

# Содержание

Об Авторах	15
<b>Введение</b>	16
Место Microsoft CRM на рынке	16
Как работать с книгой	17
Предположения автора	17
Структура книги	18
Часть I. Основы Microsoft CRM	18
Часть II. Настройка параметров системы	18
Часть III. Управление продажами	18
Часть IV. Управление маркетингом	18
Часть V. Забота о клиентах	19
Часть VI. Великолепные десятки	19
Пиктограммы, с которыми вы встретитесь	19
С чего начать	20
От издательства Диалектика	20
<b>Часть I. Основы Microsoft CRM</b>	21
<b>Глава 1. Первый взгляд на Microsoft CRM 4</b>	23
Отслеживание контактов	24
Связь с внешним миром	24
Интеграция с системой бухгалтерского учета	25
Зачем интегрировать?	25
Другие системы учета	26
Настройка бизнес-процессов	26
Координация Microsoft CRM с вашими планами	27
Определение целей	27
Реализация пилотного проекта	28
Live против On-Premise	29
Безопасность	30
Доступ	30
Общая стоимость владения	30
Быть мобильным	31
Серверное ПО	32
Рабочая группа	32
Профессиональный выпуск	32
Версия уровня предприятия	32
Переход из одной версии в другую	33
Успешное использование Microsoft CRM	33

<b>Глава 2. Использовать или не использовать Outlook</b>	35
Клиент Microsoft CRM Outlook для интерактивной работы	36
Клиент Microsoft CRM Outlook для автономной работы	39
Веб-клиент Microsoft CRM	40
Что нового в Outlook-клиенте Microsoft CRM 4.0	40
<b>Глава 3. Основы работы в системе Microsoft CRM</b>	43
Окно приложения	43
Панель переходов	44
Строка состояния	45
Окно	46
Вход в систему	47
Работа в MS CRM	48
Перемещение на прикладном уровне	48
Перемещение на уровне записей	49
Первый урок работы в системе	50
Фильтрация и поиск записей	52
Фильтрация записей	53
Поиск с помощью кнопки с изображением увеличительного стекла	53
Поиск с помощью Помощника по созданию формы	54
Поиск с помощью функции расширенного поиска	55
Использование центра ресурсов	58
<b>Часть II. Настройка параметров</b>	59
<b>Глава 4. Персонализация вашей системы</b>	61
Настройка личных параметров	61
Вкладка Общие сведения — задание личных предпочтений пользователя	62
Вкладка Рабочая область — настройка вида панели инструментов	65
Вкладка Действия — настройка календаря и задание рабочих часов	65
Вкладка Список типов — настройка CRM-системы на ваш регион	67
Вкладка Шаблоны электронной почты — ускорение обработки электронной корреспонденции	68
Вкладка Электронная почта — управление передачей почтовых сообщений в CRM-систему	69
Вкладка Конфиденциальность — задание режима отправки сообщений об ошибках в Microsoft	70
Вкладка Языки — выбор языка для интерфейса и диалоговых окон системы	70
Настройка профиля пользователя	70
Раздел Сведения	72
Раздел Рабочие группы	73
Раздел Роли	73
Раздел Рабочие часы	73
Раздел Бизнес-процессы	74

<b>Глава 5. Управление территориями</b>	75
Настройка территорий сбыта	75
Управление территориями	79
<b>Глава 6. Подразделения и рабочие группы</b>	81
Управление подразделениями	81
Управление рабочими группами	83
Создание рабочих групп	84
Назначение пользователей в рабочие группы	85
<b>Глава 7. Использование каталога продукции</b>	87
Что такое каталог продукции	87
Окно каталога продукции	88
Формирование списка скидок	89
Создание групп единиц измерения	91
Подготовка прайс-листов	93
Добавление продукта в каталог	97
<b>Глава 8. Роли безопасности и права доступа</b>	101
Краткий обзор системы безопасности	102
Определение ограничений с помощью пользовательских привилегий	102
Определение разрешений по уровням доступа	103
Обзор предустановленных ролей	104
Назначение ролей	105
Предоставление доступа рабочей группе	106
Определение рабочей группы	106
Предоставление общего доступа и назначение членов	106
Отмена общего доступа	107
Предоставление и отмена общего доступа к данным	107
Предоставление доступа к записям	107
Разрешение общего доступа к нескольким записям	109
Отмена общего доступа к записям	110
Назначение записей	110
Как быстро предоставить доступ нескольким пользователям	111
<b>Глава 9. Построение бизнес-правил и бизнес-процессов</b>	112
Компоненты бизнес-процесса	113
Ограничения бизнес-процессов	113
Создание правил бизнес-процессов	114
Тестирование нового бизнес-процесса	119
Создание бизнес-процессов, запускаемых по требованию (вручную)	120
Создание последующих бизнес-процессов	121
Тестирование ручного правила	123
Контроль выполнения бизнес-процесса	124

Глоссарий бизнес-процессов	125
События	125
Условия	126
Действия	126
Расширение типовых возможностей бизнес-процессов	127
<b>Глава 10. Создание и вывод отчетов</b>	<b>128</b>
Добавление категорий отчетов	128
Перемещение в окне раздела Отчеты	129
Варианты просмотра отчета	134
Экспорт отчета и вывод его на печать	135
Вызов мастера отчетов	136
Настройка параметров отчета	140
Редактирование отчетов	142
Создание отчетов Excel	143
<b>Часть III. Управление продажами</b>	<b>145</b>
<b>Глава 11. Определение квот по продажам и прогнозирование</b>	<b>147</b>
Определение квот менеджером	147
Параметры финансового года	147
Назначение квот сотрудникам отдела продаж	149
Ввод прогноза продаж	150
Обновление прогнозов	153
Исследование прогнозов	154
Печать отчета	155
Использование Excel для изучения прогнозов	156
<b>Глава 12. Интересы и возможные сделки</b>	<b>157</b>
Предполагаемый клиент и интерес	158
Окно Интересы	158
Создание интереса вручную	159
Редактирование записи интереса	160
Дисквалификация интереса	161
Повторная активизация интереса	162
Преобразование интереса в возможную сделку	163
Возможные сделки	164
Создание и редактирование возможных сделок	164
Назначение и предоставление доступа к записям возможных сделок	166
Добавление к возможным сделкам действий и других записей	168
Управление этапами и отношениями	169
Закрытие, повторное открытие и удаление возможных сделок	169

<b>Глава 13. Бизнес-партнеры и контакты</b>	171
Добавление и редактирование контактов	171
Добавление и редактирование записей бизнес-партнеров и дочерних организаций	172
Окно записи Бизнес-партнер	173
Настройка дочерних организаций	176
Поиск и просмотр информации о бизнес-партнерах	177
Поиск записи бизнес-партнера по названию организации	177
Работа с расширенным поиском	178
Назначение и предоставление прав доступа к записям бизнес-партнеров	180
Назначение записи	180
Предоставление прав доступа	181
<b>Глава 14. Создание и управление действиями</b>	182
Не ищите здесь программу Outlook	183
Просмотр вашего календаря	183
Просмотр ваших действий	184
Создание записи встречи	186
Назначение действий другим сотрудникам	188
Назначение действия другому пользователю	188
Завершение действия	189
<b>Глава 15. Примечания и вложенные файлы</b>	191
Создание примечаний	191
Создание вложений	193
Удаление примечания или вложения	194
<b>Глава 16. Генерация предложений, заказов и счетов</b>	197
Создание и активация предложений	197
Создание предложения	198
Активация предложений	201
Возможные сделки и предложения	202
Печать предложения	202
Преобразование предложения в заказ	203
Преобразование заказов в счета	203
<b>Глава 17. Литература и конкуренты</b>	205
Добавление литературы	205
Изменение литературы	208
Связывание объектов Литература и Конкурент	209
Добавление и просмотр записей конкурентов	209

<b>Глава 18. Реализация процесса продаж</b>	211
Основные принципы	211
Напоминания	212
Эскалация	212
Обратная связь и анализ	213
Планирование этапов продаж	213
<b>Часть IV. Получение максимума от маркетинга</b>	215
<b>Глава 19. Группировка клиентов</b>	217
Делайте правильный выбор	218
Создание и сохранение маркетинговых списков	221
Создание маркетинговых списков	221
Добавление записей в маркетинговый список	223
Добавление записей в маркетинговый список с помощью расширенного поиска	226
Редактирование маркетингового списка	228
Исключение записей из маркетингового списка	228
Операция слияния почты из маркетинговых списков	231
<b>Глава 20. Маркетинговые кампании</b>	233
Организация кампаний	233
Создание маркетинговых кампаний	234
Планирование задач	237
Действия кампании	239
Распределение действий кампании	243
Отклики маркетинговой кампании	247
Связывание маркетинговых кампаний	249
Быстрые маркетинговые кампании	250
<b>Глава 21. Интеграция Microsoft CRM с вашим веб-сайтом</b>	253
Отсылка электронных писем в список ожидания	253
Программирование в Microsoft CRM	256
Создание интернет-портала	257
<b>Часть V. Забота о ваших клиентах</b>	261
<b>Глава 22. Сервисные обращения</b>	263
Работа с обращениями	264
Окно обращения	264
Создание обращений	266
Вкладка Общие сведения	267
Вкладка Примечания и статьи	269

Назначение и принятие обращений	272
Работа над обращением	275
Решение обращения	276
Повторная активация обращения	277
<b>Глава 23. Объект Тема</b>	<b>278</b>
Советы по созданию тем	278
Окно со списком тем	280
Добавление темы	281
Редактирование темы	282
Удаление темы	283
Связывание тем с записями других объектов	283
Темы и обращения	283
Использование связи между темой и обращением	284
Темы и статьи базы знаний	286
Использование связи между темой и статьей базы знаний	288
Темы и каталог продукции	289
Темы и литература для отдела продаж	290
<b>Глава 24. База знаний</b>	<b>291</b>
Как организовать информацию в базе знаний	291
Создание шаблонов статей	292
Создание статьи базы знаний	293
Отправка черновика на утверждение	296
Утверждение статьи	297
Поиск в базе знаний	298
<b>Глава 25. Управление списками ожидания</b>	<b>301</b>
Обзор списков ожидания	302
Просмотр личных и общедоступных списков ожидания	302
Создание списка ожидания	303
Обработка обращений и действий, назначенных списку ожидания	306
Назначение действия списку ожидания	306
Принятие назначений из списка ожидания	308
<b>Глава 26. Контракты</b>	<b>310</b>
Создание шаблона контракта	311
Статус контракта	313
Создание контракта	314
Добавление строк к новому контракту	317
Возобновление контракта	319
Создание обращения и связывание его с контрактом	319

<b>Часть VI. Великолепные десятки</b>	321
<b>Глава 27. Лучшие программы-надстройки для Microsoft CRM 4</b>	323
Проверка правописания с помощью панели Google	324
Автоматические процессы и генерация напоминаний	324
Увеличиваем продуктивность с компанией s360	325
Увеличиваем продуктивность с программой Powertrak компании Axonom	326
Увеличиваем продуктивность с помощью акселераторов от CodePlex	327
Миграция и работа с данными	327
Доступ к советам, подсказкам и хитростям	328
Представление данных в графическом формате	328
Обновление области сервиса	328
<b>Глава 28. Десять способов получить помощь</b>	329
Встроенная справка в Microsoft CRM	330
Чтение блога	330
Центр ресурсов	330
Группы новостей и форумы	331
Поиск эксперта	334
Технические сайты для разработчиков	334
Инвестиции в обучение	334
Пакет поддержки от Microsoft	335
На связи с авторами	336
О CRM	336
<b>Приложение А. Переход на Microsoft CRM</b>	337
Разработка процедуры перехода	337
Оценка текущей системы	338
Определение ожиданий	339
Отчеты	340
Проект системы	340
Реализация проекта	341
Тестирование системы	341
Чистка данных	341
Миграция данных	342
Обучение персонала	342
<b>Приложение Б. Управление данными</b>	343
Советы по созданию правил обнаружения повторяющихся записей	343
Ставить точку или не ставить — вот в чем вопрос	344
Правила обнаружения повторяющихся записей	344
Создание правила обнаружения повторяющихся данных	346
Редактирование правила обнаружения повторяющихся записей	348
Правило в действии	349



Импорт и экспорт	350
Создание сопоставлений данных	350
Редактирование сопоставлений данных	353
Импорт записей	353
<b>Предметный указатель</b>	<b>355</b>