

# Эффективность CRM систем. Microsoft Dynamics CRM 4.0

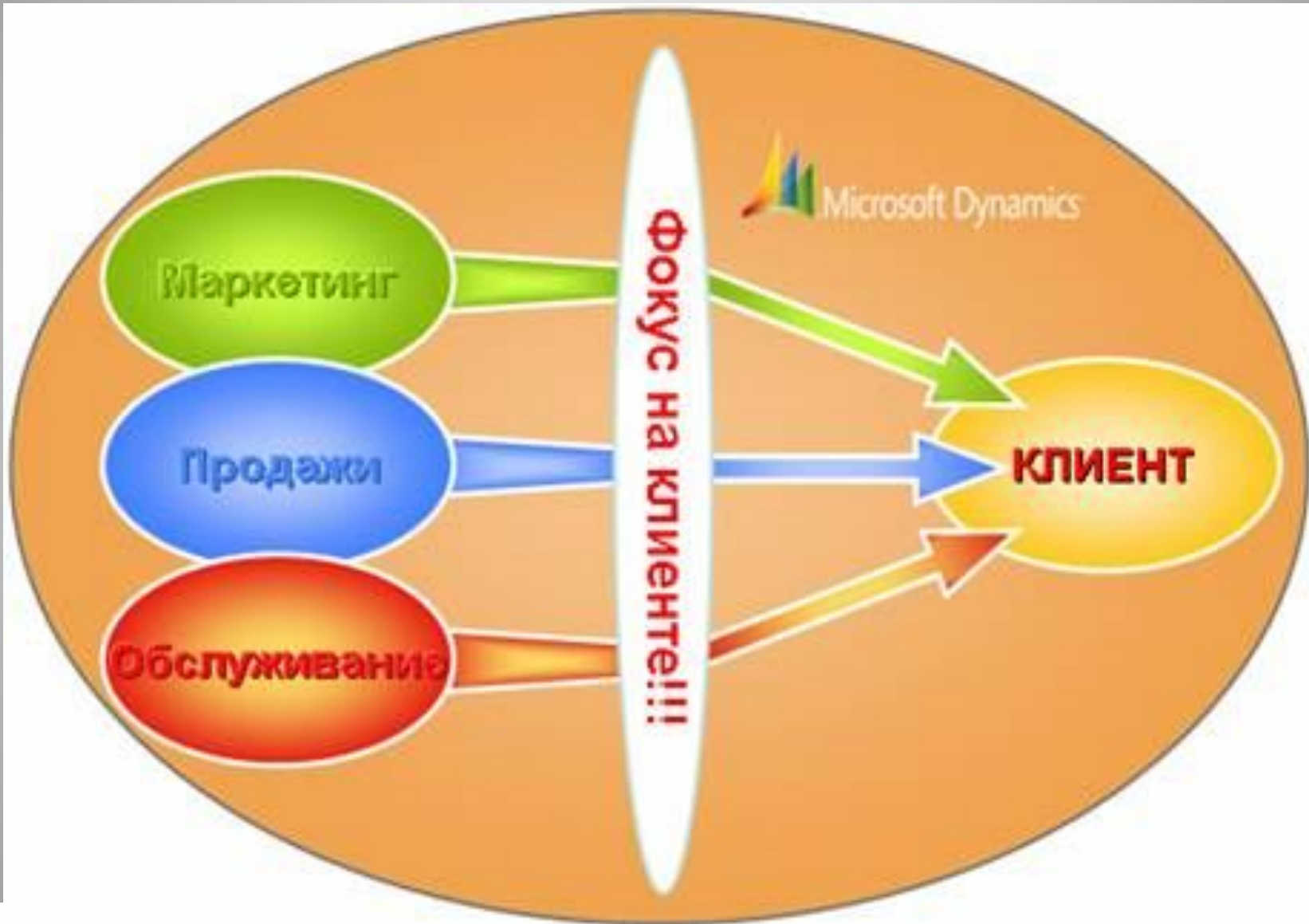
Презентацию подготовила  
Студентка 4 курса  
Группы ГБИ 1-07  
Теребилина Евгения



**Microsoft**

# Что такое CRM?

Customers Relationship Management -  
(Управление взаимоотношениями с  
клиентами) - это современная бизнес-  
стратегия, нацеленная на рост и повышение  
доходности бизнеса компании, путем  
повышения лояльности клиента на  
протяжении всего цикла взаимодействия с  
НИМИ



# Предпосылки внедрения

- ✓ сложности контроля работы менеджеров
- ✓ сложности анализа работы отдела продаж
- ✓ сложности распределения клиентов по сотрудникам
- ✓ уход менеджера из компании влечет за собой потерю клиента

# Принципы CRM системы

- ❖ наличие единой базы данных
- ❖ использование всех каналов взаимодействия
- ❖ постоянный анализ собранной информации о клиентах

# Модули Microsoft Dynamics CRM 4.0

Обслуживание  
клиентов

Управление  
продажами

Управление  
маркетингом

Microsoft  
Dynamics  
CRM 4.0

```
graph TD; A[Обслуживание клиентов] --> D((Microsoft Dynamics CRM 4.0)); B[Управление продажами] --> D; C[Управление маркетингом] --> D;
```



# Управление продажами

- управление обращениями и сделками
- управление контактами и клиентами, ведение истории взаимодействия
- планирование и прогнозирование продаж
- работа вне офиса в режиме онлайн
- информация о продуктах, прайс-листах, коммерческих предложениях



# Управление маркетингом

- сегментация потребителей
- планирование и контроль выполнения кампаний
- маркетинговая аналитика и отчетность
- средства для совместной работы отделов маркетинга и продаж

# Управление обслуживанием КЛИЕНТОВ

- управление сервисными обращениями
- ведение базы контактов клиентов
- сохранение истории сервисных обращений
- планирование расписания сервисных работ
- управление рабочими процессами обслуживания

# Что позволяет Microsoft Dynamics CRM 4.0

- создать единую базу данных
- регламентировать деятельность сотрудников
- анализировать работу компании
- повысить производительность сотрудников
- систематически собирать и анализировать отзывы клиентов

# Источники эффекта Microsoft Dynamics CRM 4.0

- увеличение количества клиентов, обслуживаемых одним менеджером
- снижение потерь клиентов, с которыми менеджер вовремя не связался
- снижение потерь из-за невозможности клиента вовремя связаться с компанией
- возможность отсеечения «ненужных» клиентов

# Эффективность Microsoft Dynamics CRM 4.0

- ✓ увеличение объема продаж на 10%
- ✓ увеличение выигранных сделок 5%
- ✓ увеличение прибыли 1 – 3%
- ✓ увеличение удовлетворенности клиентов 3%
- ✓ снижение издержек на маркетинг 10%

# **Вывод**

**Microsoft Dynamics CRM 4.0 это  
современные технологии и инструмент  
для достижения успеха в CRM стратегии  
любой компании**

**Спасибо за внимание**