес-анализа, основанные на передовых технологиях. Настройка без программирования.

Стандартные отчеты системы
Мастер создания отчетов
Выгрузка статических и динамических списков в MS Excel
Выборка данных расширенным поиском.

Встроенная фильтрация данных представлений
Панели мониторинга (drill down)
Отчеты Power BI
Создание отчетов средствами разработки.

ИИ – Sales Insight – Анализ отношений



Анализ отношений: собирает информацию из базы данных Dynamics 365 for Sales для создания графического отображения ключевых показателей эффективности и журналов действий.

Отображает сведения в общем представлении по сделкам, в диаграммах для списка сделок и на уровне конкретной сделки.

Какой возможной сделке следует уделить больше времени?
Когда мы связывались с клиентом в последний раз?
Когда мы свяжемся с клиентом в следующий раз?
Какова доля откликов клиента?
Сколько действий было инициировано клиентом?

ИИ – Sales Insight – Оценка потенциального клиента и сделки

The screenshot displays the Dynamics 365 Sales Hub interface for a lead named Helen Thomas. The lead source is 'External Referral' and the rating is 'Hot'. A process flow is visible with stages: Quality, Develop, Propose, and Close. The Predictive Lead Scoring widget, highlighted with a red box, shows a score of 92, a Grade A rating, and a 'Steady' trend. Below the score, the 'Top Reasons' are listed:

- Rating is Hot
- Decision maker is Yes
- Budget amount is \$275,000
- Lead source is Webinar
- Industry is Wholesale
- Annual revenue is \$68,500,000

Функция прогнозной оценки интересов Dynamics 365 Sales Insights предоставляет модель оценки для генерации баллов для интересов и возможных сделок.

Показывает вероятность заключения сделки, категорию клиента и тренд баллов интереса или сделки. Данные отображаются в системном представлении.

В формах можно воспользоваться мини-приложением Балл интереса\сделки для просмотра самых важных 10 причин, влияющих на балл. Эти данные извлекаются из атрибутов интереса\сделки и атрибутов связанных сущностей.

ИИ – Sales Insight – Анализ заметок и Обсуждаемые вопросы

The screenshot displays a CRM interface with a 'Timeline' section on the left and a 'Talking points for Bert Hair' panel on the right. The timeline shows a note modified by 'First Last' at 2:05 PM, with a sub-note 'Meeting' suggesting a meeting on May 4th. A 'New Appointment suggestion' dialog box is open, asking 'Shall I create an appointment on Fri, May 4, 2018?' with an 'Edit and Create' button. The 'Talking points' panel lists four topics: Health, Family, Entertainment, and Sports, each with a user profile icon, a text snippet, and a timestamp of '2 hours ago'.

При вводе примечания о последней встрече или обсуждении с клиентом, Анализ заметок отслеживает эти примечания и дает интеллектуальные предложения, например, создание встречи, контакта и т.п.

Приложение Обсуждаемые - это механизм автоматического выявления тем для начала разговора с клиентом: темы, связанные со спортом, отпуском, семьей и развлечениями. Эти аналитические данные доступны на странице контакта.

Использование данных приложений позволит сэкономить время на планирование действий с клиентами.

Эффекты от внедрения



Бизнес-эффект для заказчика

Маркетинг



Более строго соблюдётся маркетинговый бюджет



Увеличен доход от кампаний



Увеличена конверсия лидов в продажи

Продажи



Улучшены показатели продаж и планирования (доход, выручка)



Сокращено время окупаемости системы



Уменьшен отток клиентов, улучшена поддержка клиентов.

Сервис



Сокращено время на обработку обращений клиентов; клиенты довольны



Сокращены операционные расходы

FCR↑

Увеличено количество обращений, разрешенных при первом контакте



Увеличен доход

ROI по результатам внедрений Dynamics CRM

Эффективность инвестиций на внедрение Dynamics CRM доказана опытом клиентов*

Результативность
сотрудников
возросла на 30%

Banca Transilvania

Группы продаж
на 25% более
эффективны

Garanti Pension and Life

Кросс-продажи
повысились
на 20%

Sun National Bank

Обслуживание
клиентов выполняется
на 25% быстрее

MKB Bank

Количество эскалаций
снизилось на 80%

Barclays Bank

Клиенты в статусе
Platinum
удовлетворены на 95%

Coastal Community Credit Union

Эксплуатационные
расходы системы CRM
снизились на 50%

Security Benefit

Реализация
предложений на
30% быстрее

Allianz Belgium

Количество
маркетинговых подписок
возросло на 340%

Henderson Global Investors

Стоимость маркетинговых
кампаний
снизилась на 40%

Carlson Capital Management

Внедрение нового
функционала
занимает на 50%
меньше времени

SEB Wealth Management

* По данным Microsoft

Персональные данные



Персональные данные

«Сервера находятся не в России.
Что с законом о защите персональных
данных?»

Специально для этих случаев был выпущен плагин деперсонализации.

Пользователь самостоятельно определяет какие данные являются персональными.

Позволяет складывать персональные данные в локальную БД или на сервер в облако на территории РФ.



СТОИМОСТЬ



Стоимость проектов



Лицензирование

- С 1 октября лицензии приобретаются на каждый модуль для каждого пользователя
- Каждый дополнительный модуль +20\$
- Лицензия может быть типа Enterprise (на все функции модуля) или Professional (на сокращенный объем функций)
- Есть лицензии на устройство
- Точную стоимость лицензий уточняйте у вашего менеджера





MS Dynamics CRM 365

Департамент бизнес-решений

dbr@softline.com



GO GLOBAL



GO CLOUD



GO INNOVATIVE