

# Планирование и анализ продаж

**Михаил Козлов**

Менеджер по продаже бизнес решений (IW&C)  
Microsoft Russia

<http://mkozloff.spaces.live.com>

# Содержание

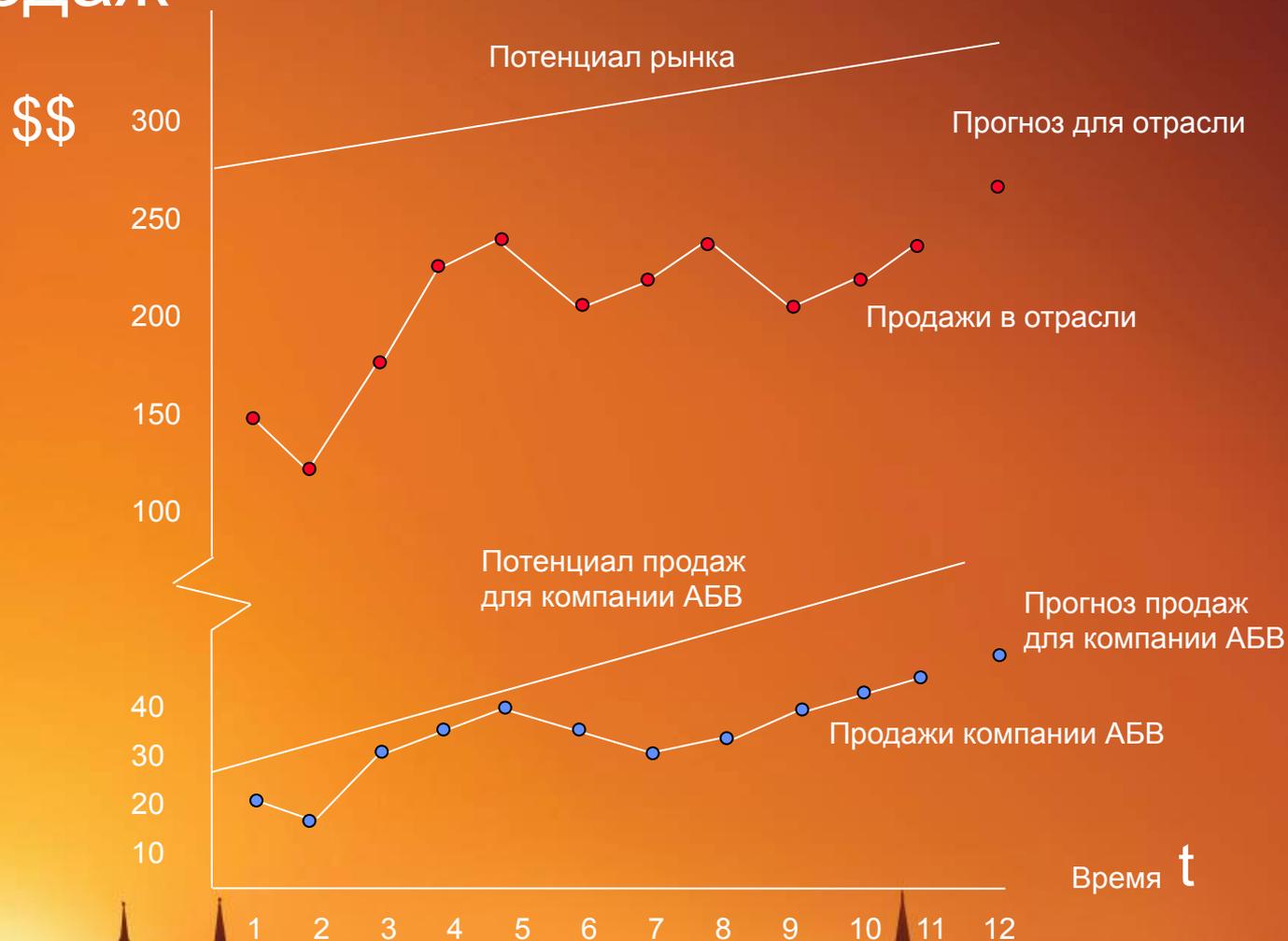
- Задачи планирования и анализа в продажах
  - Инструменты для планирования
  - Инструменты для мониторинга и анализа
- Наши дальнейшие планы по развитию

# Этапы планирования продаж...

- **Потенциал рынка:** показывает возможный объем продаж...
  - Потенциал рынка сплит-кондиционеров (товар) домашним пользователям (выделенная группа потребителей) в Москве (выделенный регион) в 2007 (выделенный период) оценивается в 100,000 штук или \$100 Млн. (макс. продажи).
- **Потенциал продаж:** часть общего рыночного потенциала на который рассчитывает компания.
- **Прогноз продаж:** оценка будущих продаж в деньгах и/или штуках, привязанная к специфическим маркетинговым программам.
- **Бюджет продаж** – план продаж, утвержденный в рамках компании.
- **Территория продаж** – регион, за продажи в котором отвечает подразделение/продавец
- **Квота продаж:** планы продаж подразделений продаж/продавцов.



# Потенциал рынка, потенциал и прогноз продаж



# Прогноз продаж

**Прогноз продаж – это процесс предсказания объемов продаж продуктов и услуг**

**Основные факторы, влияющие на прогноз:**

- **Прошлые продажи и тренды (анализ временных рядов)**
- Сезонные колебания
- Планируемые заказы
- Конкуренция
- Общий тренд экономики
- Индустриальный тренд и другие индустриальные факторы
- Макроэкономические показатели: занятость, инфляция, уровни цен, доходов населения...
- Политика государства и законодательство
- Производственные мощности
- Качество продукции
- Политика ценообразования
- Планируемые маркетинговые акции и вывод новых продуктов
- Относительная прибыльность продукции
- Данные маркетинговых исследований
- Мнения экспертов

**Начало**

# Бюджетирование

Иллюстративный пример

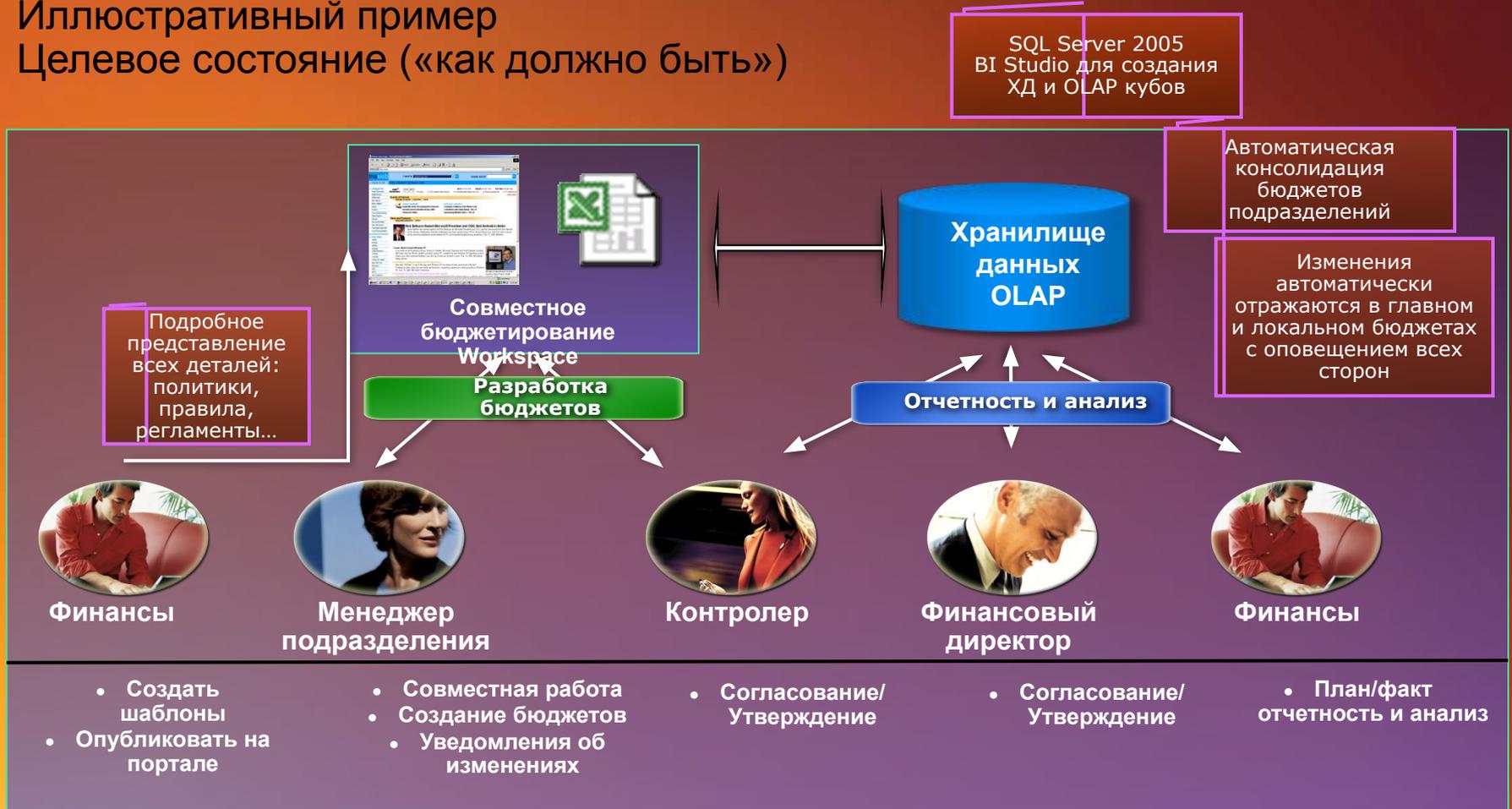
Текущее состояние («как есть»)



# Совместное бюджетирование

Иллюстративный пример

Целевое состояние («как должно быть»)



# Основной инструмент планирования, прогнозирования и анализа?

- Microsoft Excel!
- Основные проблемы: что нам делать когда:
  - Данные > 100Мб
  - Строк > 64,000
  - Есть много форм для ввода данных
  - Где моя версия бюджета?



# Ответ: новые возможности Excel 2007

- 1,000,000 строк и 64,000 столбцов
- Таблицы Excel на сервере – единая версия правды
- Новые сводные таблицы
- Новые таблицы и графика
- Новое условное форматирование – KPIs



# МОНИТОРИНГ И АНАЛИЗ ПРОДАЖ

# Ключевые показатели продаж

## Эффективность продаж (за период)

Объемные показатели (вал, относительные изменения, план/факт; доля рынка; общие и по сегментам)

Доля скидок и стимуляторов в продажах

Расходы на маркетинг (исследования рынка, управление продуктами, ATL, BTL...)

Доля расходов на организацию и осуществление маркетинга и продаж

Средние продажи на одного клиента

Классификация клиентов по объемам и прибыльности

Доли сегментов клиентов в продажах

## Удовлетворенность клиентов

Степень удовлетворенности клиентов по видам (сегментам)

Доля и динамика повторных контрактов/заказов

Количество и динамика претензий/обращений в службу поддержки

## Эффективность структуры департамента продаж

Количество сотрудников

Средние продажи на одного сотрудника

Средние продажи на одного руководящего сотрудника службы продаж

Доля персонала в департаменте продаж, непосредственно участвующего в продажах

## Эффективность персонала департамента продаж

Охват клиентской базы на территории

Показатели «воронки продаж»: количество (общее и среднее по сотрудникам)

suspects/prospects/визитов/звонков/писем/заказов

Показатели маркетинговых компаний (число компаний/обращений/откликов...)

Доля менеджеров выполнивших план продаж

# Показатели продаж



# Для чего нужны ключевые показатели?

- Видим общую картину и реализацию стратегии через иерархии метрик
- При необходимости понимаем детали
- Принимаем управленческие решения в реальном времени и контролируем их исполнение

*«Если не можете измерить – не сможете управлять»*

*Robert Kaplan и David Norton*

# Мониторинг и анализ продаж

- Определение ключевых показателей продаж
- Мониторинг показателей
- Анализ проблем
- Воронка продаж
- Совместная работа и действия по устранению проблем



# BSM 2005 – создание систем показателей

The screenshot displays the Microsoft Business Scorecard Builder interface for a file named 'Sales & Marketing.bsw'. The main workspace is titled 'Прибыль' (Profit) and is divided into several sections:

- Workspace Browser:** A tree view on the left showing a hierarchy of KPIs, Scorecards, Data Sources, and Indicators. The 'Profit' KPI is selected.
- Definition:** A tabbed interface with 'Definition', 'Report Views', and 'Details' tabs. The 'Definition' tab is active.
- General Properties:** A section containing:
  - Name:** Прибыль
  - Display Folder:** Yukon KPI
  - Contact person:** Jen Adams
- Actual and Targets:** A section with a toolbar and a list of items. A context menu is open over the 'Actual' item, showing options: 'Edit...', 'Compare...', and 'View History...'. To the right, a detailed configuration panel for the 'Actual' item is visible, containing:
  - General Properties:** Name: Actual, Contact person: NORTHAMERICA\w-pahust
  - Custom Properties:** (Empty)
  - Detailed Properties:** Unit of measure: Currency, Frequency: Quarterly, Override display format: Yes
  - Data Mappings:** Data source: AdventureWorks (Yukon), Default members: (Empty)

# Система показателей на портале

contoso My Site Site Settings Help

Домашняя страница Новости Финансы **Продажи и маркетинг** Информационные технологии Исследования и развитие Корпоративные инициативы Операции

Contoso, Ltd. **Продажи и маркетинг** This topic

**Current Location**  
 Домашняя страница  
 Продажи и маркетинг  
 Географическое расположение:  
 Категории товаров  
 Прибыль по продукту  
**Actions**  
 Create Subarea  
 Change Settings  
 Manage Security  
 Manage Content  
 Manage Portal Site  
 Add to My Links  
 Alert Me  
 Edit Page

**КАРТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ "ПРОДАЖИ"**

	Факт	План
<b>Продажи</b>		
Квалификация - 10%		
Количество клиентов	62	216
Возможный доход	\$493,389.89	\$3,061,629.07
Позиционирование - 30%		
Количество клиентов	31	168
Сумма возможного дохода	\$288,728.58	\$2,396,822.61
Диагностика - 50%		
Количество клиентов	35	120
Сумма возможного дохода	\$257,065.68	\$1,712,016.15
Коммерческое предложение - 70%		
Количество клиентов	24	72
Сумма возможного дохода	\$223,329.88	\$1,027,209.69
Контракт - 99%		
Количество контрактов	3	2
Сумма прибыли от заключенных контрактов	\$15,824.00	\$34,240.32

**ОТЧЕТ**  
 Возможная стоимость

Ссылки

**Ссылки на документы**

- [Открыть таблицу "Возможности"](#)
- [Открыть воронку продаж](#)
- [Открыть SQL Report Builder](#)
- [Открыть "Продажа товаров по регионам" - Сое](#)

**Отправить Email:**  
 Автор отчета: [Филипов Андрей](#)  
 Администратор БД [Умнов Давид](#)

# Воронка продаж: интеграция с CRM



Contoso, Ltd.  
**Sales and Marketing**

This topic ▼ ➔

**Current Location**

Home

Sales and Marketing

Geo-Spatial:  
Product Category

**Actions**

Create Subarea

Change Settings

Manage Security

Manage Content

Manage Portal Site

Add to My Links

Alert Me

Edit Page

**SCORECARD** ▼

	All			
	Total	Weighted	Plan	Trend
<b>Sales Opportunities</b>			40.5% ▲	36.9% ➔
+ Qualification - 10%			19.1% ◆	37.8% ➔
+ Building Vision - 30%			36.5% ▲	25.7% ➔
+ Proposal - 50%			27.8% ◆	38.9% ➔
+ Short List - 70%			33.7% ▲	46.4% ➔
+ Finalize Contract - 99%			85.4% ●	35.6% ➔

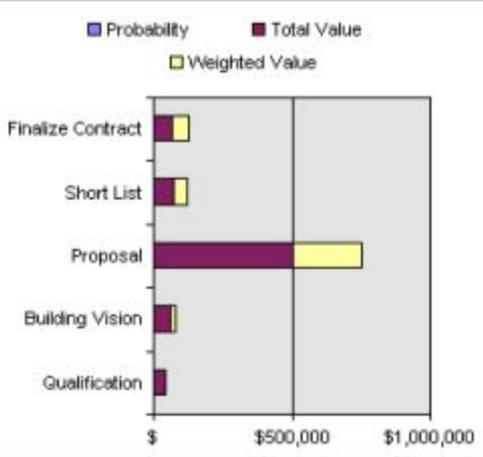
**OFFICE INTEGRATION** ▼

Visio Sales Funnel ▼



**REPORT VIEWS** ▼

Opportunity Value ▼



**HOT Links** ▼

**Opportunity Document Links**

[Open Opportunity Spreadsheet](#)

[Open Sales Funnel](#)

[Open SQL Report Builder](#)

[Open Product Sales by Region - United States](#)

**Send Email To:**

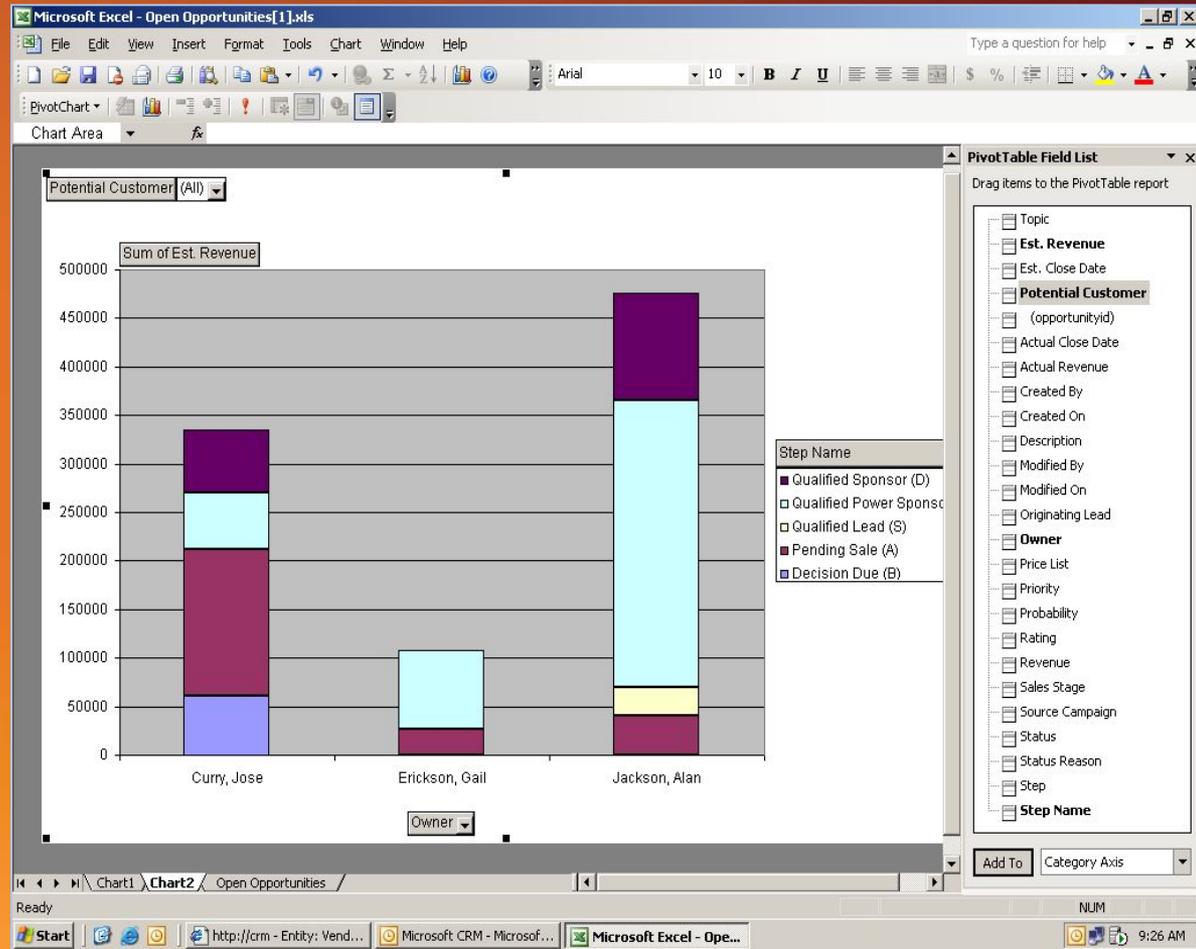
Report Author: [Philips, Carol](#)

Database Admin: [Barber, David](#)

# Анализ данных Microsoft Dynamics CRM в Excel

«Живая» интеграция с Excel:

Статически и динамический экспорт данных и построение сводных таблиц из Microsoft Dynamics CRM в Microsoft Excel для дальнейшей обработки и анализа



# Веб отчетность для Dynamics CRM

## Генератор веб отчетов

Усовершенствованный механизм формирования отчетов с поддержкой служб SQL Server Reporting Services значительно расширяет возможности анализа данных.

## Целевая аудитория:

- Лица, принимающие решения;
- Конечные пользователи системы.

## Бизнес-преимущества:

- Мощный и гибкий инструмент формирования отчетов и анализа данных;
- Подготовка и распространение отчетов с заданной периодичностью

Report Manager - Microsoft Internet Explorer

Address: https://localhost/Reports/Pages/Folder.aspx?ItemPath=%2FAdventure+Works+Cycle\_MSCRM&ViewMode=List

SQL Server Reporting Services  
Home >  
**Adventure Works Cycle\_MSCRM**

Search for:  Go

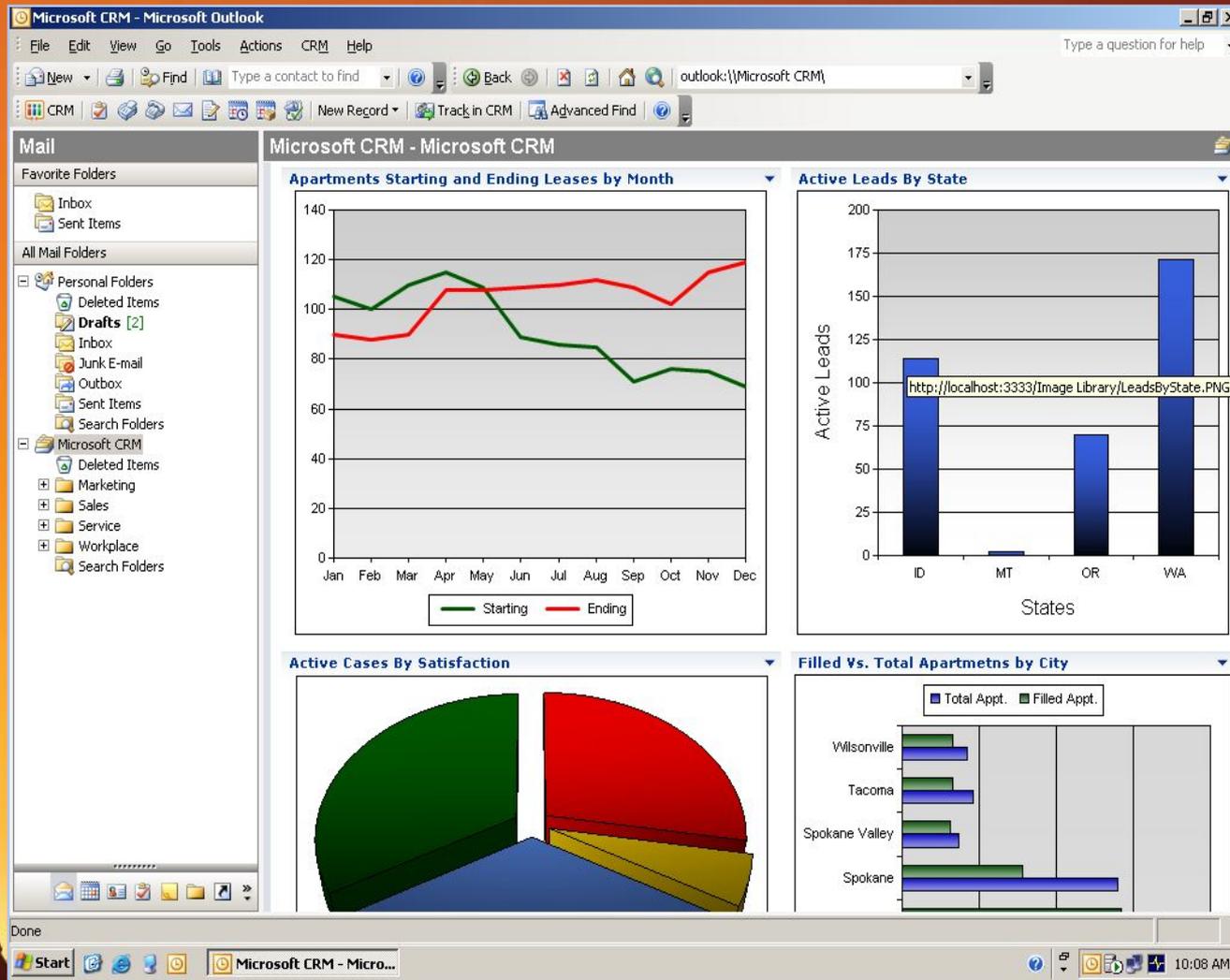
Contents Properties

New Folder New Data Source Upload File Show Details

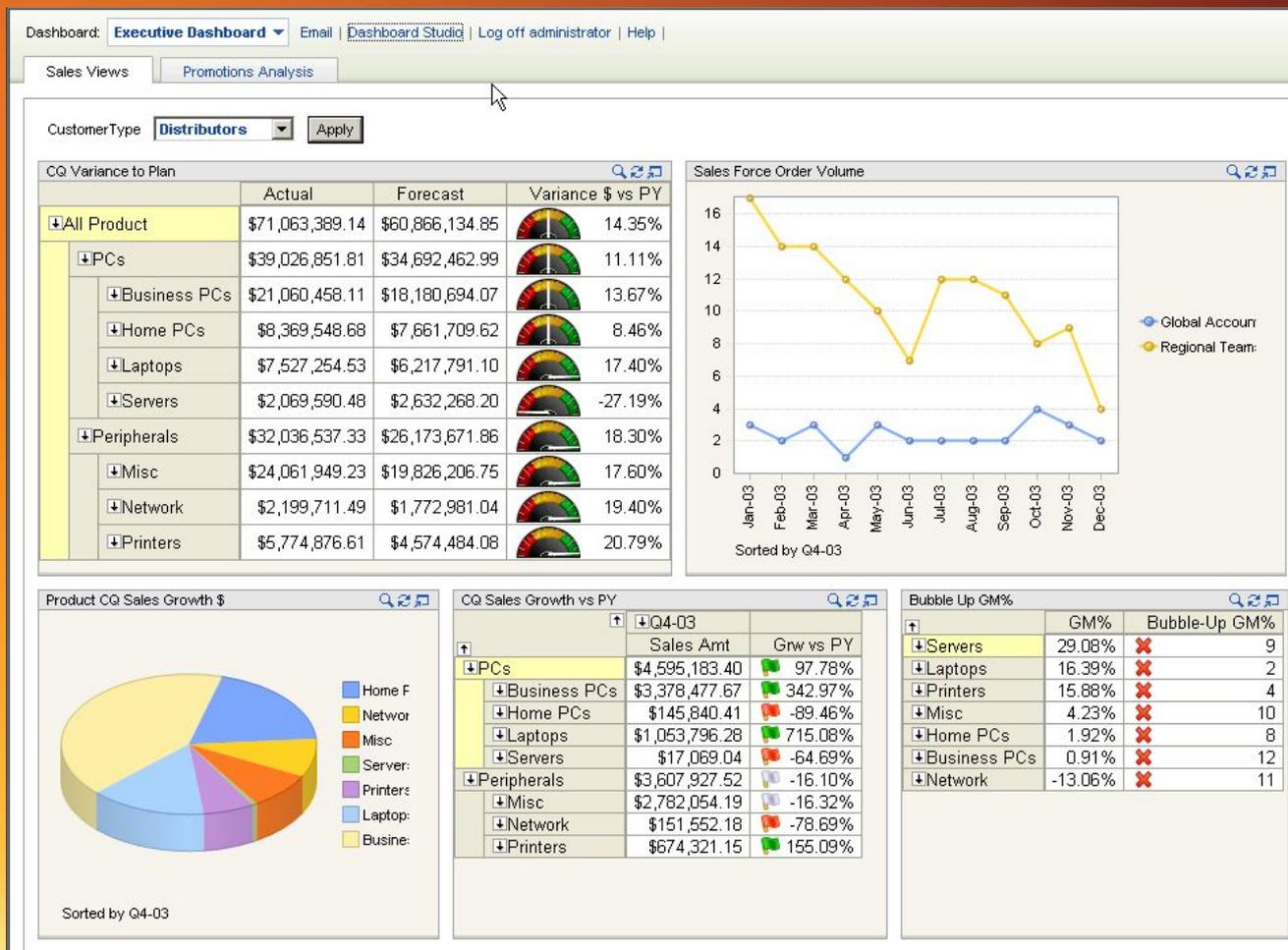
<a href="#">Account Distribution</a> Identify patterns in top revenue-generating accounts.	<a href="#">Invoice Status Detail</a> Sub-report required by the Invoice Status report.
<a href="#">Account Distribution Detail</a> Sub-report required by the Account Distribution report.	<a href="#">Lead Source Effectiveness</a> Compare your lead sources.
<a href="#">Account Overview</a> View a one-page overview of an account.	<a href="#">Neglected Accounts</a> Identify accounts that have not been contacted recently.
<a href="#">Account Overview Sub-Report</a> Sub-report required by the Account Overview report.	<a href="#">Neglected Accounts Detail</a> Sub-report required by the Neglected Accounts report.
<a href="#">Account Summary</a> View a chronological summary of an account.	<a href="#">Neglected Cases</a> Identify cases that have not been contacted recently.
<a href="#">Account Summary Sub-Report</a> Sub-report required by the Account Summary report.	<a href="#">Neglected Cases Detail</a> Sub-report required by the Neglected Cases report.
<a href="#">Campaign Activity Status</a> Track a campaign.	<a href="#">Neglected Leads</a> Identify leads that have not been contacted.
<a href="#">Campaign Activity Status Detail</a> Sub-report required by the Campaign Activity report.	<a href="#">Neglected Leads Detail</a> Sub-report required by the Neglected Leads report.
<a href="#">Campaign Activity Status Sub-Report</a> Sub-report required by the Campaign Activity Status and Campaign Performance reports.	<a href="#">Products By Account</a> View products that are used by an account.
<a href="#">Campaign Comparison</a> Compare two campaigns.	<a href="#">Products By Account Detail</a> Sub-report required by the Products by Account report.
<a href="#">Campaign Opportunity Estimated Revenue Detail</a> Sub-report required by the Campaign Activity report.	<a href="#">Products By Contact</a> View products that are used by a contact.
<a href="#">Campaign Opportunity Realized Revenue Detail</a>	<a href="#">Products By Contact Detail</a> Sub-report required by the Products by Contact report.

Start | Report Manager - Mic... | Local intranet | 7:31 AM

# Анализ данных Dynamics CRM в Outlook



# Информационные панели и отчетность в Microsoft ProClarity



Анализ продаж с Office 2007

[http://www.microsoft.com/office/preview/solutions/bi/demo/business\\_intelligence.html](http://www.microsoft.com/office/preview/solutions/bi/demo/business_intelligence.html)

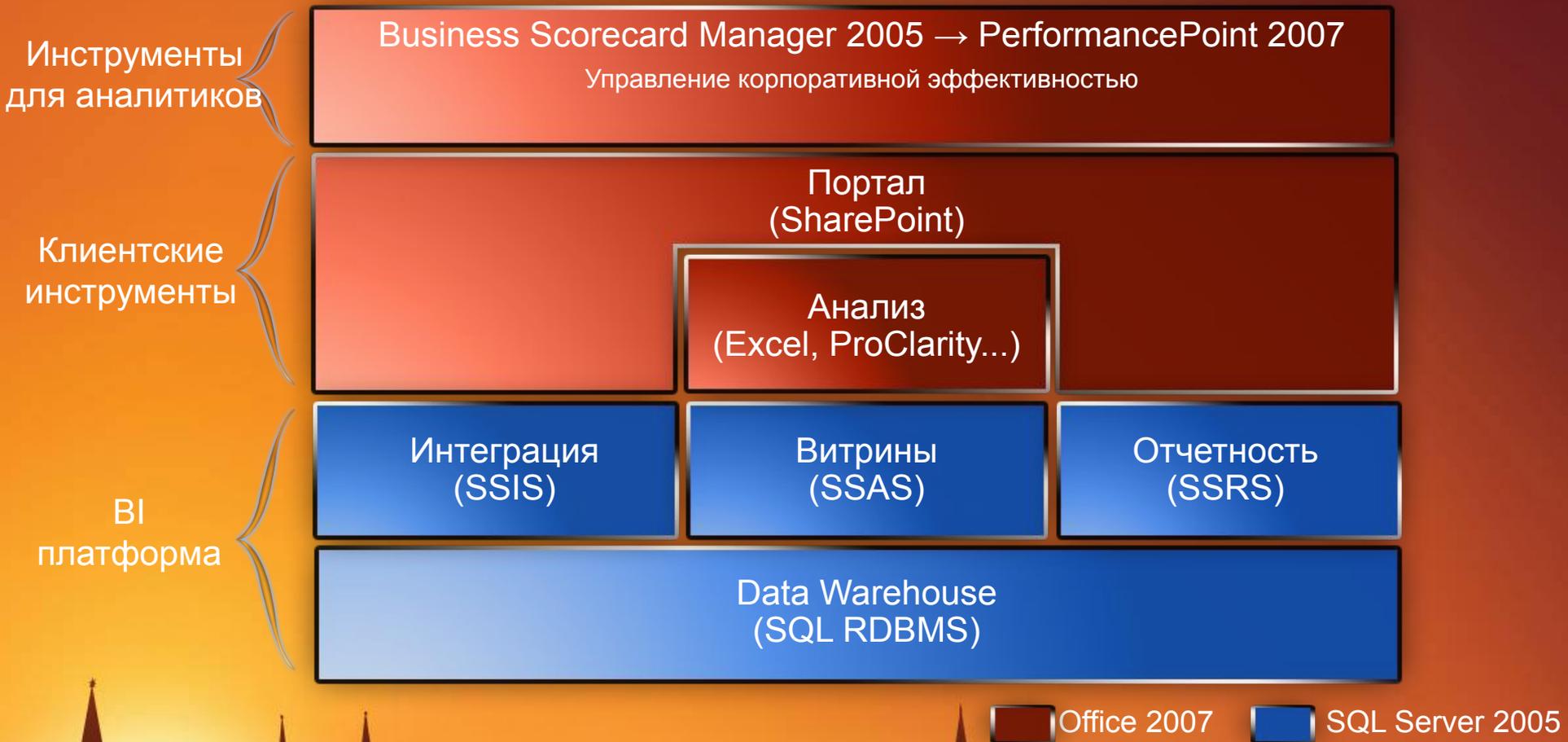
# ДЕМО

Планирование и анализ для управления корпоративной  
эффективностью

# ЧТО ЗАВТРА?



# Microsoft Business Intelligence



# Представление многомерных данных (витрины)

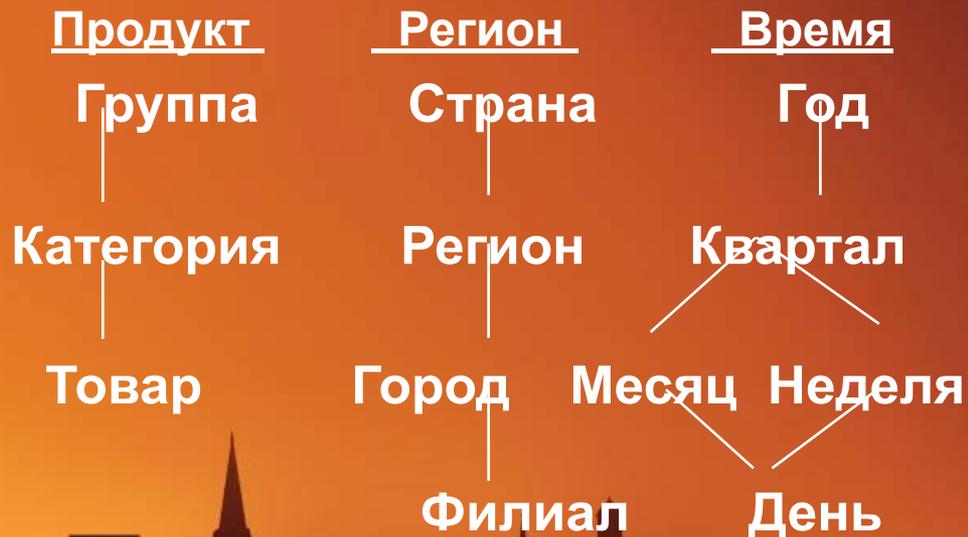
Кубы:

Меры (Продажи, Затраты)

Измерения (Продукт, Регион, Время)

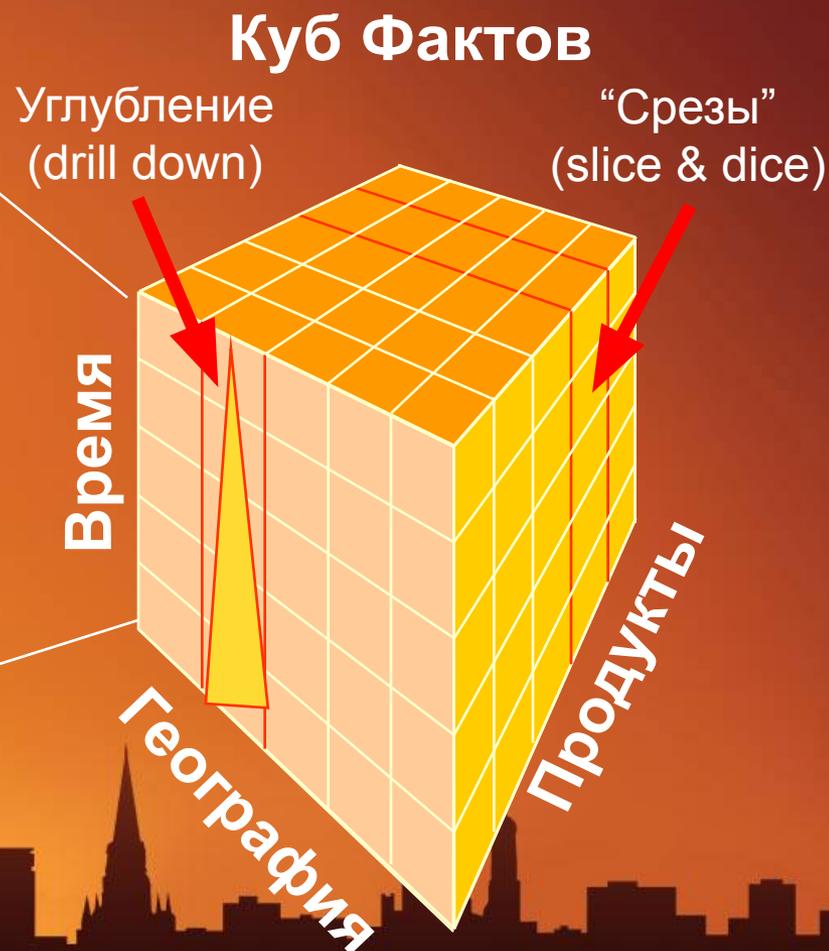


Иерархии измерений:



# Базовые операции с кубом

	Год	Квартал	Месяц
Время	2001	1-й	Январь
			Февраль
		2-й	Март
			Апрель
	3-й	Май	
		Июнь	
	4-й	Июль	
		Август	
2002	1-й	Сентябрь	
		Октябрь	
	2-й	Ноябрь	
		Декабрь	
	3-й	Январь	
		Февраль	
	4-й	Март	
		Апрель	
3-й	Май		
	Июнь		
4-й	Июль		
	Август		
1-й	Сентябрь		
	Октябрь		
2-й	Ноябрь		
	Декабрь		



# Совместное бюджетирование

Иллюстративный пример

Целевое состояние («как должно быть»)



# Microsoft PerformancePoint 2007

- Создание многомерных моделей из таблиц Excel
- Сохранение в хранилище данных
- Системы показателей (KPI Scorecards)
- Бюджетирование и планирование
- Бизнес-анализ и управленческая отчетность

# Планирование и прогнозирование

OPEX Forecast-Jun06(1) @ AdventureWorks\_Resorts - Microsoft Excel

Home Insert Page Layout Formulas Data Review View PerformancePoint

Open Offline Refresh Assignments Form Reports Auto-recalculate View Advanced Options Help

Connection Assignments Authoring View Advanced Help

B9 Entity

Adventure Works

Resort OPEX Forecast Q4 FY04 vs Current Year Budget

OPEX Forecast

Select Page Filters

To change a filter for the current workbook, click an item in the Value column and select your choice in the drop-down menu.

Matrix	Filter	Value
OPEX Forecast	Entity	Resort - Tahoe
OPEX Forecast	Currency	

Resort Mgt

- Resort Mgt (Only)
- Americas
  - Americas (Only)
  - Canada
  - US
    - Resort - Tahoe
    - US (Only)
    - Resort - Colorado
    - Resort - Vermont
  - Americas Corp
- France
- Switzerland
- Resort Corp
- Resorts (Only)

Select multiple values

OK Cancel

Entity	Resort	Forecast	Forecast	Forecast
		0 Year 2005	Month 11 Year 2005	Month 12 Year
Supplies - In Room		604,800	613,440	604,800
Garbage		62,720	63,616	62,720
Water & Sewer		103,040	104,512	103,040
Security		22,400	22,720	22,400
Telephone		29,120	29,536	29,120
Utilities		217,280	220,384	217,280
Consulting		75,600	75,630	69,600
Janitorial/Cleaning Services		100,800	97,800	91,800
Legal		21,000	21,300	20,700
Outside Services		197,400	194,730	182,100

Ready

Tahoe-AC Tahoe-FC ADWKS-AC ADWKS-FC AWDWKS-Plan Ta

85%

# Мониторинг бюджета

OPEX Forecast - Jun06(1) @ AdventureWorks\_Resorts - Microsoft Excel

Home Insert Page Layout Formulas Data Review View PerformancePoint

Open BizSystem Offline Refresh Assignments Form Templates Reports Auto-recalculate View Advanced Help

Connection Assignments Authoring View Advanced Help

B9 Entity

**PerformancePoint**

Assignments

Open

- OPEX Forecast - Jun06(1)
- Accomm Unit\_Report - Jun06(1)
- Pricing Assumptions - Jun06(1)

More Assignments...  
Take Assignments Offline...

Details

Name: OPEX Forecast - June06(1)  
Status: Started  
Deadline: 7/2/2006 3:52 AM

Actions:

Submit [Submit] [Submit Workbook] More Details...

Assignments

**Adventure Works**

**Resort OPEX Forecast Q4 FY04 vs Current Year Budget**

**OPEX Forecast Input**

Entity	Resort Mgt	Actual	Actual	Actual	Actual	Forecast	Forecast	Forecast
Currency	USD	Month 6 Year 2005	Month 7 Year 2005	Month 8 Year 2005	Month 9 Year 2005	Month 10 Year 2005	Month 11 Year 2005	Month 12 Year 2005
Seasonal Temp Labor		1,068,500	1,070,000	1,075,200	1,075,200			
Building & Grounds Maintenance		25,984	26,355	25,984	24,499			
Marketing & Sales		6,720	6,816	6,720	6,750			
Advertising - Media		6,720	6,816	7,200	7,200			
Advertising - Agency		13,440	13,440	13,440	13,440			
<b>Marketing</b>		26,880	27,072	27,360	27,360			
Linens		147,840	149,952	147,840	139,392			
Towels		31,360	31,808	31,360	29,568			
Bedding		98,560	99,968	98,560	92,928			
Robes		17,920	18,176	17,920	16,896			
Toiletries		143,360	145,408	143,360	135,168			
Paper Products		112,000	113,600	112,000	105,600			
Coffee Service		53,760	54,528	53,760	50,688			
<b>Supplies - In Room</b>		604,800	613,440	604,800	570,240			
Garbage		62,720	63,616	62,720	59,136			
Water & Sewer		103,040	104,512	103,040	97,152			
Security		22,400	22,720	22,400	21,120			
Telephone		29,120	29,536	29,120	27,456			
<b>Utilities</b>		217,280	220,384	217,280	204,864			
Consulting		75,600	75,630	69,600	66,600			
Janitorial/Cleaning Services		100,800	97,800	91,800	94,800			
Legal		21,000	21,300	20,700	18,000			
<b>Outside Services</b>		197,400	194,730	182,100	179,400			

Tahoe-AC Tahoe-FC ADWKS-AC ADWKS-FC AWDWKS-Plan Tal

Ready 85%

# PerformancePoint Customer Programs

PerformancePoint Scorecarding and PerformancePoint Planning will be available at dates shown below. Availability of PerformancePoint Analytics is to be announced

## Benefits

- Access to preview videos, training materials, and customer feedback systems
- Access to pre-installed PerformancePoint Virtual PC
- Access to Community Technology Preview (CTP) software with updated CTPs released at 6-8 weeks intervals
- Access to private newsgroup on CTP Q&A
- Access to pre-CTP software
- “Buddy” program manager and regular status meetings
- Review of proposed architecture and project plan

## Broad

Now Available

CTP  
Software  
Available  
11/06

## Deep

Now Available

CTP  
Software  
Available  
11/06

Pre-CTP  
Software  
Available  
9/06

## Requirements

- Registration in <http://connect.microsoft.com>
- Mutual Non-Disclosure Agreement
- Qualified BI partner
- Selection by program committee based on readiness
- Microsoft TAP Agreement
- Project and case study commitment
- Selection by program committee based on segmentation, industry, and geography

Required

Required

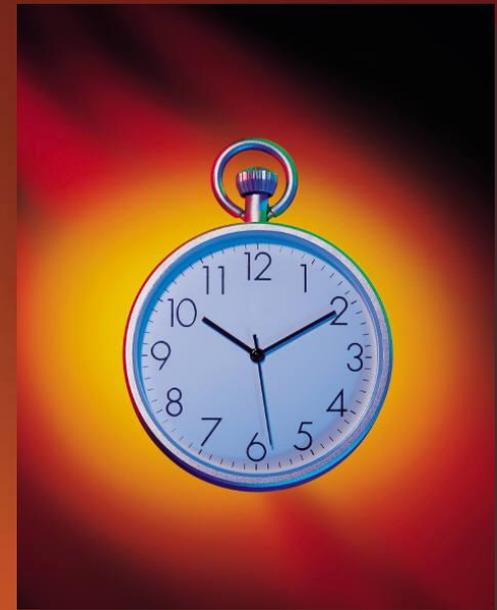
Required

Sign-up!

<http://connect.microsoft.com> use invitation code: CPAG-BX8V-XRJ3

# Заключение

- **Microsoft Office 2007 и SQL Server 2005** платформа для планирования и анализа продаж
- **Microsoft Dynamics CRM** – для управления продажами
- **PerformancePoint 2007** расширит ваши возможности



# Спасибо! Вопросы?

© 2006 Microsoft Corporation. Все права зарезервированы.

Данная информация предоставляется на условиях «КАК ЕСТЬ», без предоставления каких-либо гарантий и прав. Используя данную информацию, Вы соглашаетесь с тем, что (i) Майкрософт не несет ответственности за использование Вами данной информации и (ii) Вы принимаете на себя весь риск, связанный с использованием данной информации». Использование включенных образцов сценариев регулируется условиями, указанными по адресу

<http://www.microsoft.com/info/copyright.htm>

# Microsoft®

© 2006 Microsoft Corporation. Все права зарезервированы.

Данная информация предоставляется на условиях «КАК ЕСТЬ», без предоставления каких-либо гарантий и прав. Используя данную информацию, Вы соглашаетесь с тем, что (i) Майкрософт не несет ответственности за использование Вами данной информации и (ii) Вы принимаете на себя весь риск, связанный с использованием данной информации». Использование включенных образцов сценариев регулируется условиями, указанными по адресу <http://www.microsoft.com/info/copyright.htm>