



Автоматизация службы сервиса **Microsoft CRM**

- Обращения
- Организации
- Контакты
- База знаний
- Контракты
- Продукты

Найти Обращения: Создать Вид: Все обращения

Операции	Заголовок	Статус	Номер обращения	Приоритет	Дата создания
<input type="checkbox"/>	Бракованный велосипед - не крепится руль	Разрешено	Ticket8	Средний	28.12.2004
<input type="checkbox"/>	Вес	Разрешено	Ticket22	Средний	28.12.2004
<input type="checkbox"/>	Вес туристических моделей	Активно	Ticket9	Средний	28.12.2004
<input type="checkbox"/>	Вес шоссейного велосипеда	Разрешено	Ticket11	Средний	28.12.2004
<input type="checkbox"/>	Гарантийный ремонт шоссейного велосипеда	Активно	Ticket19	Средний	28.12.2004
<input type="checkbox"/>	Доставка ночью?	Разрешено	Ticket17	Средний	28.12.2004
<input type="checkbox"/>	Замена амортизаторной вилки.	Активно	Ticket25	Средний	28.12.2004
<input checked="" type="checkbox"/>	Замена велометра	Активно	Ticket23	Средний	28.12.2004

Ответственный: Сергей Попов
Клиент: Реактивный велосипед **Уровень обслуживания:**
Описание: Настройка велометра

<input type="checkbox"/>	Замена колёс	Активно	Ticket1	Средний	28.12.2004
<input type="checkbox"/>	Замена сиденья	Активно	Ticket4	Средний	28.12.2004
<input type="checkbox"/>	Замена шины на Шоссейном-250	Разрешено	Ticket7	Средний	28.12.2004
<input type="checkbox"/>	Запрос на запчасти.	Активно	Ticket10	Средний	28.12.2004
<input type="checkbox"/>	Какие размеры рам используются для производства велосипедов?	Активно	Ticket15	Средний	28.12.2004
<input type="checkbox"/>	Контактная информация для производителя велосипедов	Активно	Ticket20	Средний	28.12.2004
<input type="checkbox"/>	Кто был победителем прошлого года вело-трека?	Активно	Ticket16	Средний	28.12.2004
<input type="checkbox"/>	Лучшая смазка для велосипеда	Активно	Ticket3	Средний	28.12.2004

Выбрано 1 из 30. Страница 1

Все # а б в г д е ж з и к л м н о п р с т у ф х ц ч ш щ э ю я

Обработка клиентских запросов используя Обращения. Возможность маршрутизации и назначения (сотрудникам или очереди). Полная связь с историей взаимодействия с клиентом. Автоматическое информирование (по электронной почте) клиента об открытии Обращения или изменения его статуса. Контроль выполнения.

Быстрое создание
Контакт Создать

- Обращения
- Организации
- Контакты
- База знаний
- Контракты
- Продукты

Найти Обращения: Создать Вид: Все обращения

- Операции ▾
- Назначить...
 - Удалить
 - Предоставить доступ...
 - Применить правило...
 - Персональная рассылка по электронной почте...

Статус	Номер обращения	Приоритет	Дата создания
Разрешено	Ticket8	Средний	28.12.2004
Разрешено	Ticket22	Средний	28.12.2004
Активно	Ticket9	Средний	28.12.2004
Разрешено	Ticket11	Средний	28.12.2004
Активно	Ticket19	Средний	28.12.2004
Разрешено	Ticket17	Средний	28.12.2004
Активно	Ticket25	Средний	28.12.2004
Активно	Ticket23	Средний	28.12.2004

Ответственный : Сергей Попов
Клиент : Реактивный велосипед **Уровень обслуживания :**
Описание : Настройка велосипеда

Активно	Ticket14	Средний	28.12.2004
Активно	Ticket4	Средний	28.12.2004
Разрешено	Ticket7	Средний	28.12.2004
Активно	Ticket18	Средний	28.12.2004
Активно	Ticket12	Средний	28.12.2004
Аннулировано	Ticket20	Средний	28.12.2004
Активно	Ticket16	Средний	28.12.2004
Активно	Ticket3	Средний	28.12.2004

Выбрано 1 из 30. Страница 1

Все # а б в г д е ж з и й к л м н о п р с т у ф х ц ч ш щ э ю я

Быстрое создание

Контакт ▾

Создать

Обращения

Организации

Контакты

База знаний

Контракты

Продукты

Сведения

Действия

Примечания

Общие сведения Сведения

Сведения о назначении

Ответственный: [Сергей Попов](#) Состояние: Выполняется

Сведения о клиенте

Клиент: [Реактивный велосипед](#)

Обзор

Заголовок: Замена велосипеда

Тема: [Горные велосипеды](#)

Описание: Настройка велосипеда

Основная информация о Клиенте и Обращении

Статус: Активно

Готово

Надежные узлы

Быстрое создание

Контакт

Создать

Плещая смазка для велосипеда	Активно	Ticket3	Средний	28.12.2004
Выбрано 1 из 30.				
Страница 1				
Все # а б в г д е ж з и й к л м н о п р с т у ф х ц ч ш щ э ю я				

Начало Начальная страница

Рабочая область Мои задачи, календарь

Продажи Автоматизация продаж

Сервис Обслуживание клиентов

Отчеты Прогноз, статистика

- Обращения
- Организации
- Контакты
- База знаний
- Контракты
- Продукты

Найти Обращения:

Создать

Вид: Все обращения

Операции

Создать объект "Обращение"

http://mscrm.com - Обращение: Ticket28 - Microsoft Internet Explorer

Файл Операции Справка

Обращение: Ticket28

Сохранить

Сведения

Действия

Примечания

Общие сведения | Сведения

Сведения о контракте

Контракт: 6-месячный пробный контракт с Крупным великом

Строка контракта: 6-месячный пробный контракт с Крупным великом

Сведения о продукте

Продукт: Горный-200, цв. черный, 38

Серийный номер

Другие сведения

Срок выполнения: 12.01.2005 | Приоритет: Средний

Уровень обслуживания: серебряный | Степень удовлетворенности: Средняя

Происхождение обращения | Тип обращения

Связь информации с продуктом и сервисным контрактом. Даты выполнения, приоритет и уровень обслуживания.

Быстрое создание

Контакт

Создать

Статус: Активно

Готово

Надежные узлы

- Обращения
- Организации
- Контакты
- База знаний
- Контракты
- Продукты

Поиск

Статьи

- Черновики
- Не утвержденные
- Опубликованные

Операции ▾

Создать объект "Статья"

<input type="checkbox"/>	Номер ▲	Тема	Заголовок	
	KBA-01003	Компоненты	Настройка тормозов	
	KBA-01004	Компоненты	Цепи и спицы	
	KBA-01007	Компоненты	Мытьё и сушка. основное	
	KBA-01008	Компоненты	Строение велосипеда	
	KBA-01009	Компоненты	Подготовка к зимнему катанию	
	KBA-01010	Компоненты	Сложные поломки	
	KBA-01012	Компоненты	Рамы	
	KBA-01013	Компоненты	Хранение	
	KBA-01015	Компоненты	Колесо, основное	
	KBA-01019	Горные велосипе...	Правила хранения велосипедов	
	KBA-01020	Соревнования	Список участников велотрека	
	KBA-01021	Шоссейные вело...	Правила хранения велосипедов	
	KBA-01022	Шоссейные вело...	Особенности настройки шоссейных моделей	
	KBA-01023	Туристические в...	Руководство по эксплуатации	
	KBA-01027	Туристические в...	Особенности наших туристических моделей	
	KBA-01028	Компоненты	Особенности замены цепи на велосипедах нашего производства	
	KBA-01029	Велосипеды, об...	Как правильно подобрать велосипед по размеру	

Выбрано 1 из 17.

← Страница 1 →

База знаний с возможностью управления контентом.

Быстрое создание

Контакт ▾

Создать

- Обращения
- Организации
- Контакты
- База знаний
- Контракты
- Продукты

Быстрое создание

Контакт

Создать

Статьи

Поиск

Искать: система

В статье: Весь текст

В теме:

Параметры: Точный текст

Поиск

Номер	Тема	Заголовок
KBA-01001	Велосипеды, об...	Настройка сиденья
KBA-01005	Компоненты	Хранение и смазка. Общее
KBA-01011	Компоненты	Смазка
KBA-01014	Компоненты	Педали и система
KBA-01017	Компания. Общее	Условия гарантийного обслуживания

Выбрано 1 из 5.

Страница 1

Контекстный поиск информации.

- Обращения
- Организации
- Контакты
- База знаний
- Контракты
- Продукты

Сведения Комментарии

Заголовок Подготовка к зимнему катанию **Тема** [Компоненты](#)

Ключевые слова зима

Подготовка к зимнему катанию

КВА-01009

Описание

ВЕЛОСИПЕД --- безмоторное колесное транспортное средство, приводимое в движение седоком (велосипедистом) и предназначенное для передвижения на значительные расстояния, активного отдыха и спортивных соревнований.

Дополнительная информация

В 1817 году барон фон Дрейс изобретает дрезину (также называемую в то время прогулочной лошадью) --- улучшенный вариант простейшей конструкции из двух колес, впервые управляемой с помощью руля.

Любая необходимая информация

- Обращения
- Организации
- Контакты
- База знаний
- Контракты**
- Продукты

Найти Контракты: Создать Вид: Все контракты

Операции	Название контракта	Номер контракта	Клиент	Шаблон контракта	Статус
<input type="checkbox"/>	1 годичный контракт с Велосипеды: плати и з...	104	Велосипеды: плати и заби...	Обслуживание велоси...	Активно
<input type="checkbox"/>	1 годичный контракт с ТрансВелом	103	ТрансВел	Обслуживание велоси...	Активно
<input type="checkbox"/>	120 частичный контракт для "Системы путеш...	110	Система путешествий	Обслуживание велоси...	Активно
<input type="checkbox"/>	1-годичный контракт с Всё для отдыха	114	Поставка велосипедов	Обслуживание велоси...	Активно
<input type="checkbox"/>	2-годичный контракт с гонящим атлетом	105	Быстрый атлет	Обслуживание велоси...	Активно
<input type="checkbox"/>	2-годичный контракт с Коробочкой	100	Коробочка	Обслуживание велоси...	Активно
<input type="checkbox"/>	2-годичный контракт с Недорогим велосипедом	106	Недорогой велосипед	Обслуживание велоси...	Активно
<input type="checkbox"/>	6 месячный контракт с Веломагом	107	Веломаг	Обслуживание велоси...	Активно
<input type="checkbox"/>	6 месячный контракт с Велосипедами новыми...	108	Велосипеды новые и б/у	Обслуживание велоси...	Активно
<input type="checkbox"/>	6-месячный пробный контракт с Крупным вели...	102	Крупный велик	Обслуживание велоси...	Активно
<input type="checkbox"/>	6-месячный пробный контракт с Литвар, инк.	101	Литвар инк.	Обслуживание велоси...	Аннулировано
<input type="checkbox"/>	Контракт для "Все для отдыха"	111	Все для отдыха	Обслуживание велоси...	Аннулировано
<input type="checkbox"/>	Контракт на 120 обращений с Системой Путеш...	113	Реактивный велосипед	Обслуживание велоси...	Активно
<input type="checkbox"/>	Контракт на 15 месяцев с Реактивным велосип...	116	Тур на выходной	Обслуживание велоси...	Активно
<input type="checkbox"/>	Контракт на 50 обращений с Лёгкое движение	115	Велососед	Обслуживание велоси...	Активно
<input type="checkbox"/>	пробный контракт для "Классное путешествие"	109	Классное путешествие	Обслуживание велоси...	Активно
<input type="checkbox"/>	Пробный контракт с Классным путешествием	112	Легкое движение	Обслуживание велоси...	Активно

Выбрано 1 из 17. Страница 1

Все # а б в г д е ц ч ш щ э ю я

Управление сервисными контрактами с привязкой к продуктам и услугам. Автоматический подсчет затраченного времени по каждому контракту (обращению).

Быстрое создание
Контакт Создать

- Обращения
- Организации
- Контакты
- База знаний
- Контракты
- Продукты

- Сведения
- Строки контракта
- Обращения
- Действия
- Примечания

Общие сведения Сведения

Заголовок

Номер контракта: 108

Название контракта: 6 месячный контракт с Велосипедами новыми и б\у

Клиент: Велосипеды новые Адрес по контракту

Дата начала срока действия контракта: 01.08.2004 **Дата окончания срока действия контракта**: 31.01.2003

Длительность в днях: 183

Сведения для счета

Клиент для отправки счета: Велосипеды новые Адрес для счета

Дата начала выставления счетов: 01.08.2004 **Дата окончания выставления счетов**: 31.01.2005

Периодичность выставления счетов: Ежемесячно **Дата аннулирования**

Ценообразование

Общая стоимость (руб): 129.99

Общая сумма скидок (руб): 0.00

Быстрое создание

Контакт

Создать

- Обращения
- Организации
- Контакты
- База знаний
- Контракты
- Продукты

http://mscrm.com - Контракт: 6 месячный контракт с Велосипедами новыми и б\у - Microsoft Internet Explorer

Контракт: 6 месячный контракт с Велосипедами новыми и б\у

Закреть Календарь Пересчитать

Сведения Контракт: 6 месячный контракт с Велосипедами новыми и б\у -- Диалоговое окно веб-стра...

Календарь контракта

Выберите временные ячейки, чтобы задать срок действия контракта.

	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
пн									●	●	●	●	●	●	●	●	●							
вт									●	●	●	●	●	●	●	●	●							
ср									●	●	●	●	●	●	●	●	●							
чт									●	●	●	●	●	●	●	●	●							
пт									●	●	●	●	●	●	●	●	●							
сб																								
вс																								

Круглосуточная поддержка

OK Отмена

Статус: Активно Принцип расчета: Ограничивающие даты

Выб. Готово Надежные узлы

Все # а б в г д е ж з и й к л м н о п р с т у ф х ц ч ш щ э ю я

Формирование схемы обслуживания 24x7

Быстрое создание

Контакт

Создать

- Обращения
- Организации
- Контакты
- База знаний
- Контракты
- Продукты

http://mscrm.com - Контракт: 6 месячный контракт с Велосипедами новыми и б\у - Microsoft Internet Explorer

Контракт: 6 месячный контракт с Велосипедами новыми и б\у

Строки контракта

Заголовок	Продукт	Остаток	Итого
6 месячный контракт с Вел...		38	руб 129.99

Статус: Активно Принцип расчета: Ограничивающие даты

Вывод: Готово Надежные узлы

Всё # а б в г д е ж з и й к л м н о п р с т у ф х ц ч ш щ э ю я

Строки контракта могут содержать различные услуги (различные типы оборудования)

Быстрое создание

Контакт

Создать

- Отчеты по продажам
- Отчеты по сервису
- Отчеты администратора

Отчеты по продажам



Отчеты по организациям

Составление отчетов по организациям.



Отчеты по конкурентам

Составление отчетов по конкурентам.



Отчеты по счетам

Составление отчетов по счетам.



Дополнительные отчеты по продажам

Составление дополнительных отчетов.



Отчеты по заказам

Составление отчетов по заказам.



Отчеты по предложениям

Составление отчетов по предложениям.



Отчеты по планам продаж

Составление отчетов по планам продаж.



Отчеты по действиям

Составление отчетов по действиям.



Отчеты по контактам

Составление отчетов по контактам.



Отчеты по интересам

Составление отчетов по интересам.



Отчеты по возможностям

Составление отчетов по возможностям.



Отчеты по продуктам

Составление отчетов по продуктам.



Отчеты по литературе

Составление отчетов по литературе.

Быстрое создание

Контакт

Создать

Более 100 отчетов. Автоматизация продаж, Обслуживание клиентов и Административные. Примеры графиков...

Размещение: | **Отчеты по продажам**

Расширенный просмотр

Начало
Начальная страница

Рабочая область
Мои задачи, календарь

Продажи
Автоматизация продаж

Сервис
Обслуживание клиентов

Отчеты
Прогноз, статистика

- Отчеты по продажам
- Отчеты по сервису
- Отчеты администратора

Отчеты по возможностям

Заголовок отчета	Тип отчета
Возможности по контактам	Отчет
Действия и примечания по возможностям	Отчет
Диаграмма по ожидаемым продажам по сотрудникам	Диаграмма
Диаграмма по ожидаемым продажам по этапам продажи	Диаграмма
Диаграмма по ожидаемым продажам по этапам продажи и процессам продажи	Диаграмма
Диаграмма по ожидаемым продажам по источникам интересов	Диаграмма
Диаграмма по ожидаемым продажам по продуктам	Диаграмма
Диаграмма по ожидаемым продажам по территориям	Диаграмма
Диаграмма по ожидаемым продажам по этапам продажи	Диаграмма
Диаграмма по ожидаемым продажам по этапам продажи и процессам продажи	Диаграмма
Диаграмма по прогнозируемым продажам	Диаграмма
Диаграмма преобразования интересов в возможности	Диаграмма
Диаграмма реализации возможностей	Диаграмма
Диаграмма реализации возможностей по сотрудникам	Диаграмма
Отчет по ожидаемым продажам	Отчет
Отчет по ожидаемым продажам по источникам интересов	Отчет
Отчет по ожидаемым продажам по продуктам	Отчет
Отчет по ожидаемым продажам по сотрудникам	Отчет
Отчет по ожидаемым продажам по территориям	Отчет
Отчет по ожидаемым продажам по этапам продажи	Отчет

← Страница 1 →

Быстрое создание

Контакт

Создать

- Начало**
Начальная страница
- Рабочая область**
Мои задачи, календарь
- Продажи**
Автоматизация продаж
- Сервис**
Обслуживание клиентов
- Отчеты**
Прогноз, статистика

- Отчеты по продажам
- Отчеты по сервису**
- Отчеты администратора

Отчеты по сервису



Отчеты по организациям

Составление отчетов по организациям.



Отчеты по обращениям

Составление отчетов по обращениям.



Отчеты по контрактам

Составление отчетов по контрактам.



Дополнительные отчеты по сервису

Составление дополнительных отчетов по сервису.



Отчеты по действиям

Составление отчетов по действиям.



Отчеты по контактам

Составление отчетов по контактам.



Отчеты по базе знаний

Составление отчетов по базе знаний.

Быстрое создание

Контакт

Создать

Размещение: | [Отчеты по сервису](#)

Расширенный просмотр

- Начало**
Начальная страница
- Рабочая область**
Мои задачи, календарь
- Продажи**
Автоматизация продаж
- Сервис**
Обслуживание клиентов
- Отчеты**
Прогноз, статистика

- Отчеты по продажам
- Отчеты по сервису
- Отчеты администратора

Отчеты администратора



Дополнительные отчеты администратора

Составление дополнительных отчетов администратора.



Отчеты по пользователям

Составление отчетов по пользователям.

Быстрое создание

Контакт

Размещение: | [Отчеты администратора](#)

[Расширенный просмотр](#)

Начало Начальная страница	Рабочая область Мои задачи, календарь	Продажи Автоматизация продаж	Сервис Обслуживание клиентов	Отчеты Прогноз, статистика
-------------------------------------	---	--	--	--------------------------------------

- Начальная страница
- Параметры**

Параметры

С какими функциями требуется работать?



Параметры подразделений
 Работа с подразделениями, правами доступа, пользователями, планами продаж по сотрудникам, рабочими группами и очередями.



Управление продажами по территориям
 Создание новых территорий сбыта. Добавление и удаление участников. Изменение сведений о территориях и удаление территорий.



Управление шаблонами
 Операции с шаблонами электронной почты, базы знаний (БЗ) и контрактов.



Объявления
 Создание, изменение и удаление объявлений, отображаемых на начальной странице.



Классификатор
 Управление иерархией тем для структуры.



Каталог продуктов
 Создание каталога продуктов и работа с ним. Задание прайс-листов, скидок и групп единиц измерения; выполнение операций с продуктами.



Настройка системы
 Настройка форм, представлений, связанных представлений, системных параметров и автоматической нумерации. Выбор представлений, к которым требуется предоставить доступ.

Быстрое создание


Контакт

Настройка и управление системой доступны пользователям с правами администратора. Основную пользовательскую информацию может изменять сам пользователь.

Размещение: **Параметры**

Расширенный просмотр

Navigation bar with buttons: **Начало** (Начальная страница), **Рабочая область** (Мои задачи, календарь), **Продажи** (Автоматизация продаж), **Сервис** (Обслуживание клиентов), **Отчеты** (Прогноз, статистика)

 Начальная страница Параметры

Параметры подразделений

Какие параметры подразделений требуется изменить?



Подразделения

Добавление новых подразделений. Редактирование и отключение имеющихся подразделений. Изменение головного подразделения.



Пользователи

Добавление новых пользователей. Редактирование сведений о пользователях и отключение записей о пользователях. Операции с рабочими группами, ролями и лицензиями, назначенными пользователям.



Планы продаж по сотрудникам

Добавление новых сотрудников. Добавление планов продаж для сотрудников. Редактирование сведений о сотрудниках и отключение записей о сотрудниках.



Рабочие группы

Добавление новых рабочих групп и добавление новых участников к имеющимся группам. Изменение описания рабочей группы, удаление участников из рабочей группы и удаление самих групп.



Права доступа

Создание новых прав доступа. Операции с имеющимися правами доступа и их удаление на уровне структуры.



Очереди

Создание очередей. Изменение сведений об имеющихся очередях, в частности, изменение подразделения и ответственного, а также удаление очередей.

Управление структурой компании. Создание подразделений, пользователей, структуры подчинения пользователей и групп. Для настройки прав доступа к записям используются «роли» в системе. Настройка очередей по работе с теми или иными проблемами. Настройка планов продаж для каждого сотрудника.


Быстрое создание

Контакт

Создать

Размещение: [Параметры](#) | [Параметры подразделений](#)[Расширенный просмотр](#)**Начало**
Начальная страница**Рабочая область**
Мои задачи, календарь**Продажи**
Автоматизация продаж**Сервис**
Обслуживание клиентов**Отчеты**
Прогноз, статистика

Готово

 Надежные узлы

Пуск



http://mscrm.com - ...

RU



2:39

Начальная страница

Параметры

Подразделения

Операции ▾

Создать объект "Подразделение"  

<input type="checkbox"/>	Название ▲	Основной телефон	Веб-узел
▶	Adventure Works Cycle	555-0101	
▶	Bicycle Marketing	555-0120	
▶	Bicycle Parts Marketing	555-0116	
▶	Central Region	555-0108	
▶	Customer Care	555-0122	
▶	Customer Support	555-0123	
▶	East Region	555-0112	
▶	Field Sales	555-0107	
▶	Marketing	555-0113	
▶	National Accounts	555-0105	
▶	National Marketing	555-0121	
▶	OEM	555-0106	
▶	OEM Support		
▶	Retail Marketing	555-0114	
▶	Sales and Marketing	555-0104	
▶	West Region	555-0110	

Field Sales

Создание иерархии компании.


Выбрано 1 из 16.

← Страница 1 →

Все # а б в г д е ж з и й к л м н о п р с т у ф х ц ч ш щ э ю я

Размещение: [Параметры](#) | [Параметры подразделений](#) | [Подразделения](#)

[Расширенный просмотр](#)

 **Начало**
Начальная страница

 **Рабочая область**
Мои задачи, календарь

 **Продажи**
Автоматизация продаж

 **Сервис**
Обслуживание клиентов

 **Отчеты**
Прогноз, статистика

- Начальная страница
- Параметры

Пользователи

Найти Пользователи: Вид:

Операции

<input type="checkbox"/>	Полное имя	Подразделение	Должность	Основной телефон
<input checked="" type="checkbox"/>	user5	Retail Marketing		555-0115
<input type="checkbox"/>	Владимир Журавлев	Customer Support		555-0124
<input type="checkbox"/>	Михаил Маркетов	Adventure Works Cycle		555-0102
<input type="checkbox"/>	Павел Продавцов	Central Region		555-0109
<input type="checkbox"/>	Сергей Попов	Customer Support		555-0145
<input type="checkbox"/>	Степан Капуста	West Region		555-0111

Пользователи: роли, лицензии, уровень доступа к данным, принадлежность к подразделениям и группам

Быстрое создание

Контакт

Выбрано 1 из 6. ← Страница 1 →

Все # а б в г д е ж з и й к л м н о п р с т у ф х ц ч ш щ з ю я

Начальная страница

Параметры

Пользователи

- Сведения
- Рабочие группы
- Роли
- Лицензии
- Планы продаж

Сведения, предоставляемые в этой форме, доступны для просмотра всем пользователям организации.

Общие сведения

Адреса

Имя	<input type="text" value="Михаил"/>	Основной телефон	<input type="text" value="555-0102"/>
Фамилия	<input type="text" value="Маркетов"/>	Другой телефон	<input type="text"/>
Должность	<input type="text"/>	Домашний телефон	<input type="text"/>
Основной адрес электронной почты	<input type="text" value="admin@mscrm.com"/>	Мобильный телефон	<input type="text"/>
Адрес электронной почты 2	<input type="text"/>	Предпочтительный телефон	<input type="text" value="Основной телефон"/>
Электронный адрес предупреждений мобильного телефона	<input type="text"/>	Пейджер	<input type="text"/>
Имя пользователя в домене	<input type="text" value="MSCRM\администратор"/>	Подразделение	<input type="text" value="Adventure Works Cy"/>
Руководитель	<input type="text"/>	Территория	<input type="text"/>

Пользовательская информация

Статус: Включено

Готово

Надежные узлы

http://mscrm.com - Роль: Marketing Professional - Microsoft Internet Explorer

Роль: Marketing Professional

Сведения | **Базовые записи** | Продажи | Сервис | Управление бизнесом

Тип записи	Создание	Чтение	Запись	Удаление	Добавление	Добавл. к	Назначение	Пред. доступа
Организация	☺	●	●	☺	●	●	☺	●
Контакт	☺	●	●	☺	●	●	☺	●
Интерес	☺	●	●	○	○	○	☺	○
Возможность	☺	●	●	○	○	○	☺	○
Действие	☺	●	☺	☺	☺	☺	☺	●
Примечание	☺	●	☺	☺	☺	☺	☺	●
Шаблон электронной почты	☺	●	☺	☺	○	○	○	○
Новости	●	●	●	●		●		
Тема	○	●	○	○		○		
Очередь	○	●	○	○		○		

Другие полномочия

Публикация шаблонов электронной почты



Уровень доступа к записям и объектам системы

Легенда

- Нет
- ☺ Пользователь
- ☺ Подразделение
- Подразделение и дочерние подразделения
- Вся организация

Готово

Надежные узлы

Размещение: [Параметры](#) | [Параметры подразделений](#) | [Права доступа](#)

Расширенный просмотр

Начало
Начальная страница

Рабочая область
Мои задачи, календарь

Продажи
Автоматизация продаж

Сервис
Обслуживание клиентов

Отчеты
Прогноз, статистика

Готово

Надежные узлы

- Начальная страница
- Параметры

Управление шаблонами

С какими шаблонами требуется работать?



Шаблоны контрактов

Создание пользовательских шаблонов для контракта и выполнение операций с ними.



Шаблоны базы знаний

Создание пользовательских шаблонов для базы знаний и выполнение операций с ними.



Шаблоны электронной почты


Создание пользовательских шаблонов для электронной почты и выполнение операций с ними.

Быстрое создание

Контакт

Создать

Предварительная настройка шаблонов
Добавить слайд с шаблоном электронной почты

 Начальная страница

Каталог продуктов

 Параметры

Рекомендуется выполнять настройку каталога продуктов в следующем порядке:



1 Скидки

В списке "Скидки" содержатся скидки, специфические для данного продукта и зависящие от объема закупки.

Этот раздел предназначен для создания списков "Скидки" в каталоге продуктов, работы с ними и их удаления.



2 Группы единиц измерения

В группе единиц измерения содержится базовая единица поставки продукта (например, литр), а также список всех других кратных ей единиц, которые могут использоваться при продаже. Например, базовой единицей может служить двухлитровая бутылка; при этом данный продукт может продаваться в отдельных двухлитровых бутылках или в ящиках, содержащих по 6 двухлитровых бутылок.

Этот раздел предназначен для создания единиц измерения и их групп в каталоге продуктов, работы с ними и их удаления.



3 Прайс-листы

В прайс-листе указаны цены, которые могут быть назначены для каждой единицы измерения продукта в группе единиц измерения.

Этот раздел предназначен для создания прайс-листов и строк прайс-листов в каталоге продуктов, работы с ними и их удаления. В нем можно связывать продукты с прайс-листами и отменять такое связывание. Кроме того, в строках прайс-листов можно задавать различные параметры ценообразования, например: варианты продаж, способ ценообразования и тип округления.



4 Продукты

Продукт - это элемент каталога продуктов, обозначающий предмет, который требуется продать организациям.

Этот раздел предназначен для добавления к каталогу новых продуктов и для изменения сведений о продуктах, содержащихся в каталоге. Продукты можно сделать активными и неактивными, а также изменять их классификацию, что сопровождается перемещением продуктов в другие области каталога (и дерева тем).

Построение каталога продуктов и прайс-листов...

Быстрое создание

Контакт

Создать

Размещение: [Параметры](#) | [Каталог продуктов](#)[Расширенный просмотр](#)**Начало**
Начальная страница**Рабочая область**
Мои задачи, календарь**Продажи**
Автоматизация продаж**Сервис**
Обслуживание клиентов**Отчеты**
Прогноз, статистика

Готово

Пуск




http://mscrm.com - ...

RU



2:42

 Надежные узлы




Начальная страница

Классификатор

Параметры

С какой областью дерева тем требуется работать?

Общие задачи

-  Добавить тему
-  Изменить выбранную тему
-  Удалить выбранную тему

Дерево тем

С помощью дерева тем для всей организации можно построить иерархическую классификацию продуктов, обращений, литературы и статей базы знаний. Для работы с деревом тем используются параметры, задаваемые в области "Общие задачи".



- Велосипеды
 - Велосипеды, общее
 - Горные велосипеды
 - Зап. части
 - Компоненты
 - Туристические велосипеды
 - Туристический-1000
 - Туристический-2000
 - Туристический-3000
 - Шоссейные велосипеды
- Компания, общее
- Одежда и аксессуары

Создание иерархии каталога продуктов, услуг и различных вспомогательных тем.


Быстрое создание

Контакт

Создать

Размещение: [Параметры](#) | [Классификатор](#)[Расширенный просмотр](#) **Начало**
Начальная страница **Рабочая область**
Мои задачи, календарь **Продажи**
Автоматизация продаж **Сервис**
Обслуживание клиентов **Отчеты**
Прогноз, статистика

Готово

 Надежные узлы

Пуск

http://mscrm.com - ...

RU



2:43

Начальная страница

Параметры

Настройка системы

Для каких компонентов требуется настройка?

Общие задачи

- Системные параметры
- Автоматическая нумерация
- Параметры финансового года

Управление типами записей

Выберите один из следующих типов записей для настройки форм, предст. и областей предв. просмотра.

Интересы

Возможности

Продукты для возможностей

Организации

Контакты

Адреса

Конкуренты

Продукты

Литература

Предложения

Продукты для предложений

Заказы

Продукты для заказов

Настройка общих параметров системы. Редактор форм и представлений (создание, удаление, редактирование и настройка)

Быстрое создание

Контакт

Создать

Размещение: [Параметры](#) | [Настройка системы](#)

[Расширенный просмотр](#)

Начало
Начальная страница
 Рабочая область
Мои задачи, календарь
 Продажи
Автоматизация продаж
 Сервис
Обслуживание клиентов
 Отчеты
Прогноз, статистика

Начальная страница

Параметры

Интерес: настройка

Для каких компонентов требуется настройка?

Общие задачи

- Настроить форму
- Настроить область предварительного просмотра
- Создать представление
- Задать представление по умолчанию
- Изменить представления для расширенного поиска



Настроить форму "Интерес"

Чтобы изменить форму "Интерес", выберите **Настроить форму** слева. Это позволяет добавлять к данной форме встроенные и пользовательские поля, изменять и удалять их.

Настроить представления "Интерес"

Изменение представлений, отображаемых при открытии пользователями страницы списка "Интерес".



Операции		Создать объект "Представление"
<input type="checkbox"/>	Название	Описание
	Все интересы	
	Закрытые интересы	
	Мои активные интересы	
	Новые интересы - на предыдущей неделе	
	Новые интересы - на этой неделе	

Выбрано 1 из 5. Страница 1

Быстрое создание

Контакт

Создать

Размещение: [Параметры](#) | [Настройка системы](#) | [Интерес: настройка](#)[Расширенный просмотр](#)

Начало
Начальная страница

Рабочая область
Мои задачи, календарь

Продажи
Автоматизация продаж

Сервис
Обслуживание клиентов

Отчеты
Прогноз, статистика

Готово

Надежные узлы

Пуск

http://mscrm.com - ...

RU

2:43

Интерес: настройка

http://mscrm.com - Представление: Все интересы - Microsoft Internet Explorer

Файл Операции Вид Справка Представление: Все интересы

Сохранить

Название	Описание	Состояние	Дата создания
Здесь отображаются результаты представления.			

Общие задачи

← →

- Просмотреть свойства
- Настроить сортировку
- Добавить столбцы
- Изменить свойства
- Удалить

Внимание! На индивидуальную настройку этого представления наложено ограничение. Данное представление невозможно удалить; однако его можно отключить, выбрав в меню "Операции" пункт "Отключить".

Примечание. Если не все столбцы помещаются на странице, размер представления уменьшается, и добавляются полосы прокрутки.

Готово Надежные узлы

Редактирование и настройка представления данных

Быстрое создание

Контакт

Создать

Выбрано 1 из 5. ← Страница 1 →

Общие сведения | Сведения | **Администрация**

Название

Описание

Название **Приветствие**

Фамилия **Должность**

Название **Оценка**

Сведения о контакте

Рабочий телефон **Факс**

Домашний телефон **Пейджер**

Другой телефон **Адрес электронной почты**

Мобильный телефон **Веб-узел**

Описание

Общие задачи

-
- Добавить вкладку
- Добавить раздел
- Добавить поля
- Изменить свойства
- Удалить

Редактирование и настройка форм. Добавление, изменение и удаление полей, разделов и закладок.

лева. Это позволяет добавлять удалять их.

Интерес".

объект "Представление"

Нача
Пара

http://mscrm.com - Предварительный просмотр: Интерес - Microsoft Internet Explorer

Файл Вид Справка

Предварительный просмотр: Интерес

Сохранить

Столбец

Элемент сетки

Улица, дом (строка 1):	Мобильный телефон:
Город:	Пейджер:
Область, край:	Факс:
Почтовый индекс:	Рабочий телефон:
Название организации:	

Общие задачи

- Добавить поля
- Изменить свойства
- Удалить

Готово | Надежные узлы

форму слева. Это позволяет добавлять, изменять и удалять их.

ы списка "Интерес".

Создать объект "Представление"

Описание

Настройка предварительного просмотра данных.

Выбрано 1 из 5.

Страница 1

Начало
Начальная страница

Рабочая область
Мои задачи, календарь



Продажи
Автоматизация продаж

Сервис
Обслуживание клиентов

Отчеты
Прогноз, статистика

- Начальная страница
- Параметры

Управление продажами по территориям

Операции ▾ Создать объект "Территория"  

<input type="checkbox"/> Название территории	Руководитель
▶ Восточная	
▶ Западная	user5
▶ Центральная	

Выбрано 1 из 3. ← Страница 1 →

Создание и настройка территорий продаж.

Быстрое создание

Контакт ▾

-  **Начало**
Начальная страница
-  **Рабочая область**
Мои задачи, календарь
-  **Продажи**
Автоматизация продаж
-  **Сервис**
Обслуживание клиентов
-  **Отчеты**
Прогноз, статистика

- Начальная страница
- Параметры

Объявления

Операции Создать объект "Объявление"

<input type="checkbox"/>	Заголовок объявлен...	Дата окончания срок...	На начальной странице
	Настройка велосипедов	01.10.2005	Да
	Скидки на одежду для велосипедистов прошлого сезона	01.05.2005	Да
	Тренинг по продажам	01.05.2005	Да

Управление объявлениями по компании.

Быстрое создание

Контакт

Выбрано 1 из 3. ← Страница 1 →

Размещение: [Параметры](#) | [Объявления](#) [Расширенный просмотр](#)

- Начало**
Начальная страница
- Рабочая область**
Мои задачи, календарь
- Продажи**
Автоматизация продаж
- Сервис**
Обслуживание клиентов
- Отчеты**
Прогноз, статистика

http://mscrm.com - Объявление: Скидки на одежду для велосипедистов прошлого сезона - Microsoft Internet Ex...

Файл | Операции | Справка

Объявление: Скидки на одежду для велосипедистов прошлого сезона

Сохранить

Объявление

Заголовок

Скидки на одежду для велосипедистов прошлого сезона

Текст

Ознакомьтесь с ценой на одежду прошлого сезона перед выпуском новой линейки товаров. Сезонные скидки - хорошая возможность увеличить объём наших продаж. Более подробную информацию можно посмотреть на нашем сайте.

Дополнительные параметры

URL доп. сведений: <http://www.adventure-works.com/closeouts>

Дата окончания срока действия: 01.05.2005

Отображать на нач. странице: Да Нет

Статус: Существует

Надежные узлы

Страница 1

Размещение: [Параметры](#) | [Объявления](#)

[Расширенный просмотр](#)

Начало
Начальная страница

Рабочая область
Мои задачи, календарь

Продажи
Автоматизация продаж

Сервис
Обслуживание клиентов

Отчеты
Прогноз, статистика

Готово

Надежные узлы

Пуск

http://mscrm.com - Micro... | http://mscrm.com - ...

RU | 2:47

- Начальная страница
- Параметры

Шаблоны контрактов

Операции ▾ Создать объект "Шаблон контакта"

<input type="checkbox"/> Название ▲	Сокращение	Принцип расчета
Обслуживание велосипедов по датам	Обсл, шаблон 2	Ограничивающи...
Обслуживание велосипедов по обращениям	Обсл, шаблон 1	Количество обра...
Сервис	Сервис	Количество обра...

Выбрано 1 из 3. ← Страница 1 →

Быстрое создание

Контакт ▾

- Начало**
Начальная страница
- Рабочая область**
Мои задачи, календарь
- Продажи**
Автоматизация продаж
- Сервис**
Обслуживание клиентов
- Отчеты**
Прогноз, статистика

http://mscrm.com - Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet

Пользователь: Михаил ...

Файл Создать Перейти Инструменты Справка

Начальная страница

Параметры

Действия на 06.01.2005:

Тема действия

Просроченные действия:

- План действий на январь
- Позвонить дизайнерам по поводу рекламного
- Новая партнерская акция - первая волна

Действия со сроком исполнения сегодня:

- Передача документов на новый каталог
- возможность разработки нового бренда

Действия со сроком исполнения завтра:

- Запрос цен на размещение новой рекламы

Быстрое создание

Контакт

Создать

Начало
Начальная страница

Рабочая область
Мои задачи, календарь

http://mscrm.com - Справка Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet E...

Скрыть все разделы

Справка

Найти:

Поиск

Содержание:

- Руководство «Приступая к работе»
- Новые возможности
- Руководство пользователя
- Процедуры
- Интеграция Microsoft CRM
- Учебник
- Учебник по работе с образцом базы данных
- Сведения о поддержке
- Глоссарий

Учебник Microsoft CRM. Обзор

Вас приветствует программа Microsoft® Business Solutions CRM – приложение управления взаимодействием с клиентами на основе обзора, которое позволяет автоматизировать функции продаж и маркетинга и управлять продажами и действиями обслуживания клиентов в рамках организации.

Учебник Microsoft CRM содержит пошаговые инструкции, которые помогают быстро освоить программу Microsoft CRM, используя конкретные данные. Он разработан для использования совместно с продуктом. Уроки можно выполнять все по очереди или выбирать те, которые требуются для выполнения конкретной задачи.

Аудитория учебника

Учебник предназначен для всех, кто будет работать с Microsoft CRM для выполнения функций продаж и обслуживания клиентов. Поскольку одной из задач разработки Microsoft CRM является простота в использовании, необязательно быть специалистом по вычислительной технике, чтобы пользоваться этим приложением; однако необходимо владеть основными деловыми понятиями и терминологией, обычно используемой в организациях по продажам и обслуживанию клиентов.

Использование учебника

Ниже приведен оптимальный способ использования учебника.

1. Откройте программу Microsoft CRM.
2. Откройте учебник Microsoft CRM.
3. Расположите окна Microsoft CRM и учебника рядом.

© Корпорация Майкрософт (Microsoft Corporation), 2003. Все права защищены.

Полностью русифицированная Справка системы.
Руководство пользователя, Учебник и Пособие
для работы с примером базы данных.



Подскажем Оптимальное Решение

www.cmdsoft.ru

(095) 785-8116

Области нашей компетентности

- Рынок профессиональных услуг
- CRM для банков
- Оптовая торговля
- Управленческий учет для холдингов
- Фондовый рынок
- Сервисное обслуживание

Качество наших услуг подтверждено ISO 9001:2000



Система Менеджмента соответствует требованиям международного стандарта **ISO 9001:2000** в сфере разработки, внедрения и сопровождения решений в области информационных технологий

Microsoft
Business
Solutions