

Интернет-трансформация в строительном бизнесе
и девелопменте



6 декабря 2017 г., Санкт-Петербург

Microsoft CRM для управления продажами торгово-производственных компаний

Ефим Фиш

Заместитель директора дивизиона Microsoft по развитию бизнеса «Консист Бизнес Групп»

Константин Елисеев

Менеджер проектов Департамента ERP-систем «Консист Бизнес Групп»



Актуальные задачи компаний с точки зрения IT



Отслеживание новых тендеров, анализ и принятие решения об участии в тендере



Прогноз поставок материалов и услуг на строительный объект



Отслеживание конкурентной среды



Учёт особенностей продаж в отрасли

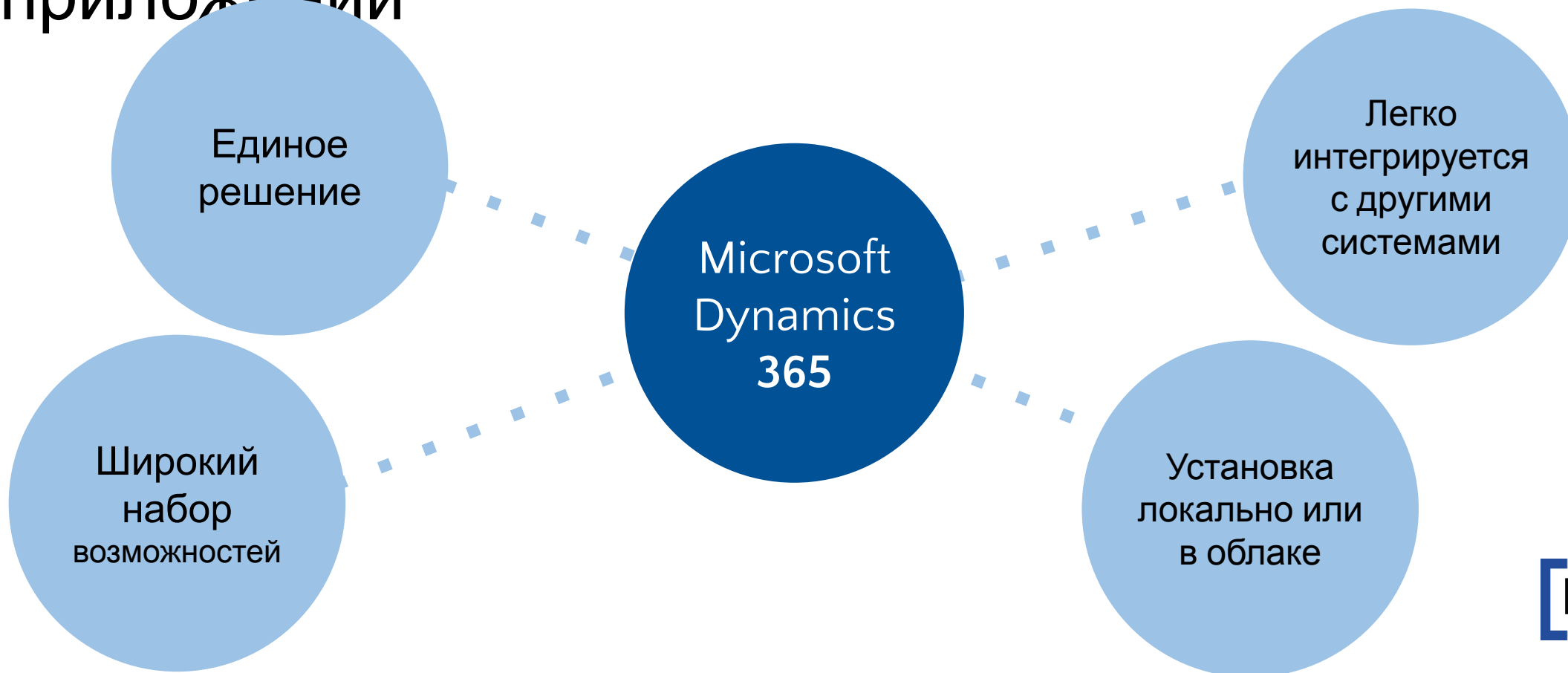


Большое количество документов



Получение обратной связи

Dynamics 365 – единая платформа бизнес-приложений



Dynamics 365 для управления продажами

SALES

Позволяет управлять интересами, клиентами, сделками, продуктовым каталогом и другим функционалом, ориентированным на продажи

FIELD SERVICE

Предназначен для управления выездными сотрудниками, мерчандайзерами, мобильными продавцами, медицинскими представителями и др.

CUSTOMER SERVICE

Используется для организации сервисной службы компании: виды и объем сервисных услуг контракта, планирование ресурсов, регистрация и обработка обращений клиентов

PROJECT SERVICE AUTOMATION

Используется для управления проектами (включает диаграмму Ганта)

Решение TOPS Trade на платформе Dynamics 365

Объект

Отслеживание жизненного цикла объекта заказчика для участия в потенциальных проектах, тендерах и сделках, которые совершаются с данным объектом.

Процесс

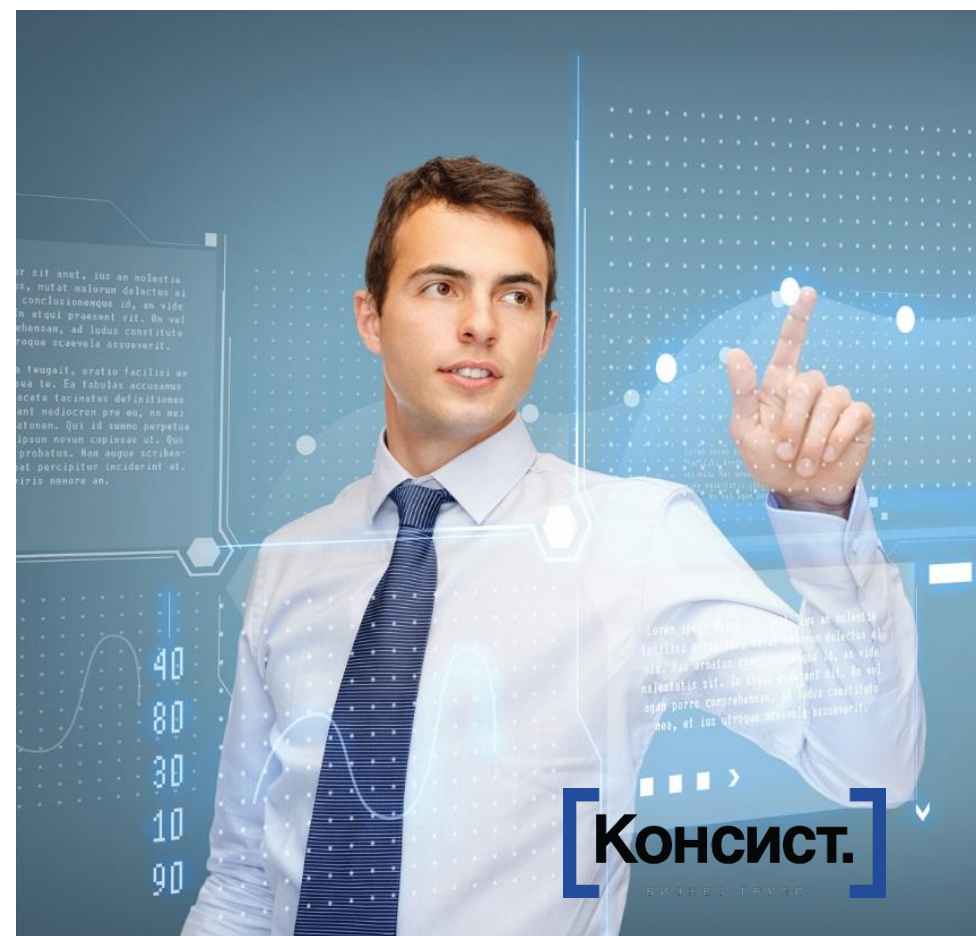
Последовательность операций бизнес-процесса участия в тендере, работа в группе, генерация задач системой.

Продажи

Продажи по объекту оснащения: Объект – Тендер – Возможная сделка – Коммерческое предложение – Спецификация

Продукт

Работа с нестандартными продуктами: требования, согласование, особые условия



Работа со строительным объектом



Объект. Основные сведения

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ОБЪЕКТ (ПРОЕКТ) : ПРОЕКТ
Торговый Дом

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

*Код	ТП2017	*Вероятность	Идентификация	Тендер
*Объект (имя)	Торговый Дом			
Зарегистрирован за	БигХаус			
Начало строительства	17.11.2017			

ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЪЕКТА

Сегментация объекта	Торговые помещения	Тип объекта
Площадь, м2	2 200,00	
Площадь производственного помещения, м2	1 200,00	Мощность АО (кВт)
Площадь вспомогательных помещений, м2	1 000,00	Класс чистоты, ISO
Комментарии		

Местонахождение

Страна	Россия	Федерация
Регион		род

ПРИМЕЧАНИЯ

Сведения об объекте

Параметры объекта

Консист.
БИЗНЕС ГРУПП

Объект. Отслеживание жизненного цикла, фиксация участников проекта

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ОБЪЕКТ (ПРОЕКТ) : ПРОЕКТ
Торговый Дом

ПРОЕКТНАЯ ГРУППА

КОМПАНИИ

Участники проектной группы компании

Имя подключения ↑	Роль (к)	Начало	Окончание	Описание
Andrew Youlgushev	Менеджер по работе с кли...	06.11.2017		
Алексей Насакин	Менеджер по закупкам			
Виталий Курницкий	Финансовый аналитик	23.11.2017		

ЗАКАЗЧИКА

Участники проектной группы заказчика

Имя подключения ↑	Роль (к)	Начало	Окончание	Описание
Анатолий Островск...	Технический эксперт	01.11.2017	31.12.2017	
Николай Кузнецов	Дизайнер	06.11.2017		

ЭТАПЫ ПРОЕКТА

Этап проекта ↑	Начало по плану	Завершение по плану	Состояние	Начало по факту	Завершение по факту	Ответственный за этап...	Согласующий	Согласование...
1. Открытие и уточнение пр...	01.09.2017	30.11.2017	Завершен	01.09.2017	20.11.2017	Andrew Youlgushev		
2. Детальное планирование	01.12.2017	31.01.2018	Выполняется	20.11.2017		Andrew Youlgushev		
3. Закупки по проекту	01.01.2018	26.03.2018	Планируется					

Отслеживание состояния работ на объекте

Объект. Согласование в рабочей группе, отслеживание реализации

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ОБЪЕКТ (ПРОЕКТ) : ПРОЕКТ
Торговый Дом

РАБОЧАЯ ГРУППА

Участники группы по согласованию работ на подэтапе

* Ответственный: # keliseev
Спонсор проекта: _____
Региональный менеджер: Andrew Youlgushev
Менеджер по продажам: Вячеслав Орехов
Куратор проекта: Виталий Курницкий
Инженер-: Алексей Насакин

Руководитель проекта
Менеджер по закупкам
Подэтап

ЗАКУПКИ И ОТГРУЗКИ

Фиксация работ при реализации проекта

Существующий продук...	Вписанный продукт	Требуемая дата п...	Согласование	Поставщик	Единица изме...	Цена за един...	Количество	Сумма	Ответственный	Дата создания
Щит распределител...		12.02.2018	Согласование у...	ГорПромСвет	Шт.	1 262,00 Р	1,00	1 262,00 Р	# keliseev	23.11.2017 18:..
Кабель силовой ВВГ...		01.02.2018	Запросы отправ...		Упак. 100	3 400,00 Р	3,00	10 200,00 Р	# keliseev	23.11.2017 17:..
Прожектор светоди...		12.03.2018	Выбор Поставщ...	ГорПромСвет	Шт.	4 165,33 Р	9,00	37 487,97 Р	# keliseev	21.11.2017 17:..

Консист. БИЗНЕС ГРУПП

Поставки по объекту

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ОБЪЕКТ (ПРОЕКТ) : ПРОЕКТ							
Торговый Дом ☰							
▲ ПРОДАЖИ ПО ОБЪЕКТУ							
Возможные сделки +							
Раздел ↑	Потенциальный клиен...	Предполагаемая д...	Предполаг. д...	Вероятность...	Оценка	Стадия сделк...	Электронная почта (П... Дата создани...
Оснащение ТД. стандарт	БигХаус				Средняя	Квалификац...	17.11.2017 1...
Коммерческие предложения +							
Название ↑	Состояние	Общая сумма...	Потенциальный клиен...	Электронная почта (П...			
Оснащение ТД. стандарт	Активный	20 607,13 Р	БигХаус				
Тендеры +							
Название тендера ↑	Город	Тендер на проектиров...	Тендер на поставку	Сдача проекта	Нужна помо...	Создано	
Оснащение электрикой Торгового дома	Москва			10.12.2017	Нет	17.11.2017 17:12	

Работа с тендерами



Бизнес-процесс работы с тендером

The screenshot displays a web application interface for tender management. At the top, a navigation bar includes actions like 'НОВАЯ', 'ДЕАКТИВИРОВАТЬ', 'УДАЛИТЬ', 'ОБРАБОТАТЬ', 'НАЗНАЧИТЬ', 'ОБЩИЙ ДОСТУП', 'ОТПРАВИТЬ ССЫЛКУ П...', 'ЗАПУСТИТЬ БИЗНЕС-ПР...', and 'ЗАПУСТИТЬ ДИАЛОГ'. Below this is a process flow diagram with stages: 'Получение Документации', 'Подготовка Предложения', 'Активно в течен...', 'Подача Документации', 'Уточнение Предложения', and 'Результат Тендера'. A table below the flow shows details for 'Заказчик' (БигХаус), 'Тип тендера' (Проектирование+Монт), and 'Объект' (Торговый Дом). A status bar indicates 'Ведение тендера (Активно в течение 9 дн., 19 ч.)' with an 'Установить...' button.

Callouts highlight the following elements:

- Этапы процесса**: Points to the 'Получение Документации' stage.
- Выбор другого процесса**: Points to the 'Активно в течен...' stage.
- Параметры (шаги) этапа**: Points to the 'Подготовка Предложения' stage.
- Параметры тендера**: Points to the 'Электронная площад...' and 'Требуется согласова...' fields in the tender details table.

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Название тендера	Оснащение электрикой	Новый номер	
Тип тендера	Проектирование+Монт		
Заказчик	БигХаус	Имя	
Дата публикации	14.11.2017	Ответственный	# keliseev
Электронная площадка	РТС-тендер	Электронная площадка (сайт)	http://www.rts-tender.ru
Участник	БС		
Объект для оснащения	Торговый Дом	Возможная сделка	
Федеральный округ		Город	Москва

ПРИМЕЧАНИЯ

Ввести примечание

Консист.
БИЗНЕС ГРУПП

Согласование решения в тендере

Согласование решения

Текущий этап процесса

Подведение итогов тендера

✓ Получение Документации → Подготовка Предложения (Активно в т... → Подача Документации → Уточнение Предложения → Результат Тендера

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Отметки участников согласования

Руководитель ОП	Согласовано	🔒	17.11.2017 17:16
Технический директор	Согласовано	🔒	17.11.2017 17:16
Коммерческий директор	Согласовано	🔒	17.11.2017 17:16
Генеральный директор	Согласовано	🔒	17.11.2017 17:16

РЕЗУЛЬТАТ ТЕНДЕРА

Протокол	Дата публикации протокола	🔒
Результат			
Цена выигрыша			

Консист.
БИЗНЕС ГРУПП

Легкая настройка процесса тендера

Последовательность этапов процесса

Операции (шаги) этапа процесса

Вызов под-процесса

Файл | Последовательность ОПЕРАЦИЙ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА
Быстрая продажа
Сведения

Возможная сделка
Квалификация сделки

Возможная сделка
Диагностика

Возможная сделка
Коммерческое предложение

Шаги (2)

Шаг #1
Замер помещения

Шаг #2
Планировка помещения

Бизнес-процессы (1)

Бизнес-процесс
Генерация заданий. Диагно...

Глобальный бизнес-проц...(0)

Компоненты | Свойства

Бизнес-процесс

Отображаемое имя
Генерация заданий. Диагностика

Сущность
Возможная сделка

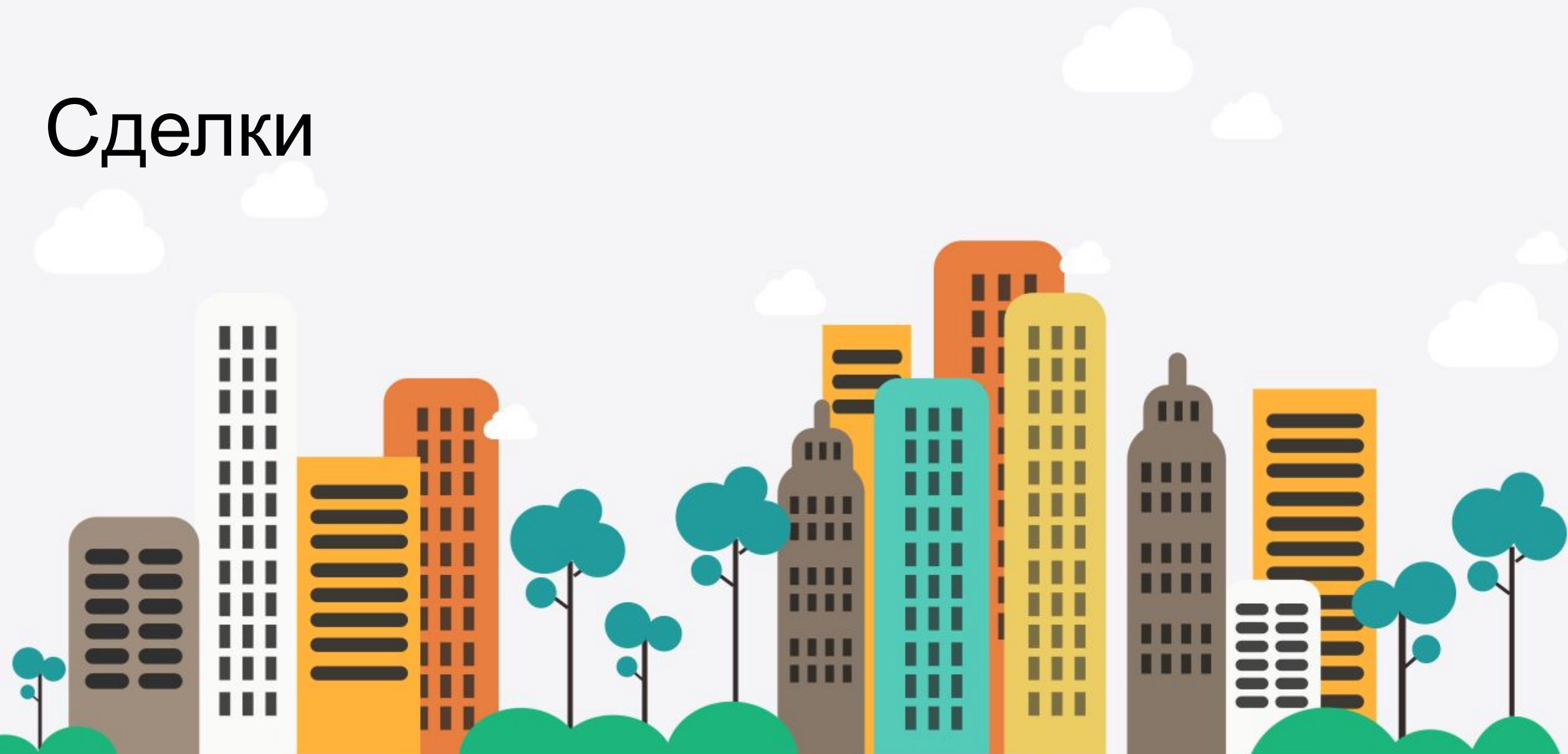
Триггер
Вход стадии

Бизнес-процессы + Создать
Генерация заданий. Диагностика

Примечание. Вы можете использовать только активные бизнес-процессы с запуском вручную, созданные для этой же

Примен... | Удалить

Сделки



Последовательность операций бизнес-процесса

The screenshot displays the Microsoft Dynamics 365 CRM interface for a sales process. The main header shows 'Dynamics 365' and 'Продажи' (Sales). The breadcrumb trail is 'Возможные сделки > Конференц холл'. The process flow is visualized as a sequence of steps: 'Квалифицировать (Активно в течение 16 дн., 13 ч.)', 'Предложить', 'Контракт', and 'Закреть'. Below the flow, a table lists tasks and their completion status:

Статус	Имя	Параметры	Действия
✓	Александр Виноградов	Предполагаемый бюджет	Щелкните для ввода
✓	Fabrikam, Inc.	Процесс покупки	Отдельное лицо
✓	Этот квартал	Определить лицо, приним	Завершено

Yellow callouts highlight key elements: 'Этапы процесса' (Process stages) points to the flow bar; 'Параметры (шаги) этапа' (Stage parameters) points to the task table; 'Выбор другого процесса' (Select another process) points to the 'Следующий...' button; 'Параметры сделки' (Deal parameters) points to the 'Сводка' (Summary) section; and 'Активность по сделке' (Deal activity) points to the 'ЗАПИСИ ДЕЙСТВИЯ ПРИМЕЧАНИЯ ONENOTE' (Records, Actions, Notes, OneNote) section.

The 'Сводка' (Summary) section includes fields for 'Тема' (Topic: Конференц холл), 'Организация' (Organization: Fabrikam, Inc.), 'Валюта' (Currency: рубль), 'Прогноз' (Forecast: --), 'Добавить к прогнозу' (Add to forecast: --), 'Описание' (Description: Нужна хорошая мебель), 'Вероятность' (Probability: --), and 'Стадия продажи' (Sales stage: Квалифицировать).

The 'Активность по сделке' (Deal activity) section shows a list of actions:

- Провести презентацию (Present collection of furniture. Changed by Ivan Ivanov on 13.02.2017 10:42)
- Новая сделка CRM:0008001 (New deal CRM:0008001. 13.02.2017 10:42)
- Зафиксировать контакты (Fix contacts. Date: 04.02.2017 14:35)

The 'Контакт возможной сделки' (Possible deal contact) section shows details for Александр Виноградов, including phone numbers and email (walter@cpanl.com).

Коммерческое предложение

КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ : ПРЕДЛОЖЕНИЕ С РАСЦЕНКАМИ

Общая сумма: 20 607,13Р

Начало действия:

Окончание действия:

Ответственный: # keliseev

Оснащение ТД, стандарт

Продукты КП

Название продукта	Свойства	Единица...	Цена за единицу	Количество	Скидка	Полная сумма	Предложе...
Стартер S10 4-65Вт 220В одиночное подключение		Шт.	80,00 Р	12,00	0,00 Р	960,00 Р	
Лампа линейная люминесцентная ЛЛ 36Вт L36/765 G13 дневная		Шт.	110,00 Р	12,00	0,00 Р	1 320,00 Р	
Прожектор светодиодный ДО-1000w 6500K 8500Лм		Шт.	4 165,33 Р	4,00	0,00 Р	16 661,32 Р	
Щит распределительный навесной ЩРН-24з IP31		Шт.	1 262,22 Р	2,00	0,00 Р	2 524,44 Р	

Итоговые цифры КП

Стоимость составляющих	21 465,76Р
(-) Скидка (%)	{ 4,00
(-) Скидка	}
без поставки	20 607,13Р
стоимость поставки	
сумма налогов	
Общая сумма	20 607,13Р

ИНФОРМАЦИЯ О ПРОДАЖАХ

Параметры КП

* Возможная сделка	Оснащение ТД, стандарт
* Потенциальный клиент	БигХаус
Строительный объект	Торговый Дом

Состояние: Активный

Состояние: Выполняется

Б И З Н 20 607,13Р П

Консист.

Спецификация заказа

The screenshot shows a software interface for managing order specifications. At the top, there are navigation buttons: '+ НОВАЯ', 'УДАЛИТЬ', 'СОЗДАТЬ СЧЕТ', 'ПЕРЕСЧЕТ В 1С', 'ОБРАБОТАТЬ', 'ВЫПОЛНИТЬ ЗАКАЗ', 'ОТМЕНИТЬ ЗАКАЗ', 'НАЗНАЧИТЬ', and 'ОБЩИЙ ДОСТУП'. Below this is a header for 'СПЕЦИФИКАЦИЯ : ЗАКАЗ' with a sub-header 'Оснащение ТД, стандарт'. On the right, there are fields for 'Номер спецификации', 'Состояние: Активен', 'Состояние: Новое', and 'Ответственный: # keliseev'.

On the left, there is a 'СВОДКА' (Summary) section with fields for 'Номер спецификации CRM', 'Имя: Оснащение ТД, стандарт', 'Валюта: рубль', 'Прайс-лист: Светотехника стандарт', and 'Цены заблокированы: Да'. Below this are sections for 'Даты поставки', 'Сведения о доставке', and 'Адреса'.

In the center, there is a table of items with columns: 'Название п...', 'Свойства', 'Единица...', 'Цена за ед...', 'Количество', 'Скидка', 'Полная сумма', and 'П'. The table contains several rows of items like 'Щит распределительный', 'Прожектор светодиодный', 'Стартер S10', 'Лампа люминесцентная', and 'Щит распределительный'.

On the right, there is a 'Сведения о продажах' (Sales Information) section with fields for 'Возможная сделка', 'Коммерческое предложение', and 'Потенциальный клиент'. Below this is an 'Описание' (Description) section.

At the bottom, there is a summary table with rows: 'Стоимость составляющих', '(-) Скидка (%)', '(-) Скидка', 'Стоимость без поставки', '(+) Стоимость поставки', and '(+) Общая сумма налогов'.

Three yellow callout boxes are present: one pointing to the 'СВОДКА' section with the text 'Управление спецификацией', one pointing to the table with 'Продукты спецификации', and one pointing to the 'Сведения о продажах' section with 'Исходные: сделка, КП и заказчик'.

Управление нестандартными параметрами заказа

СПЕЦИФИКАЦИЯ : ЗАКАЗ
Оснащение ТД. стандарт ☰

Номер спецификации Состояние **Активен** Состояние **Новое** Ответственный **# keliseev**

▾ НЕСТАНДАРТНЫЕ УСЛОВИЯ

Выбор нестандартных условий

Уровень спецификации

- Согласование штрафов/наценок
- Условия оплаты
- Согласование сроков заказа на угловые панели, фасонные элементы
- Согласование сроков нестандартных позиций (кроме угловых панелей, фасонных элементов)
- Ускоренное производство без доплаты за срочность
- Ускоренное производство с доплатой за срочность
- Определение нестандартности

Уровень позиций спецификации

- Согласование геометрических и технических характеристик
- Согласование наценки за нестандартное покрытие (цвет)
- Согласование производства объемом менее 150 м2 по стандартной позиции (с доплатой и без)
- Согласование дополнительной скидки/наценки

▾ СОГЛАСОВАНИЕ НЕСТАНДАРТНЫХ УСЛОВИЙ

Согласование нестандартных условий

Ускоренное производство с доплатой за срочность

Аналитик	Согласовано	Комментарий Аналитика	есть резерв на складе Производства
Планирование	Согласовано	Комментарий Планирования
Начальник отдела продаж	Согласовано	Комментарий Начальника ОП

Управление выездными сотрудниками



Актуальные задачи мобильных представителей

Клиентская база организаций,
контактных лиц, объектов с адресами
и контактными данными

Планирование встреч и
звонков, ведение
переписки с заказчиками

Быстрый прием заказов на
продукты и услуги
компании в режиме
реального времени

Понимание текущего состояния
отношений с заказчиками –
информация о планируемых сделках,
согласовании КП, выполнении
заказов, оплате счетов

Постоянный контакт с
заказчиками для прогноза
поставок материалов и
услуг

Отслеживание активности
конкурентов на объектах
заказчиков

Модуль для мобильных представителей

Модуль управления выездными сотрудниками

Продажи Сервис Маркетинг Field Service

Заказ на работу и п... Продажи Оказание услуг Запасы и приобрет...

Заказы на работу Организации Заказы Заказы на покупку

Таблица расписаний Контакты Соглашения Получения по зака...

Резервирования ре... Интересы Счета Счета по заказам н...

Возможные сделки Активы клиентов Переводы запасов

Предложения Запросы выходных Корректировки зап...

Фактические данные Склады

Интерфейс мобильного приложения

Список клиентов, партнеров, поставщиков

Разделы модуля выездных сотрудников

Field Service - Dynamic... 18:52

Панель мониторинга
Краткий обзор

Организации
Список Организации

Резервирования
Список Резервирования

Контакты
Список Контакты

Активы клиентов
Список Активы клиентов

Продукты
Список Продукты

Запросы выходных
Список Запросы выходных

Карта
Просмотр сущностей на карте

Синхронизировано 5 мин назад

Организации 18:52

Поиск Фильтровать Название о...

БигХаус

2265 Park Glen Court Port Orchard

Margie's Travel
4915 Pear Dr. Newport Beach

Lucerne Publishing
10001 High Street Christchurch

Litware
100 Red Oak Lane Dallas

Humongous Insurance
13 E. Johnson 74285 Madison

Graphic Design Institute
2137 Birchwood Dr. 72052 Redmond

Coho Winery БИЗНЕС ГРУПП 4405 Balboa Court 72052 Santa Cruz

Консист

Заказ, принятый на выезде

The image displays a web application interface for order management and a mobile application interface for a mobile representative. The web application shows order details for 'Экспресс-поставка' (Express delivery) with a total sum of 2,384,00R. The mobile application shows the same order details, including the product 'Щит распределительный навесной ЩРН-24з IP31'.

Заказ от мобильного представителя

Продукты заказа в мобильном приложении

Сводка

- Номер заказа: ORD-01001-X6C4J2
- Название: Экспресс-поставка
- Валюта: рубль
- Прайс-лист: Стандартный Прайс-лист
- Цены заблокированы: Нет

ДАТЫ ПОСТАВКИ

- Требуемая дата поставки: 28.11.2017
- Дата выполнения:

СВЕДЕНИЯ О ДОСТАВКЕ

- Способ доставки: Перевозчик
- Условия оплаты: 100% авансовый платеж%
- Условия поставки:

ПРОДУКТЫ

Название продукта	Свойс...	Единица из...	Цена за единицу	Количество	Скидка	Полная сумма	Предл
Щит распределительный навесной ЩРН-24з IP31		шт.	2 384,00R	1,00000	0,00R	2 384,00R	

Стоймость составляющих

- (-) Скидка (%)
- (-) Скидка
- Стоймость без поставки
- (+) Стоймость поставки
- (+) Общая сумма налогов

Мобильное приложение: Заказ Продукты

- Поиск
- Фильтровать
- Сортировка
- Щит распределительны... 2 384,00
- 1,00000 2 384,00

Мобильное приложение: Нижнее меню

- Информация
- Доставка
- Продукты
- Примечания

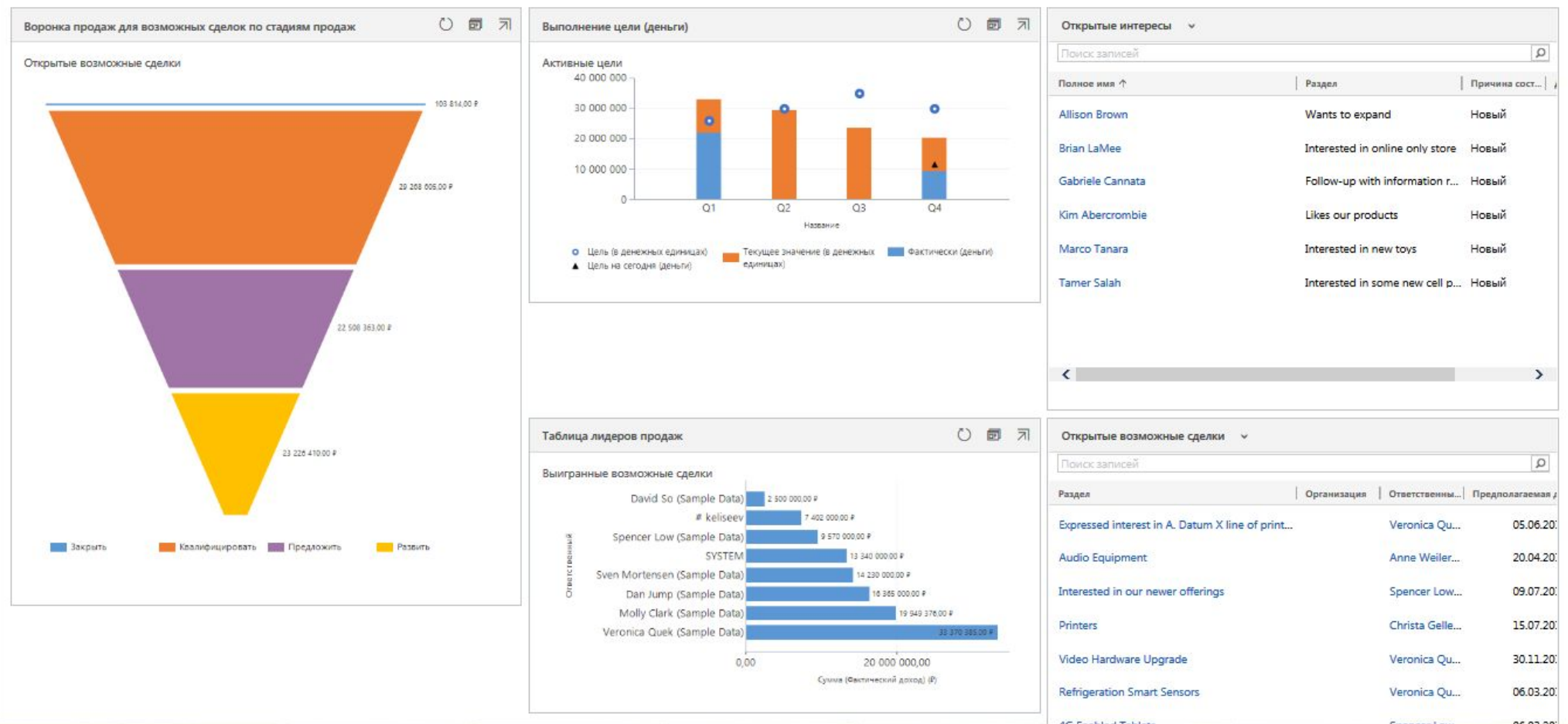
Активен

Аналитические инструменты

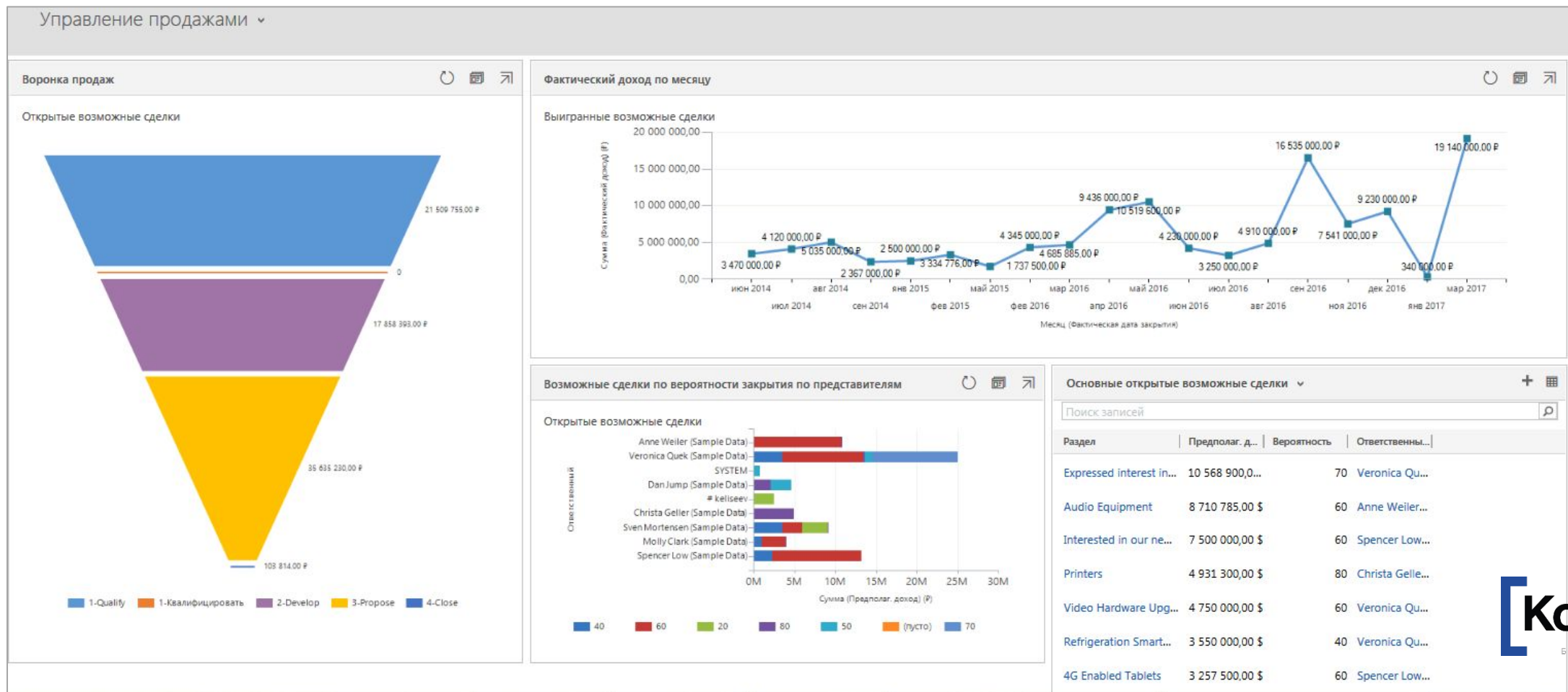


Панель управления продажами

Ключевые индикаторы производительности по продажам



Управление продажами



Преимущества



Преимущества решения



Готовое решение для развертывания локально на серверах компании (on-premise) или в облаке



Быстрая и удобная адаптация решения под внешние и внутренние изменения деятельности компании



Увеличение эффективности продаж. Это возможно благодаря использованию встроенных механизмов управления воронкой продаж, оперативному контролю за бизнес-процессами продаж и взаимодействия с заказчиками



Расширение моделей работы с клиентами с применением **мобильных устройств** позволяет повысить производительность сотрудников, находящихся вне офиса



Спасибо за внимание!

+ 7 (495) 721 19 38 info@cbgr.ru

www.cbgr.ru | www.tops.ru | www.daxforum.ru



КОНСИСТ.
БИЗНЕС ГРУПП