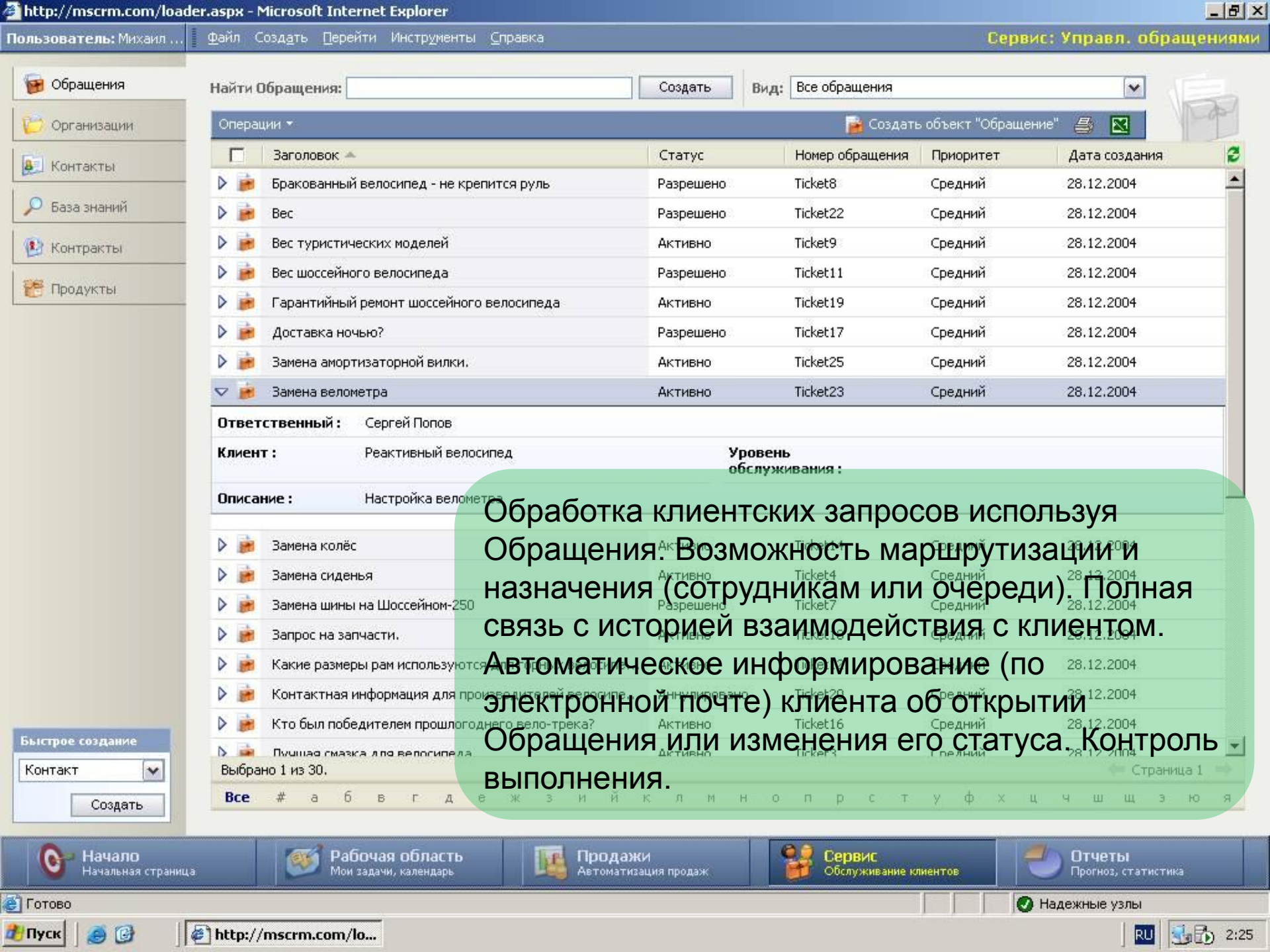
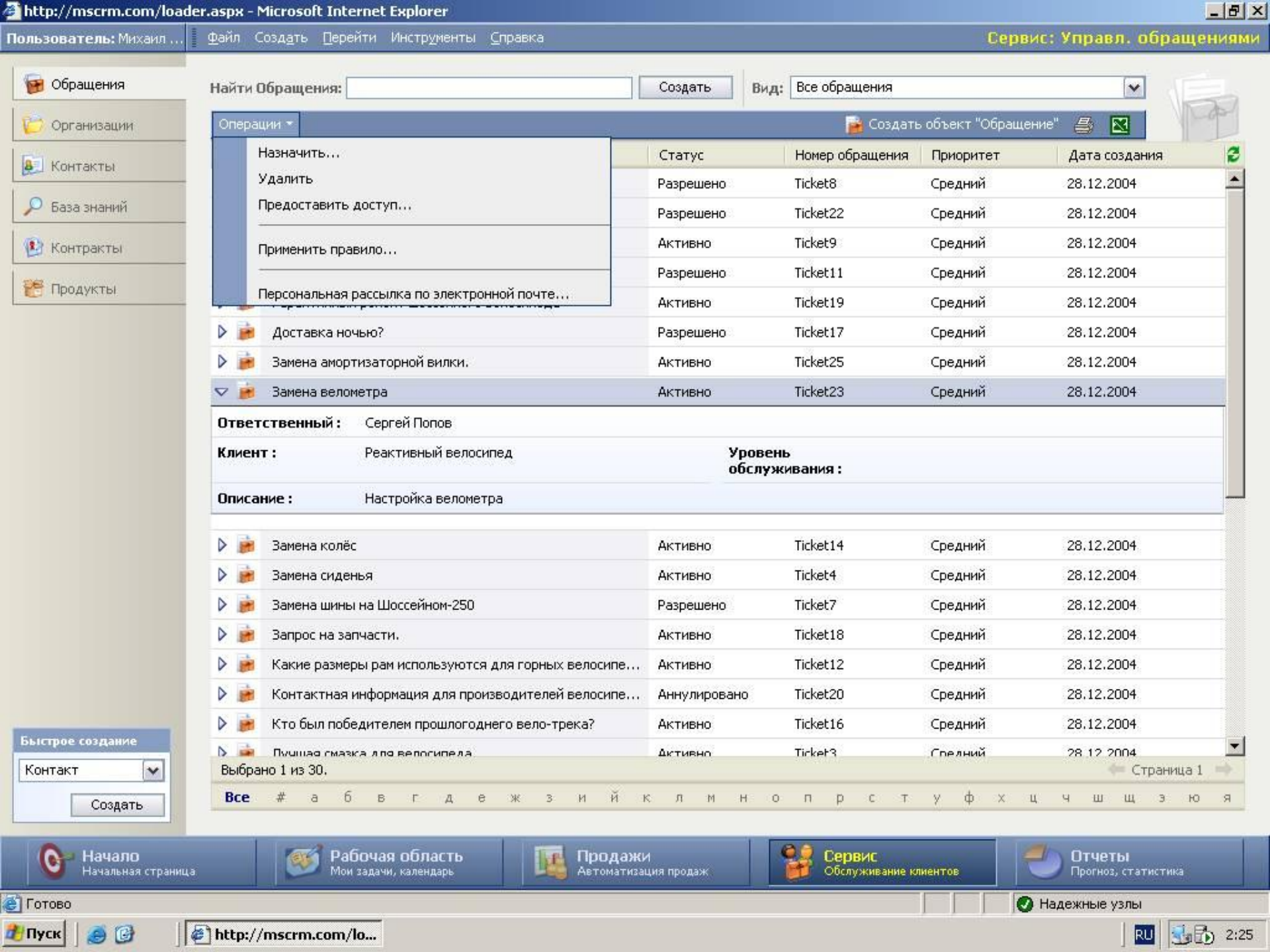
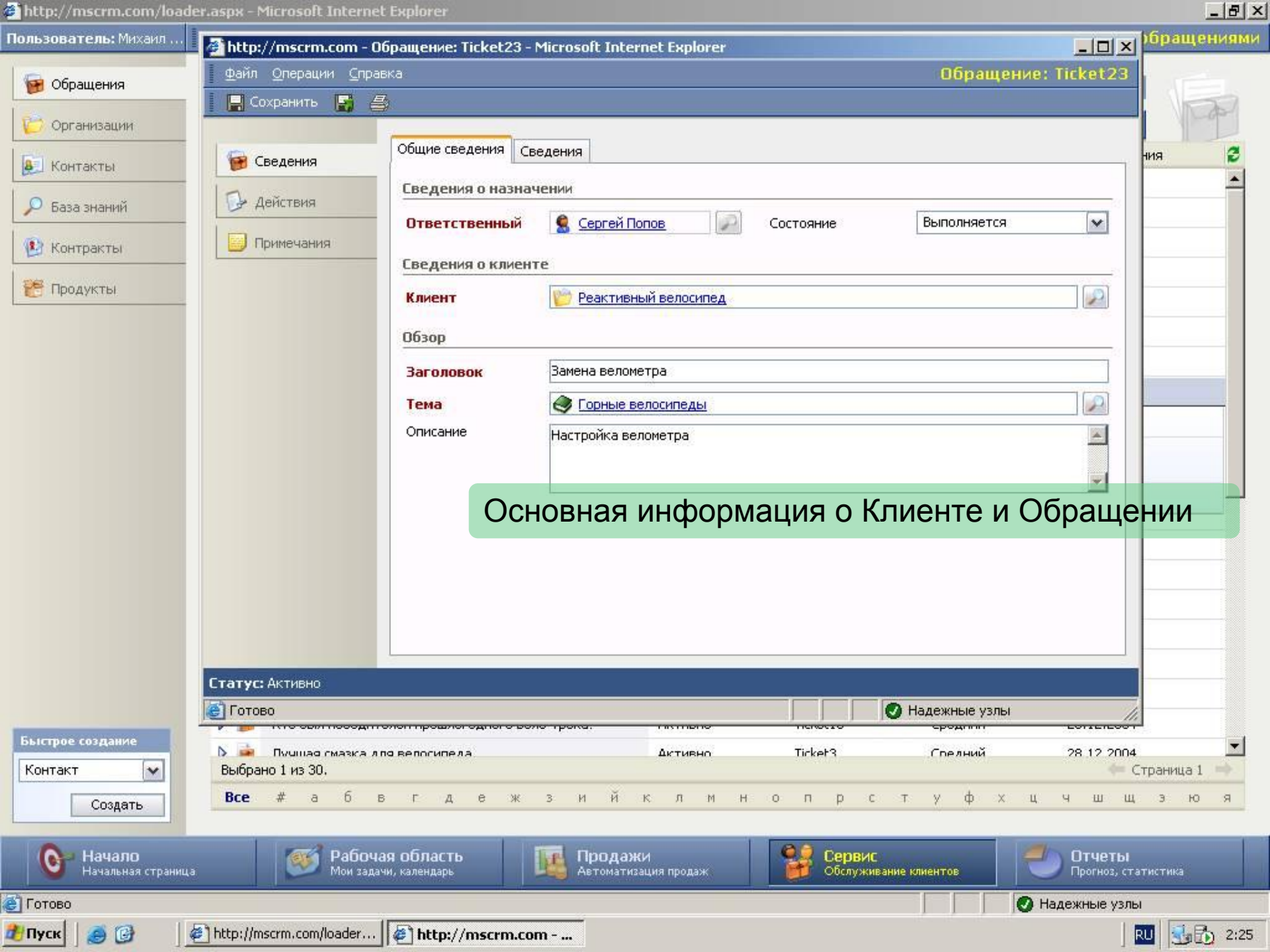
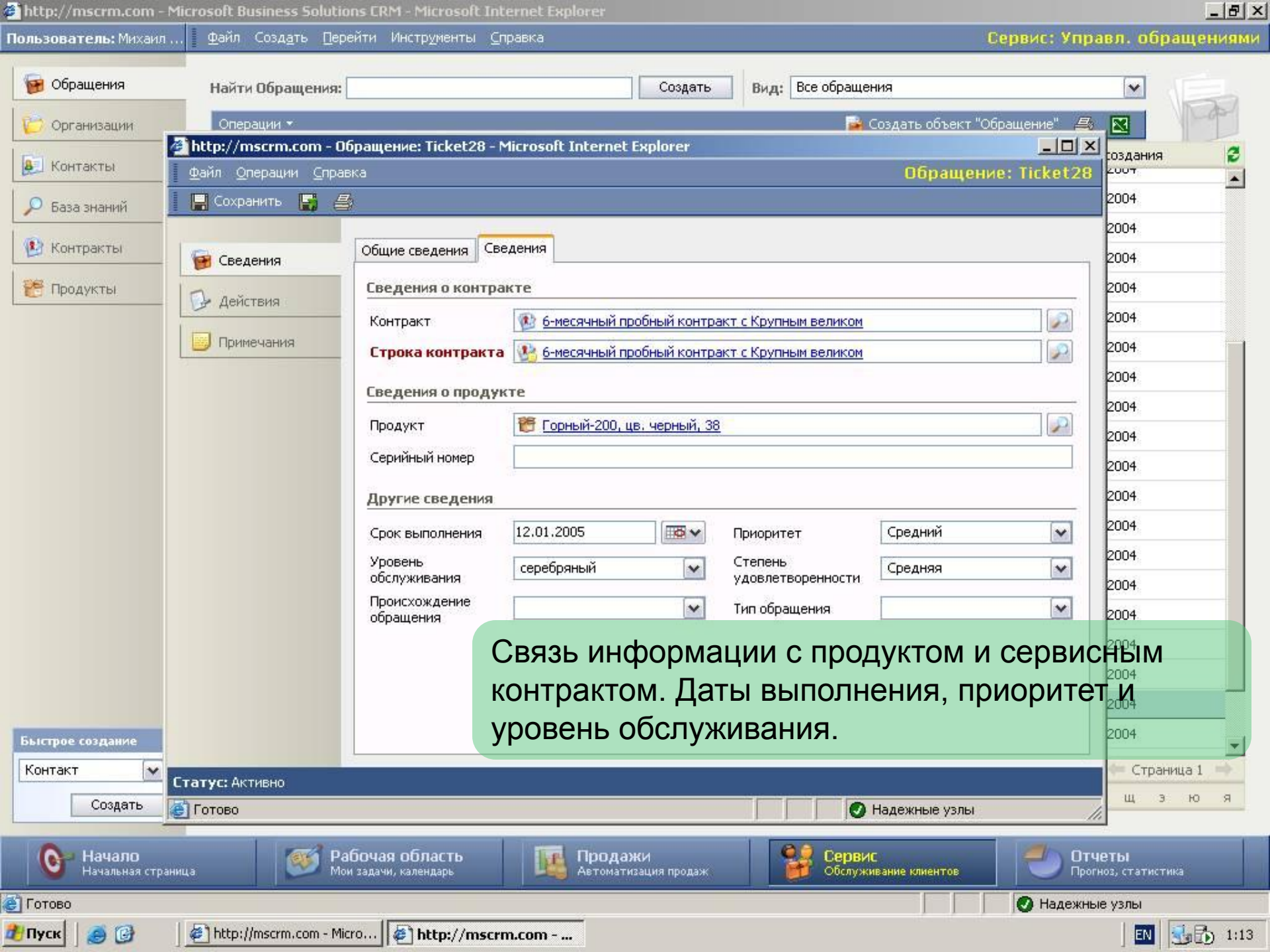
Автоматизация службы сервиса **Microsoft CRM**

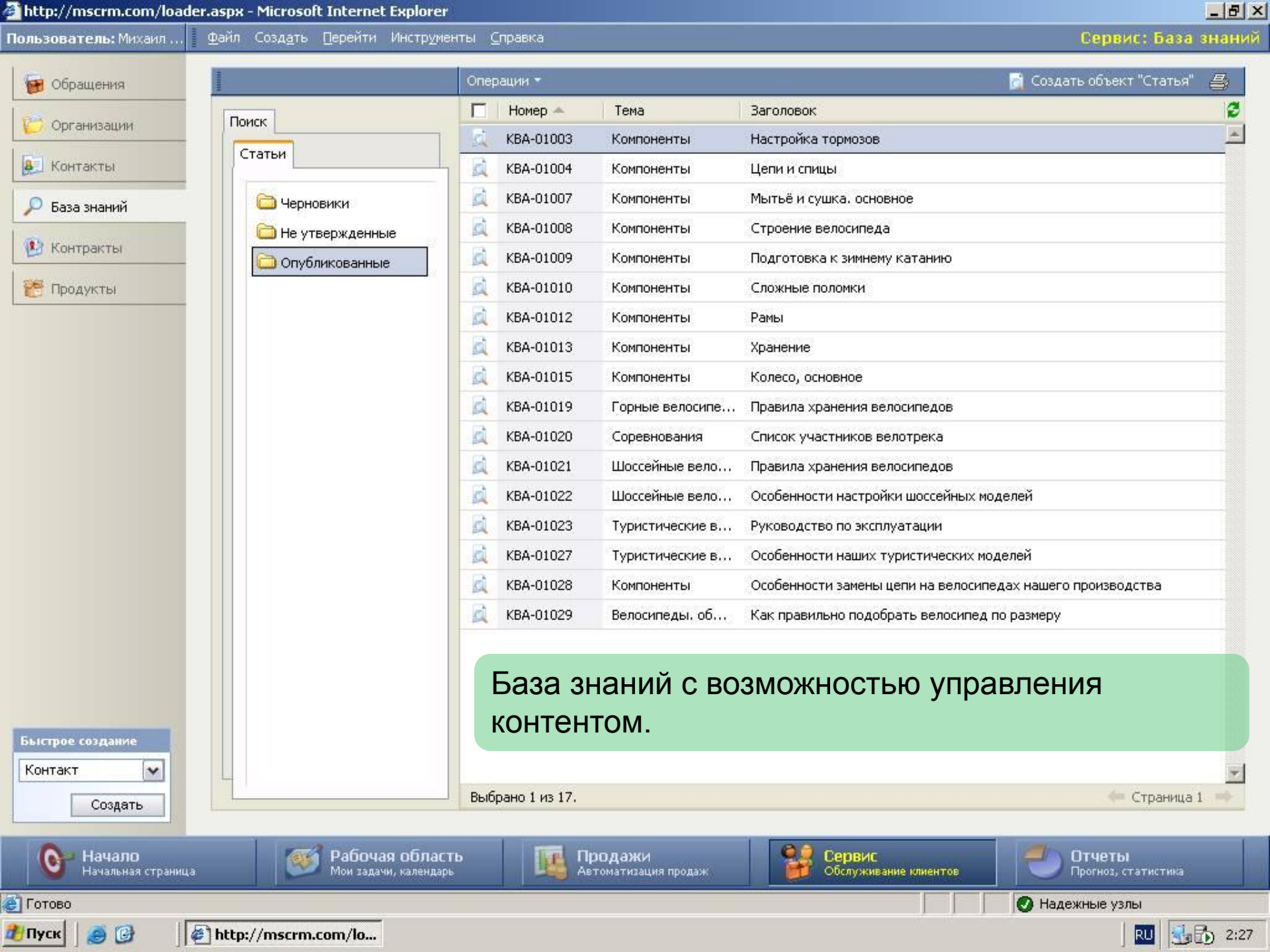


Обработка клиентских запросов используя Обращения. Возможность маршрутизации и назначения (сотрудникам или очереди). Полная связь с историей взаимодействия с клиентом. Автоматическое информирование (по электронной почте) клиента об открытии Обращения или изменения его статуса. Контроль выполнения.

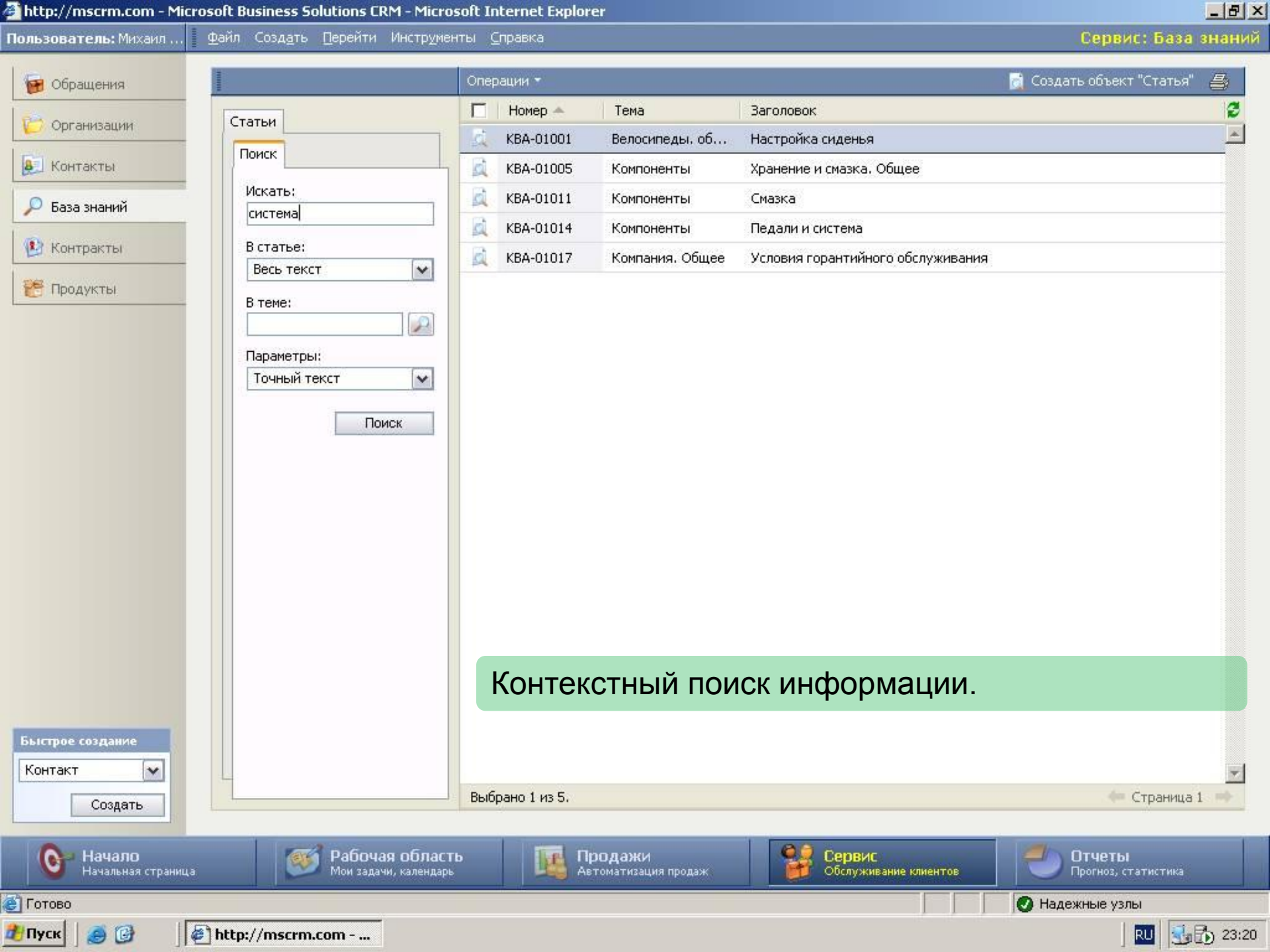

http://mscrm.com/loader.aspx - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Сервис: Управл. обращениями
Обращения
Организации
Контакты
База знаний
Контракты
Продукты
Найти Обращения:
Создать
Вид:
Все обращения
Операции
Создать объект "Обращение"
Назначить...
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
Доставка ночью? Разрешено Ticket17 Средний 28.12.2004
Замена амортизаторной вилки. Активно Ticket25 Средний 28.12.2004
Замена велометра Активно Ticket23 Средний 28.12.2004
Ответственный : Сергей Попов
Клиент : Реактивный велосипед
Уровень обслуживания :
Описание : Настройка велометра
Замена колёс Активно Ticket14 Средний 28.12.2004
Замена сиденья Активно Ticket4 Средний 28.12.2004
Замена шины на Шоссейном-250 Разрешено Ticket7 Средний 28.12.2004
Запрос на запчасти. Активно Ticket18 Средний 28.12.2004
Какие размеры рам используются для горных велосипе... Активно Ticket12 Средний 28.12.2004
Контактная информация для производителей велосипе... Аннулировано Ticket20 Средний 28.12.2004
Кто был победителем прошлогоднего вело-трека? Активно Ticket16 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
Начало
Начальная страница
Рабочая область
Мои задачи, календарь
Продажи
Автоматизация продаж
Сервис
Обслуживание клиентов
Отчеты
Прогноз, статистика
Готово
Надежные узлы
Пуск
http://mscrm.com/lo...
RU
2:25


http://mscrm.com/loader.aspx - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Обращениями
Обращения
Организации
Контакты
База знаний
Контракты
Продукты
http://mscrm.com - Обращение: Ticket23 - Microsoft Internet Explorer
Файл Операции Справка
Обращение: Ticket23
Сохранить
Сведения
Действия
Примечания
Общие сведения
Сведения
Сведения о назначении
Ответственный
Сергей Попов
Состояние
Выполняется
Сведения о клиенте
Клиент
Реактивный велосипед
Обзор
Заголовок
Замена велометра
Тема
Горные велосипеды
Описание
Настройка велометра
Основная информация о Клиенте и Обращении
Статус: Активно
Готово
Надежные узлы
Быстрое создание
Контакт
Создать
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
Готово
Надежные узлы
Пуск
http://mscrm.com/loader...
http://mscrm.com - ...
RU
2:25

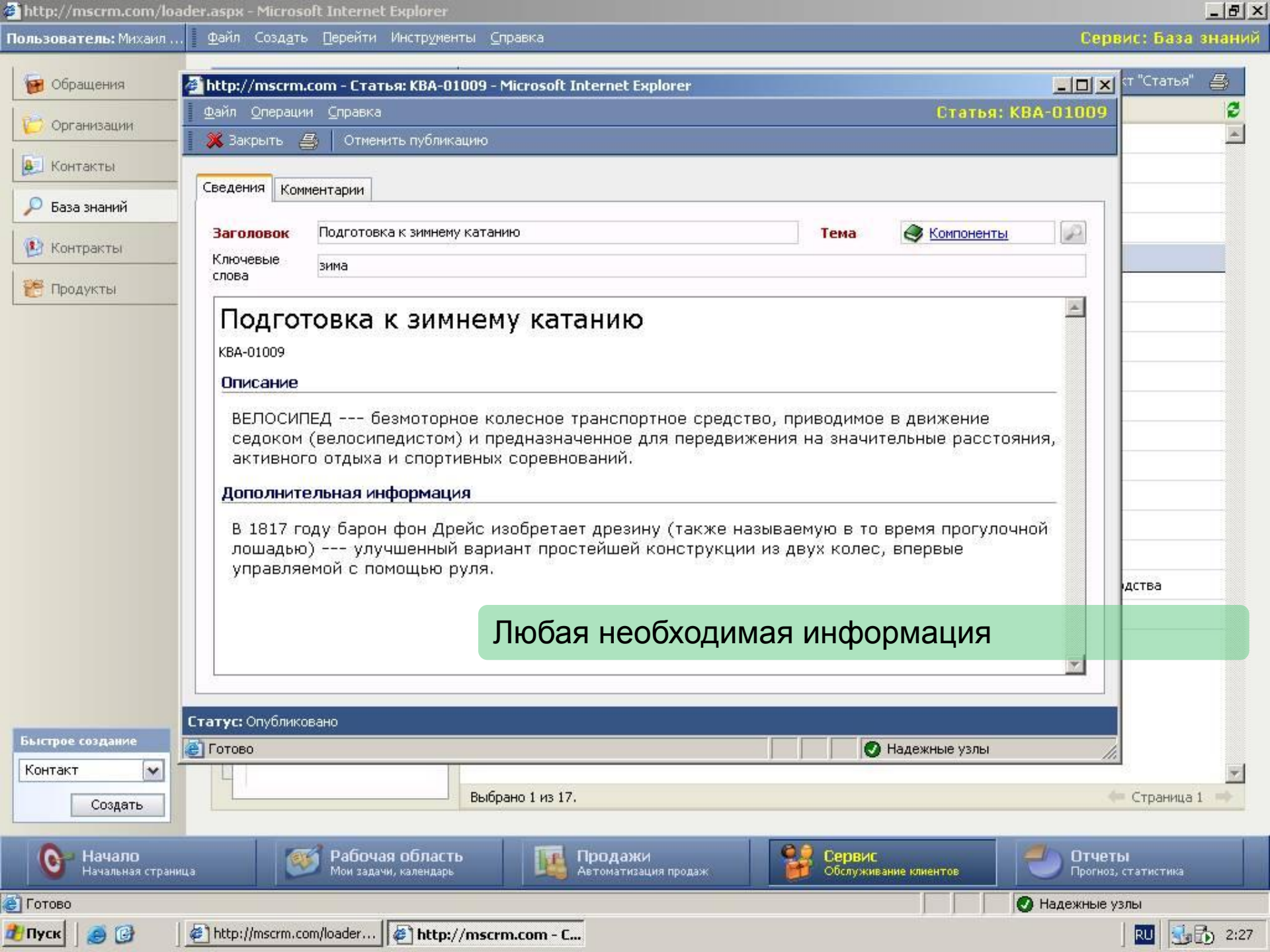

http://mscrm.com - Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Сервис: Управл. обращениями
Обращения
Организации
Контакты
База знаний
Контракты
Продукты
Найти Обращения:
Создать
Вид:
Все обращения
Операции
Создать объект "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.
Статус: Активно
Готово
Надежные узлы
Страница 1
Быстрое создание
Контакт
Создать
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 - ...
EN
1:13

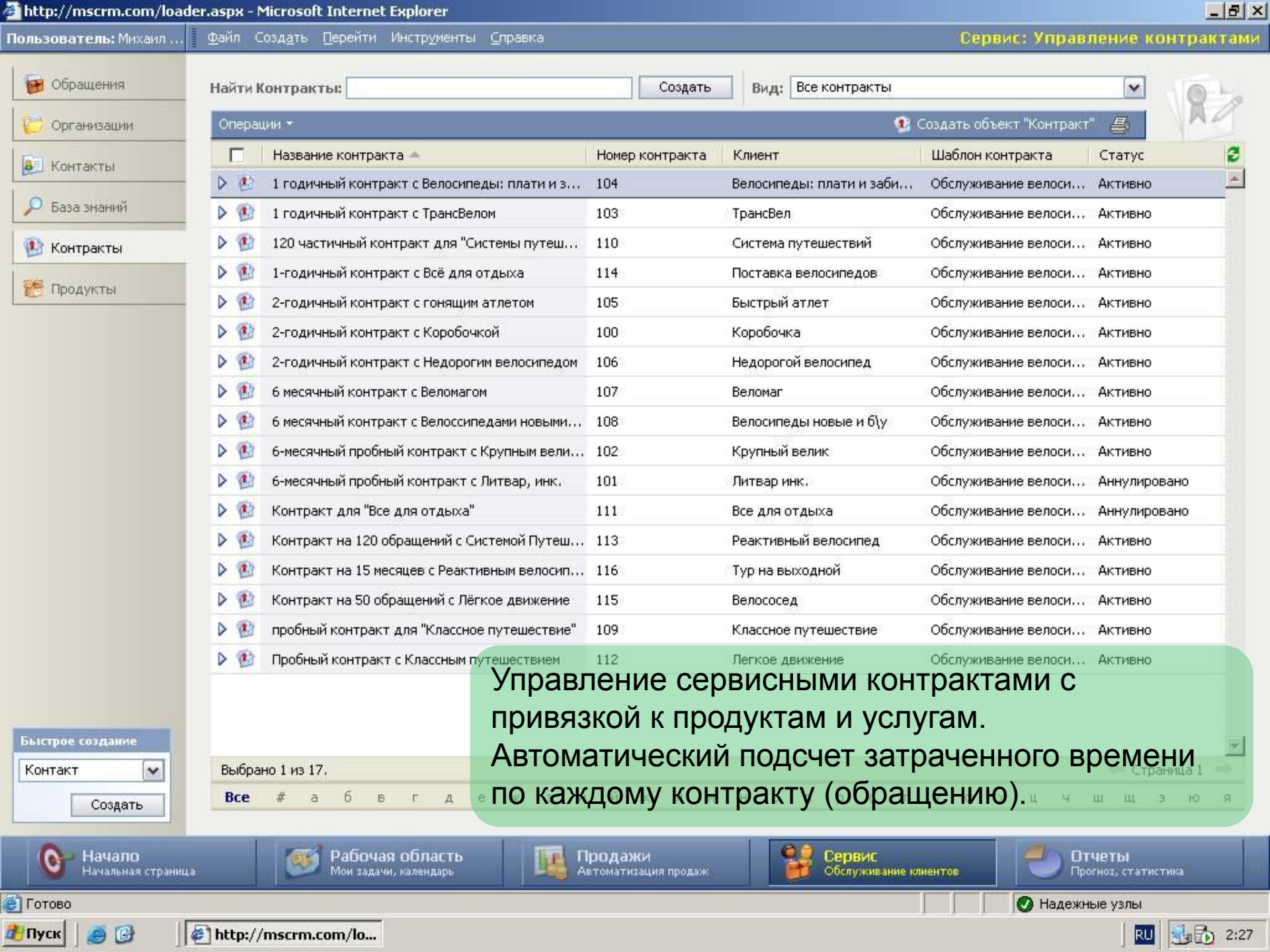


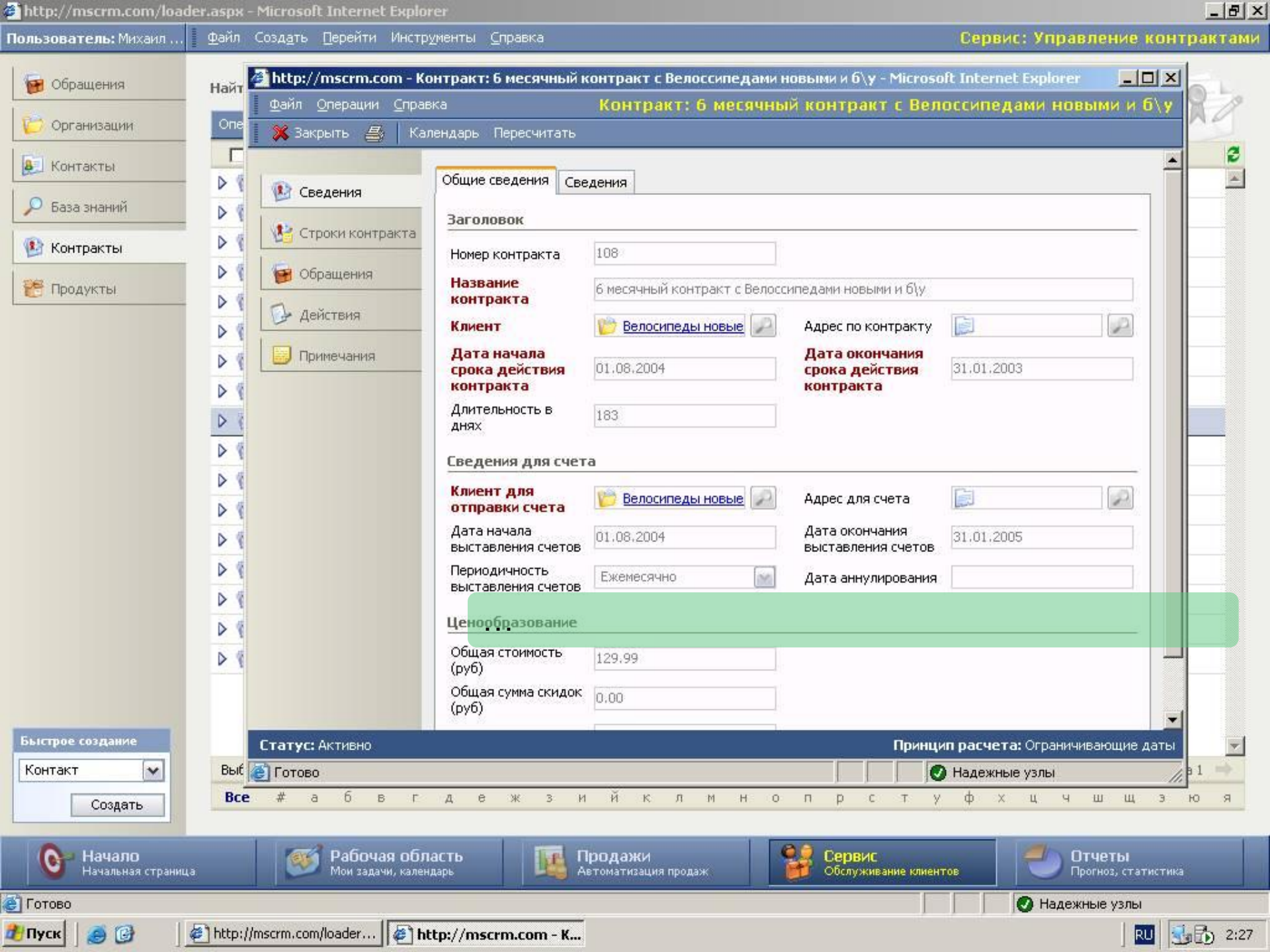
База знаний с возможностью управления контентом.

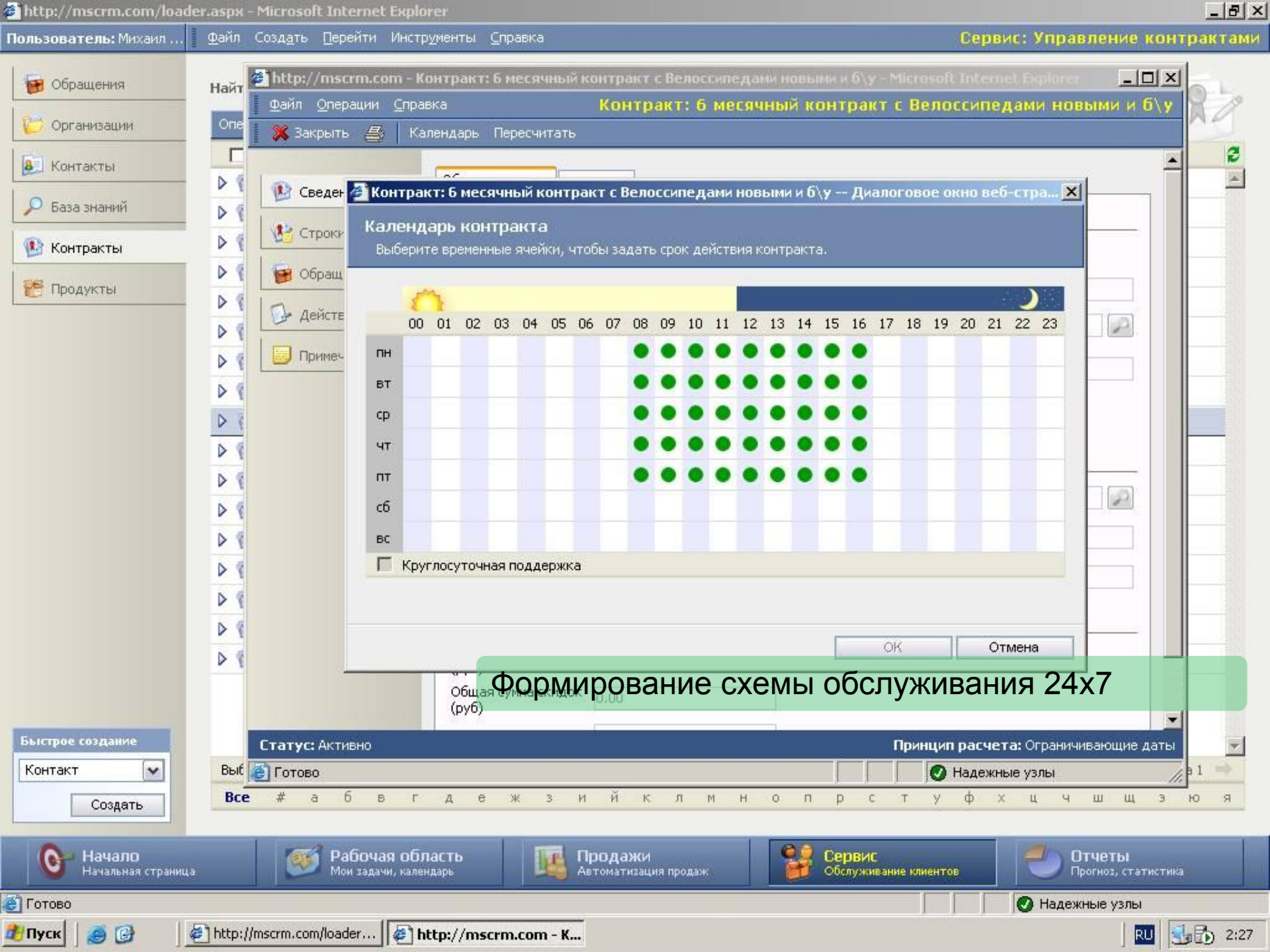


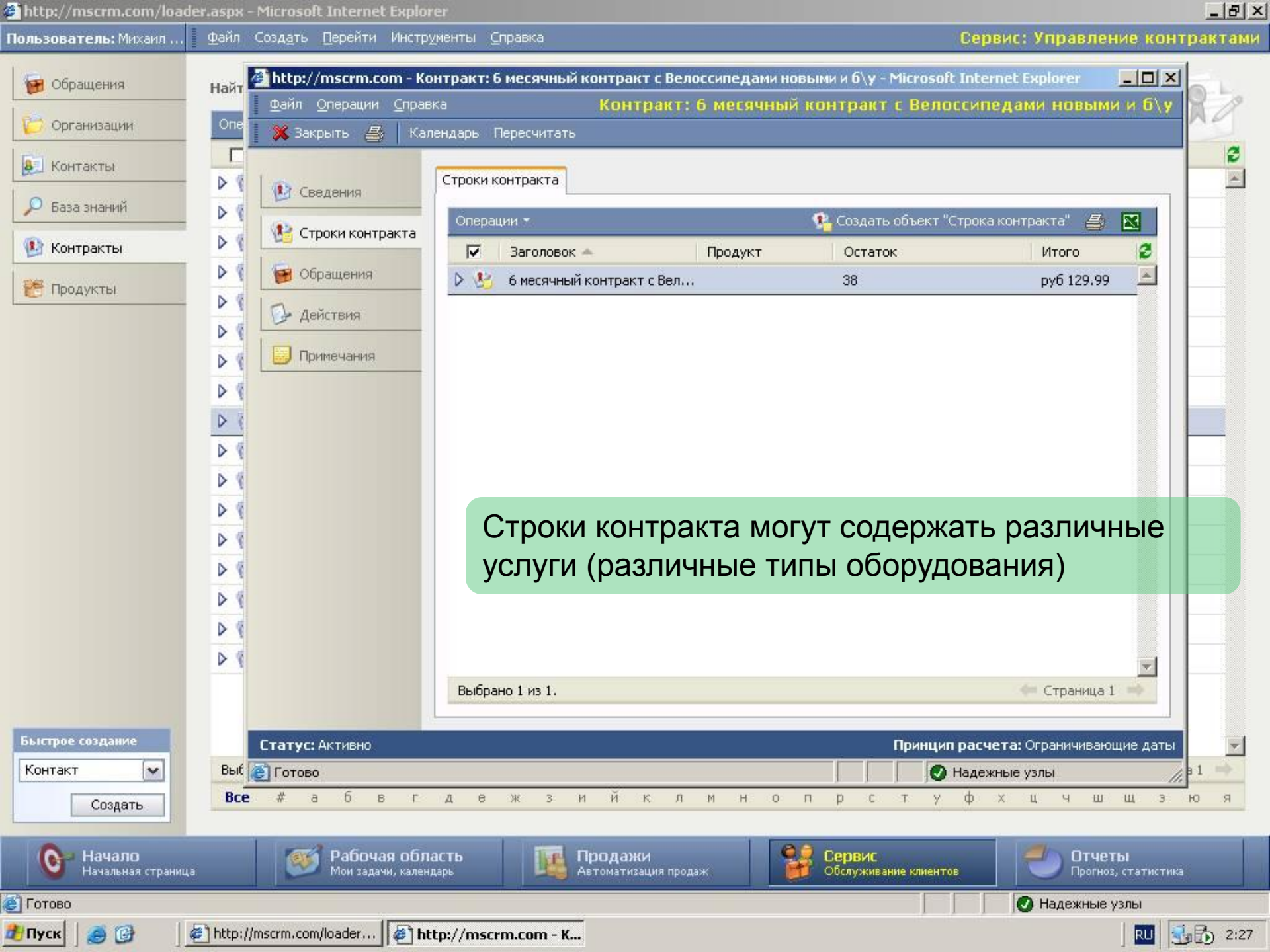
Контекстный поиск информации.

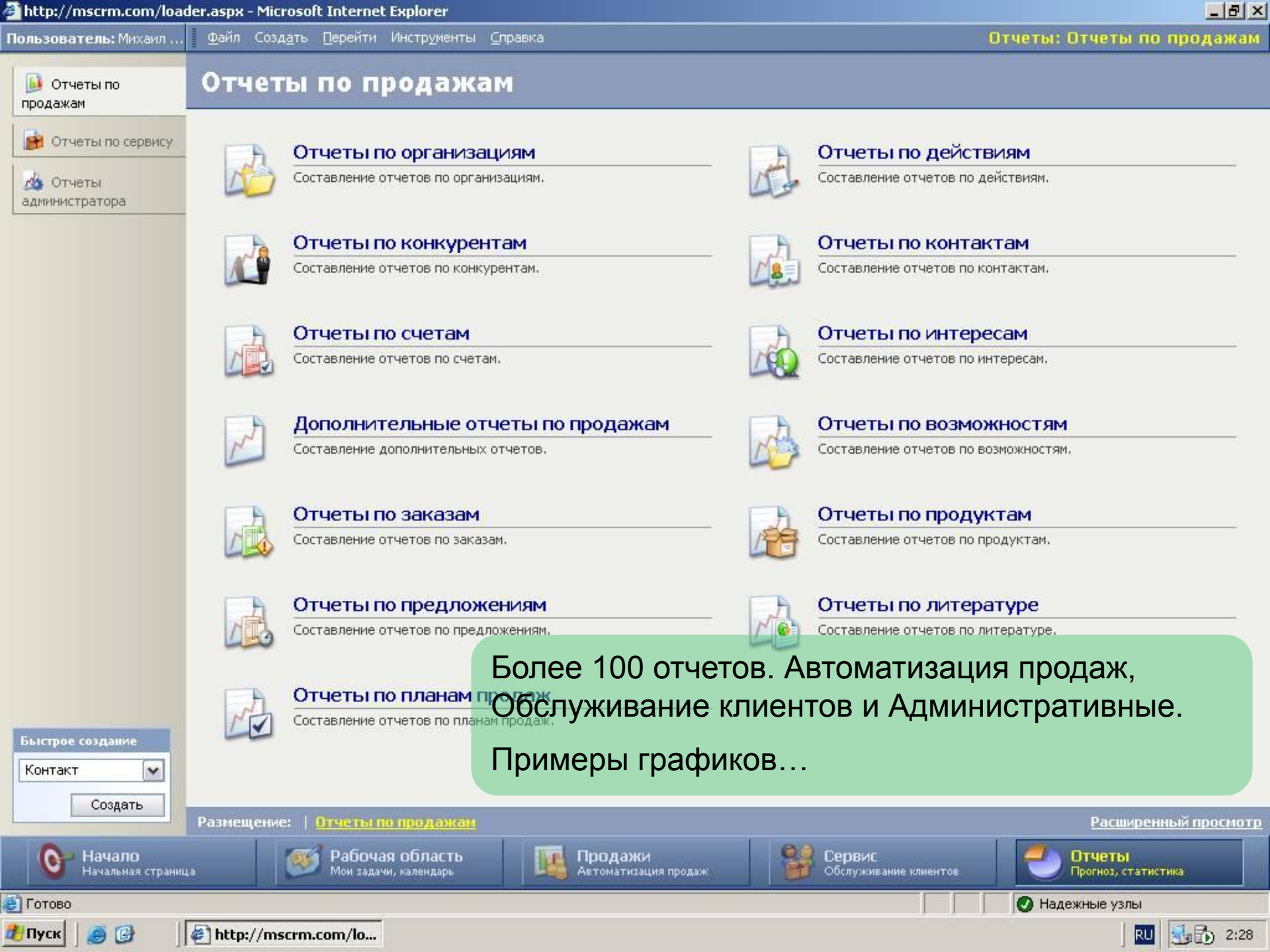

http://mscrm.com/loader.aspx - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Сервис: База знаний
Обращения
Организации
Контакты
База знаний
Контракты
Продукты
http://mscrm.com - Статья: KBA-01009 - Microsoft Internet Explorer
Файл Операции Справка
Статья: KBA-01009
Закрыть
Отменить публикацию
Сведения
Комментарии
Заголовок
Подготовка к зимнему катанию
Тема
Компоненты
Ключевые слова
зима
Подготовка к зимнему катанию
KBA-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
Статус: Опубликовано
Готово
Надежные узлы
Быстрое создание
Контакт
Создать
Выбрано 1 из 17.
Страница 1
Начало
Начальная страница
Рабочая область
Мои задачи, календарь
Продажи
Автоматизация продаж
Сервис
Обслуживание клиентов
Отчеты
Прогноз, статистика
Готово
Надежные узлы
Пуск
http://mscrm.com/loader...
http://mscrm.com - C...
RU
2:27


http://mscrm.com/loader.aspx - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Сервис: Управление контрактами
Обращения
Организации
Контакты
База знаний
Контракты
Продукты
Найти Контракты:
Создать
Вид: Все контракты
Операции
Создать объект "Контракт"
Название контракта
Номер контракта
Клиент
Шаблон контракта
Статус
1 годичный контракт с Велосипеды: плати и з... 104 Велосипеды: плати и забы... Обслуживание велоси... Активно
1 годичный контракт с ТрансВелом 103 ТрансВел Обслуживание велоси... Активно
120 частичный контракт для "Системы путеш... 110 Система путешествий Обслуживание велоси... Активно
1-годичный контракт с Всё для отдыха 114 Поставка велосипедов Обслуживание велоси... Активно
2-годичный контракт с гонящим атлетом 105 Быстрый атлет Обслуживание велоси... Активно
2-годичный контракт с Коробочкой 100 Коробочка Обслуживание велоси... Активно
2-годичный контракт с Недорогим велосипедом 106 Недорогой велосипед Обслуживание велоси... Активно
6 месячный контракт с Веломагом 107 Веломаг Обслуживание велоси... Активно
6 месячный контракт с Велоссипедами новыми... 108 Велосипеды новые и б\у Обслуживание велоси... Активно
6-месячный пробный контракт с Крупным вели... 102 Крупный велик Обслуживание велоси... Активно
6-месячный пробный контракт с Литвар, инк. 101 Литвар инк. Обслуживание велоси... Аннулировано
Контракт для "Все для отдыха" 111 Все для отдыха Обслуживание велоси... Аннулировано
Контракт на 120 обращений с Системой Путеш... 113 Реактивный велосипед Обслуживание велоси... Активно
Контракт на 15 месяцев с Реактивным велосип... 116 Тур на выходной Обслуживание велоси... Активно
Контракт на 50 обращений с Лёгкое движение 115 Велососед Обслуживание велоси... Активно
пробный контракт для "Классное путешествие" 109 Классное путешествие Обслуживание велоси... Активно
Пробный контракт с Классным путешествием 112 Легкое движение Обслуживание велоси... Активно
Выбрано 1 из 17.
Все # а б в г д е ц ч ш щ э ю я
Быстрое создание
Контакт
Создать
Управление сервисными контрактами с привязкой к продуктам и услугам. Автоматический подсчет затраченного времени по каждому контракту (обращению).
Начало
Начальная страница
Рабочая область
Мои задачи, календарь
Продажи
Автоматизация продаж
Сервис
Обслуживание клиентов
Отчеты
Прогноз, статистика
Готово
Надежные узлы
Пуск
http://mscrm.com/lo...
RU
2:27


http://mscrm.com/loader.aspx - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Сервис: Управление контрактами
Обращения
Организации
Контакты
База знаний
Контракты
Продукты
http://mscrm.com - Контракт: 6 месячный контракт с Велоссипедами новыми и б\у - Microsoft Internet Explorer
Файл Операции Справка
Контракт: 6 месячный контракт с Велоссипедами новыми и б\у
Закрыть
Календарь
Пересчитать
Сведения
Строки контракта
Обращения
Действия
Примечания
Общие сведения
Сведения
Заголовок
Номер контракта
108
Название контракта
6 месячный контракт с Велоссипедами 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
Статус: Активно
Принцип расчета: Ограничивающие даты
Готово
Надежные узлы
Быстрое создание
Контакт
Создать
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
Готово
Надежные узлы
Пуск
http://mscrm.com/loader...
http://mscrm.com - К...
RU
2:27


http://mscrm.com/loader.aspx - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Сервис: Управление контрактами
Обращения
Организации
Контакты
База знаний
Контракты
Продукты
http://mscrm.com - Контракт: 6 месячный контракт с Велоссипедами новыми и б\у - Microsoft Internet Explorer
Файл Операции Справка
Контракт: 6 месячный контракт с Велоссипедами новыми и б\у
Закрыть
Календарь
Пересчитать
Контракт: 6 месячный контракт с Велоссипедами 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
Формирование схемы обслуживания 24x7
Общая сумма скидок (руб)
Статус: Активно
Принцип расчета: Ограничивающие даты
Готово
Надежные узлы
Быстрое создание
Контакт
Создать
Все
Начало
Начальная страница
Рабочая область
Мои задачи, календарь
Продажи
Автоматизация продаж
Сервис
Обслуживание клиентов
Отчеты
Прогноз, статистика
Готово
Надежные узлы
Пуск
http://mscrm.com/loader...
http://mscrm.com - К...
RU
2:27


http://mscrm.com/loader.aspx - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Сервис: Управление контрактами
Обращения
Организации
Контакты
База знаний
Контракты
Продукты
http://mscrm.com - Контракт: 6 месячный контракт с Велоссипедами новыми и б\у - Microsoft Internet Explorer
Файл Операции Справка
Контракт: 6 месячный контракт с Велоссипедами новыми и б\у
Закрыть
Календарь
Пересчитать
Сведения
Строки контракта
Обращения
Действия
Примечания
Строки контракта
Операции
Создать объект "Строка контракта"
Заголовок
Продукт
Остаток
Итого
6 месячный контракт с Вел...
38
руб 129.99
Выбрано 1 из 1.
Страница 1
Строки контракта могут содержать различные услуги (различные типы оборудования)
Статус: Активно
Принцип расчета: Ограничивающие даты
Готово
Надежные узлы
Быстрое создание
Контакт
Создать
Все
Начало
Начальная страница
Рабочая область
Мои задачи, календарь
Продажи
Автоматизация продаж
Сервис
Обслуживание клиентов
Отчеты
Прогноз, статистика
Готово
Надежные узлы
Пуск
http://mscrm.com/loader...
http://mscrm.com - К...
RU
2:27


http://mscrm.com/loader.aspx - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Отчеты: Отчеты по продажам
Отчеты по продажам
Отчеты по сервису
Отчеты администратора
Отчеты по продажам
Отчеты по организациям
Составление отчетов по организациям.
Отчеты по действиям
Составление отчетов по действиям.
Отчеты по конкурентам
Составление отчетов по конкурентам.
Отчеты по контактам
Составление отчетов по контактам.
Отчеты по счетам
Составление отчетов по счетам.
Отчеты по интересам
Составление отчетов по интересам.
Дополнительные отчеты по продажам
Составление дополнительных отчетов.
Отчеты по возможностям
Составление отчетов по возможностям.
Отчеты по заказам
Составление отчетов по заказам.
Отчеты по продуктам
Составление отчетов по продуктам.
Отчеты по предложениям
Составление отчетов по предложениям.
Отчеты по литературе
Составление отчетов по литературе.
Отчеты по планам продаж
Составление отчетов по планам продаж.
Более 100 отчетов. Автоматизация продаж, Обслуживание клиентов и Административные.
Примеры графиков…
Быстрое создание
Контакт
Создать
Размещение: | Отчеты по продажам
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/lo...
RU
2:28

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

Размещение: | Отчеты по продажам | Отчеты по возможностям | 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 сервису

Отчеты по организациям
Составление отчетов по организациям.

Отчеты по действиям
Составление отчетов по действиям.

Отчеты по обращениям
Составление отчетов по обращениям.

Отчеты по контактам
Составление отчетов по контактам.

Отчеты по контрактам
Составление отчетов по контрактам.

Отчеты по базе знаний
Составление отчетов по базе знаний.

Дополнительные отчеты по сервису
Составление дополнительных отчетов по сервису.

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

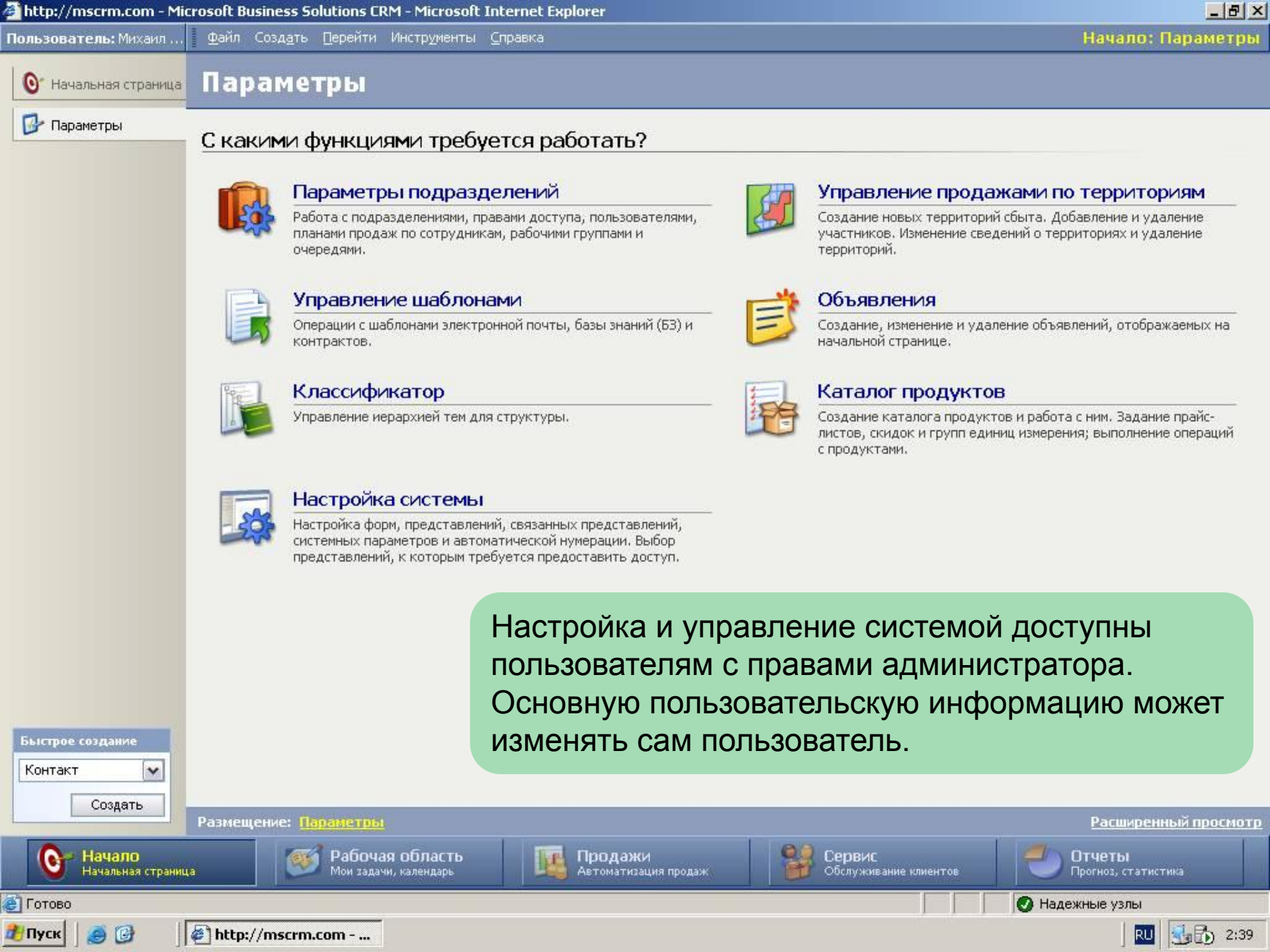
Составление отчетов по пользователям.

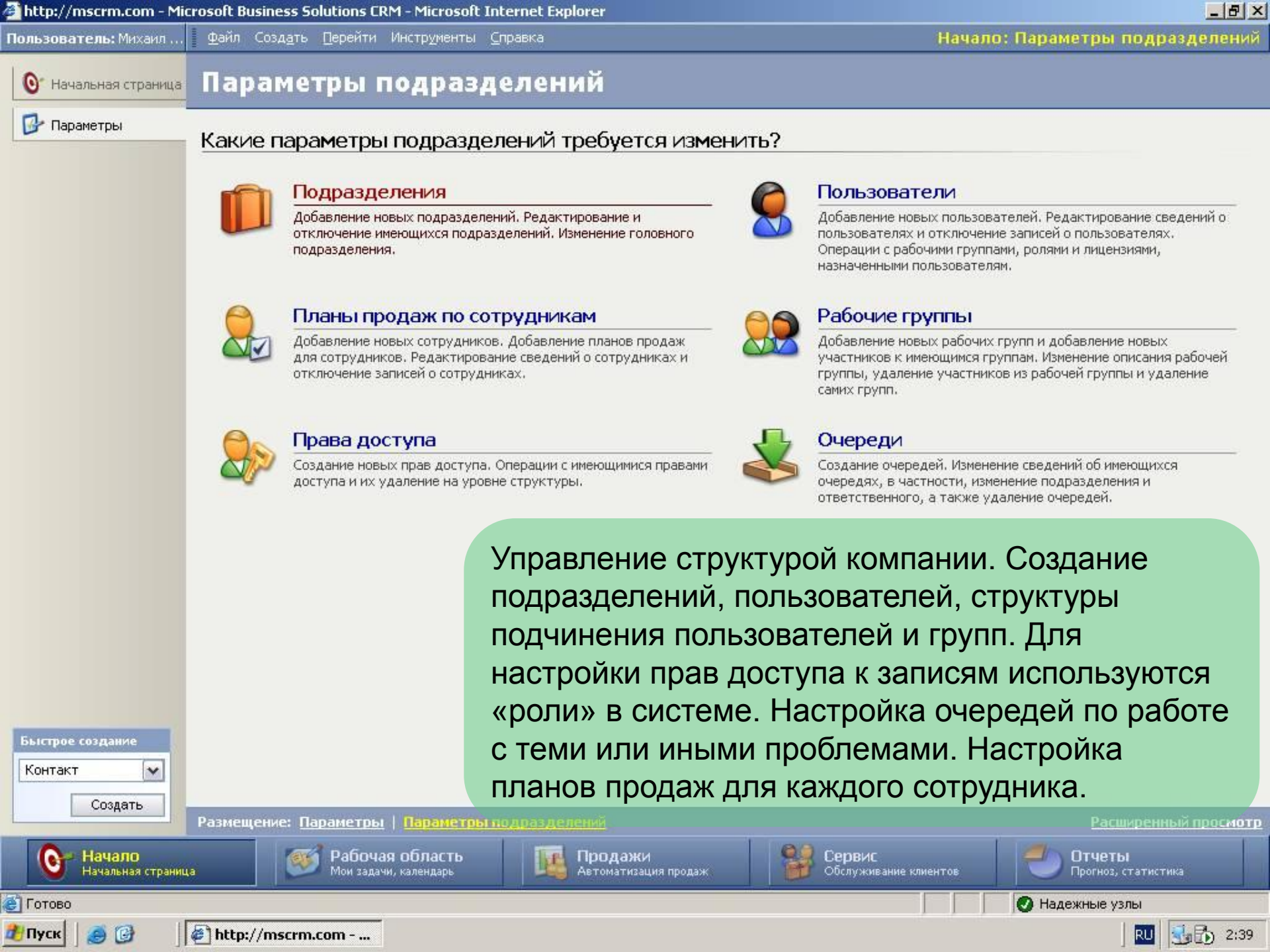
Быстрое создание
Контакт
Создать

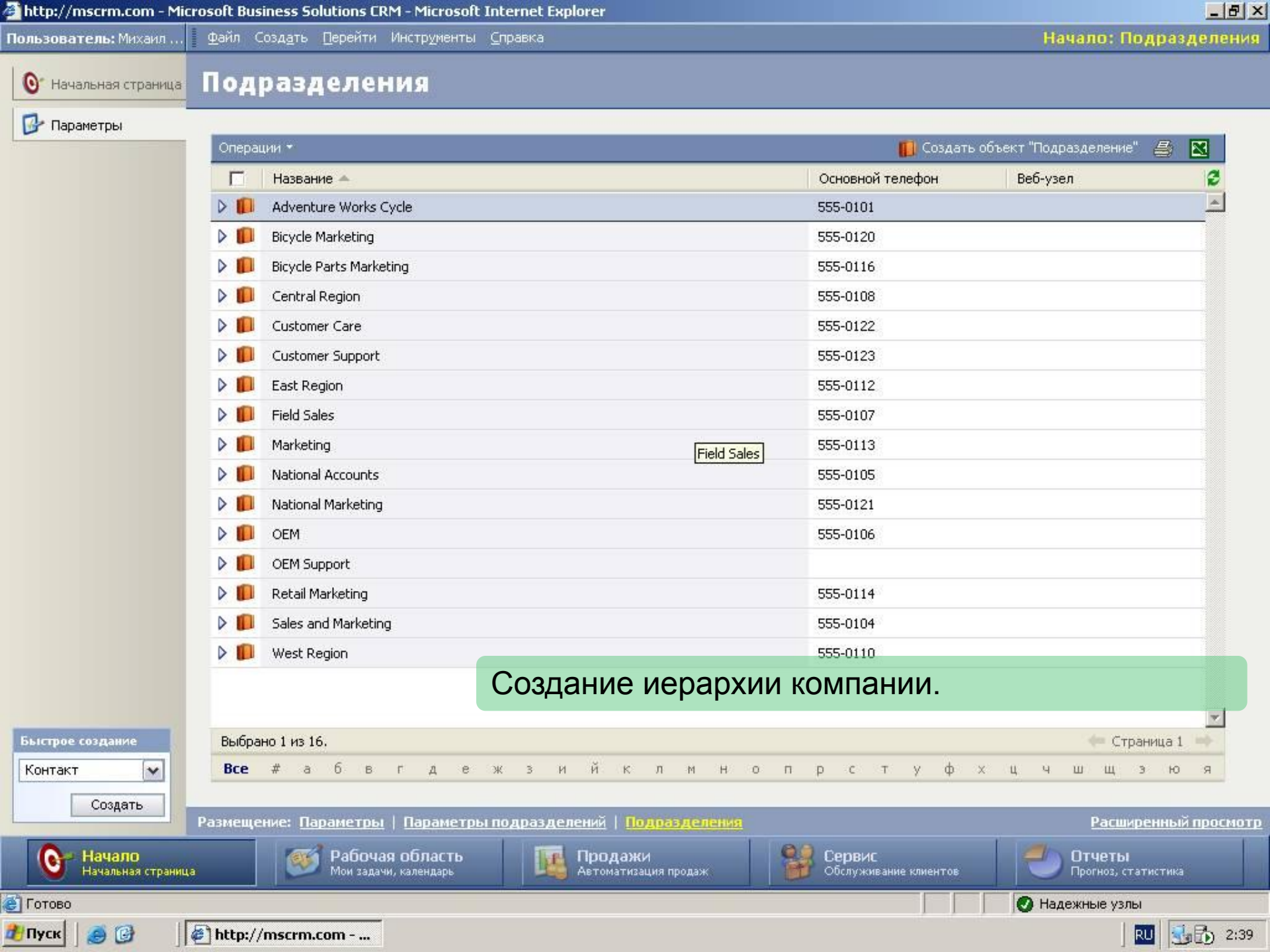
Размещение: | Отчеты администратора

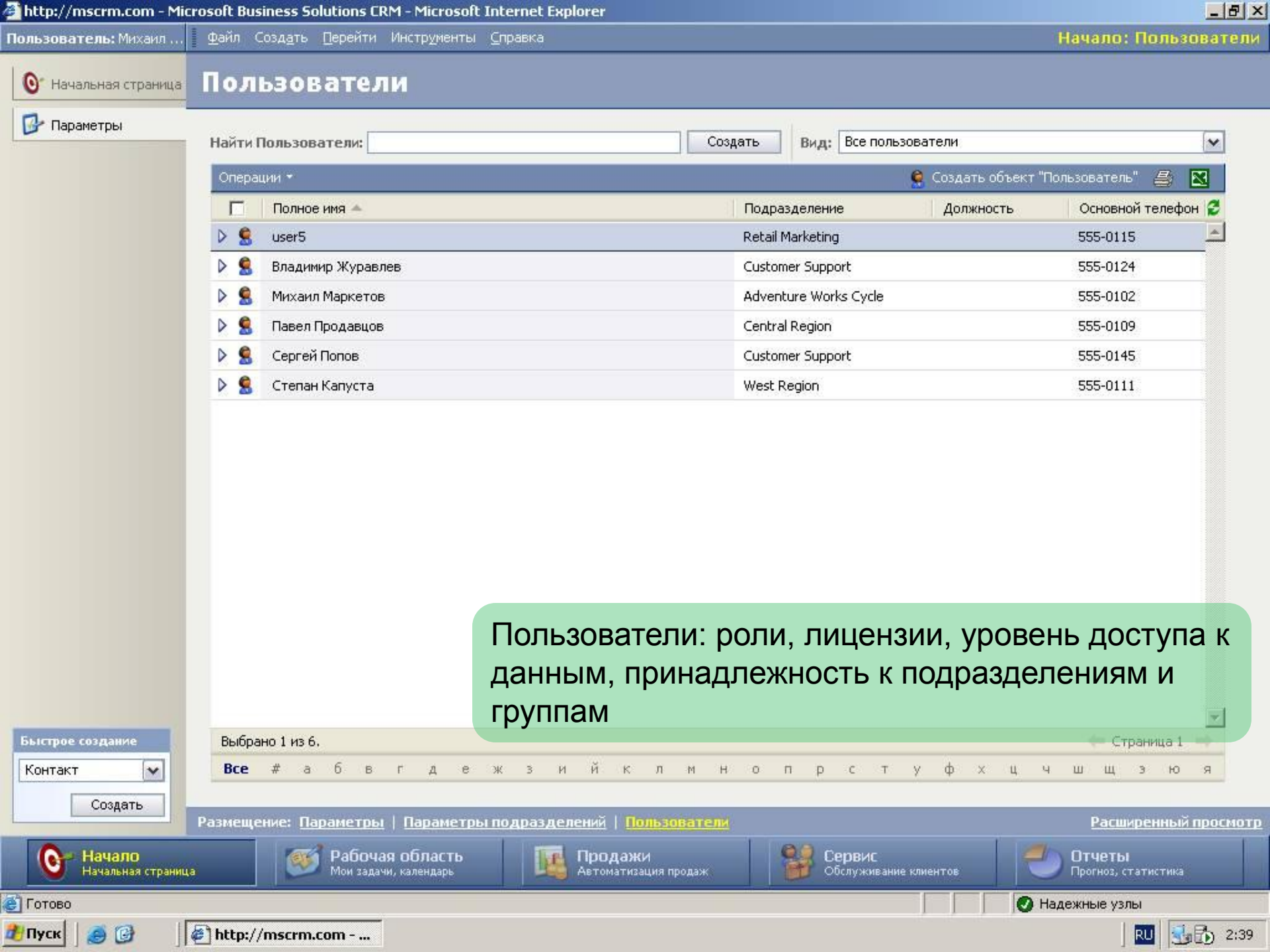
Расширенный просмотр

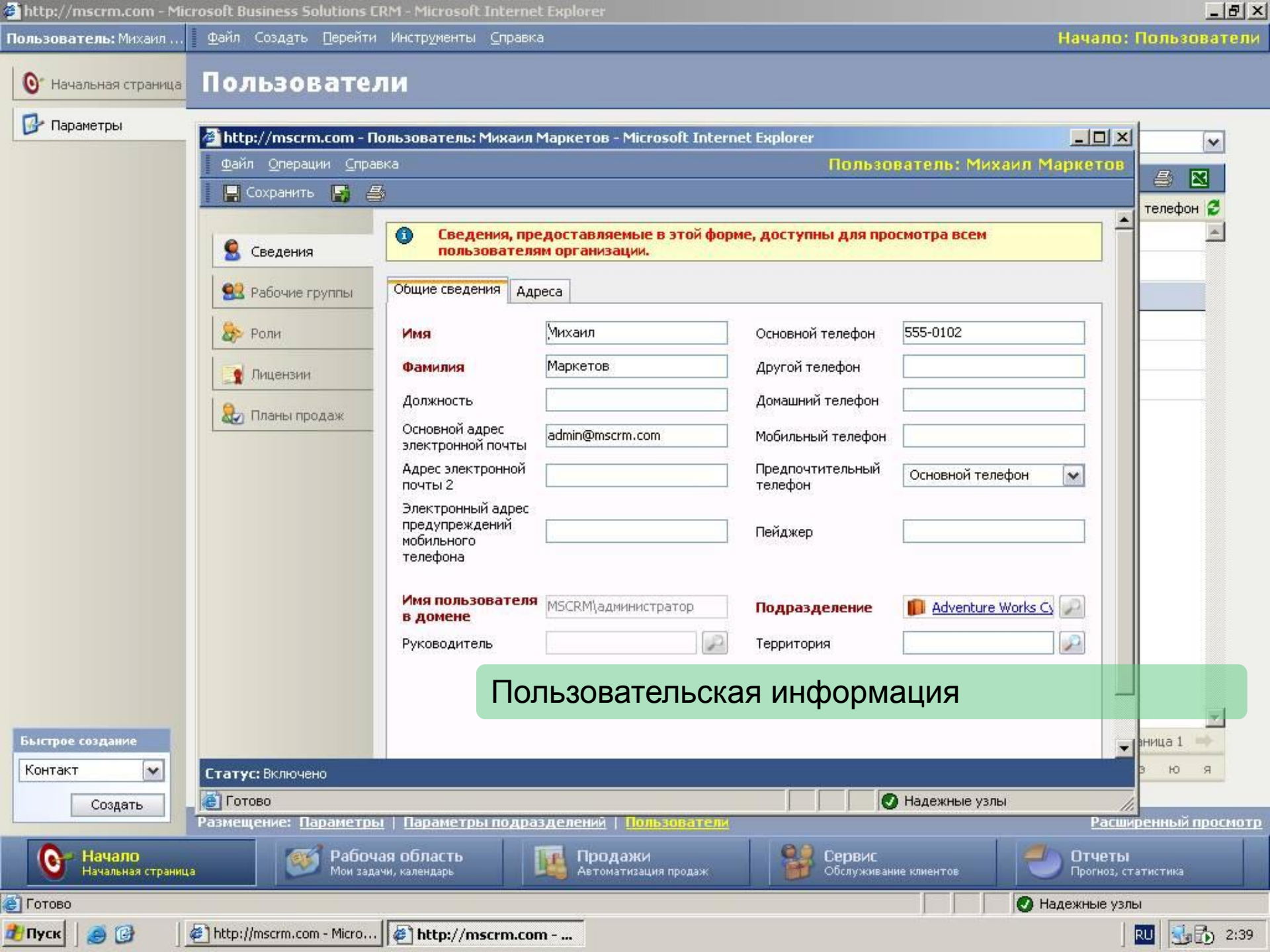
Начало
Начальная страница
Рабочая область
Мои задачи, календарь
Продажи
Автоматизация продаж
Сервис
Обслуживание клиентов
Отчеты
Прогноз, статистика

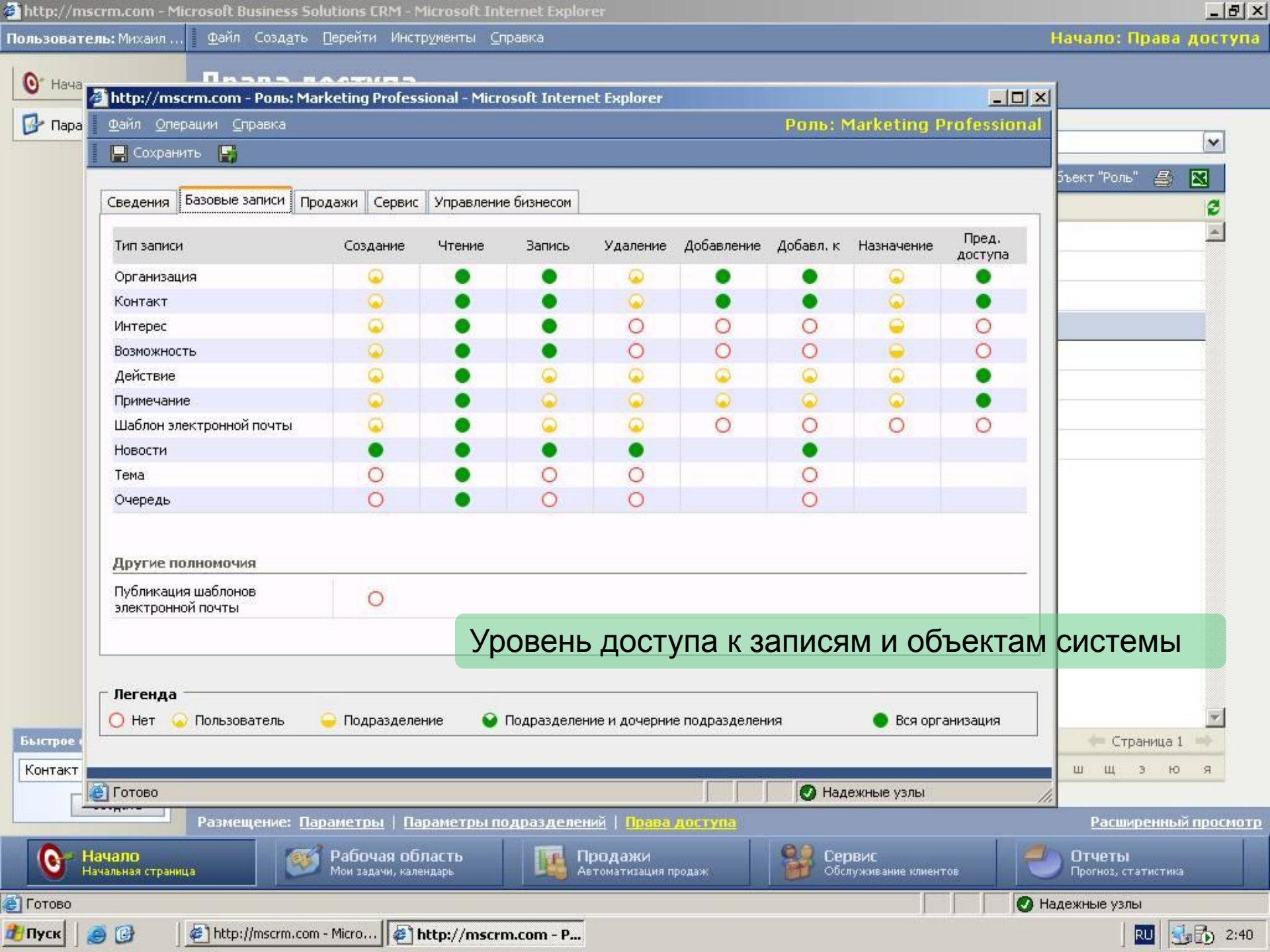

http://mscrm.com - Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Начало: Параметры
Начальная страница
Параметры
Параметры
С какими функциями требуется работать?
Параметры подразделений
Работа с подразделениями, правами 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.
Настройка и управление системой доступны пользователям с правами администратора. Основную пользовательскую информацию может изменять сам пользователь.
Быстрое создание
Контакт
Создать
Размещение: Параметры
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

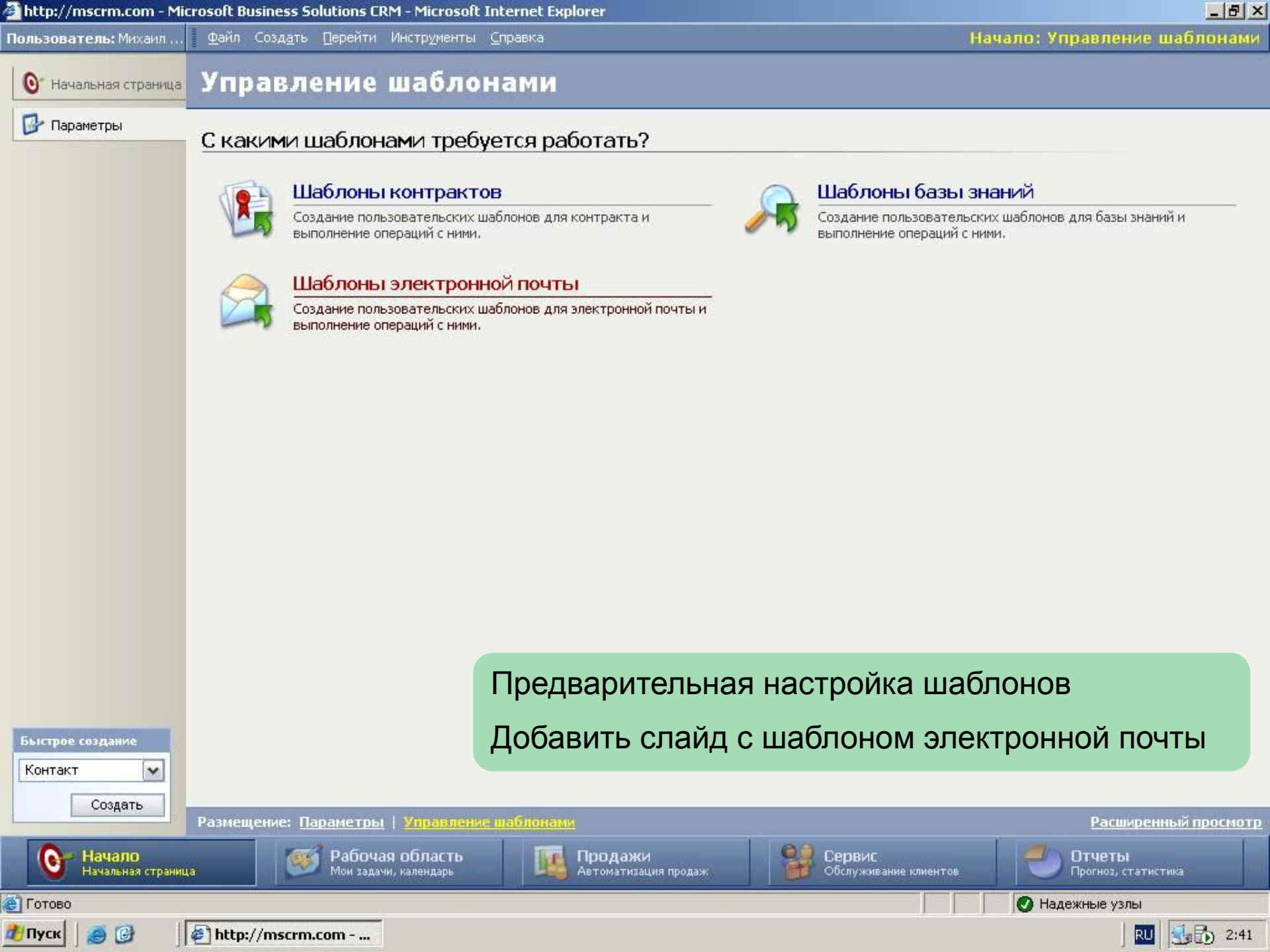

http://mscrm.com - Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Начало: Параметры подразделений
Начальная страница
Параметры
Параметры подразделений
Какие параметры подразделений требуется изменить?
Подразделения
Добавление 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


http://mscrm.com - Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Начало: Подразделения
Начальная страница
Параметры
Подразделения
Операции
Создать объект "Подразделение"
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
Field Sales
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
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
Быстрое создание
Контакт
Создать
Размещение: Параметры | Параметры подразделений | Подразделения
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


http://mscrm.com - Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Начало: Пользователи
Начальная страница
Параметры
Пользователи
Найти Пользователи:
Создать
Вид:
Все пользователи
Операции
Создать объект "Пользователь"
Полное имя
Подразделение
Должность
Основной телефон
user5 Retail Marketing 555-0115
Владимир Журавлев Customer Support 555-0124
Михаил Маркетов Adventure Works Cycle 555-0102
Павел Продавцов Central Region 555-0109
Сергей Попов Customer Support 555-0145
Степан Капуста West Region 555-0111
Пользователи: роли, лицензии, уровень доступа к данным, принадлежность к подразделениям и группам
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 э ю я
Быстрое создание
Контакт
Создать
Размещение: Параметры | Параметры подразделений | Пользователи
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


http://mscrm.com - Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Начало: Пользователи
Начальная страница
Параметры
Пользователи
http://mscrm.com - Пользователь: Михаил Маркетов - Microsoft Internet Explorer
Файл Операции Справка
Пользователь: Михаил Маркетов
Сохранить
Сведения
Рабочие группы
Роли
Лицензии
Планы продаж
Сведения, предоставляемые в этой форме, доступны для просмотра всем пользователям организации.
Общие сведения
Адреса
Имя
Михаил
Фамилия
Маркетов
Должность
Основной адрес электронной почты
admin@mscrm.com
Адрес электронной почты 2
Электронный адрес предупреждений мобильного телефона
Основной телефон
555-0102
Другой телефон
Домашний телефон
Мобильный телефон
Предпочтительный телефон
Основной телефон
Пейджер
Имя пользователя в домене
MSCRM\администратор
Подразделение
Adventure Works Cy
Руководитель
Территория
Статус: Включено
Готово
Надежные узлы
Пользовательская информация
Быстрое создание
Контакт
Создать
Размещение: Параметры | Параметры подразделений | Пользователи
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
2:39


http://mscrm.com - Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Начало: Права доступа
http://mscrm.com - Роль: Marketing Professional - Microsoft Internet Explorer
Файл Операции Справка
Роль: Marketing Professional
Сохранить
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
Пуск
http://mscrm.com - Micro...
http://mscrm.com - P...
RU
2:40


http://mscrm.com - Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Начало: Управление шаблонами
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.
Предварительная настройка шаблонов
Добавить слайд с шаблоном электронной почты
Быстрое создание
Контакт
Создать
Размещение: Параметры | Управление шаблонами
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
2:41

Начальная страница
Параметры

Каталог продуктов

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

Начальная страница
Параметры

Классификатор

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".

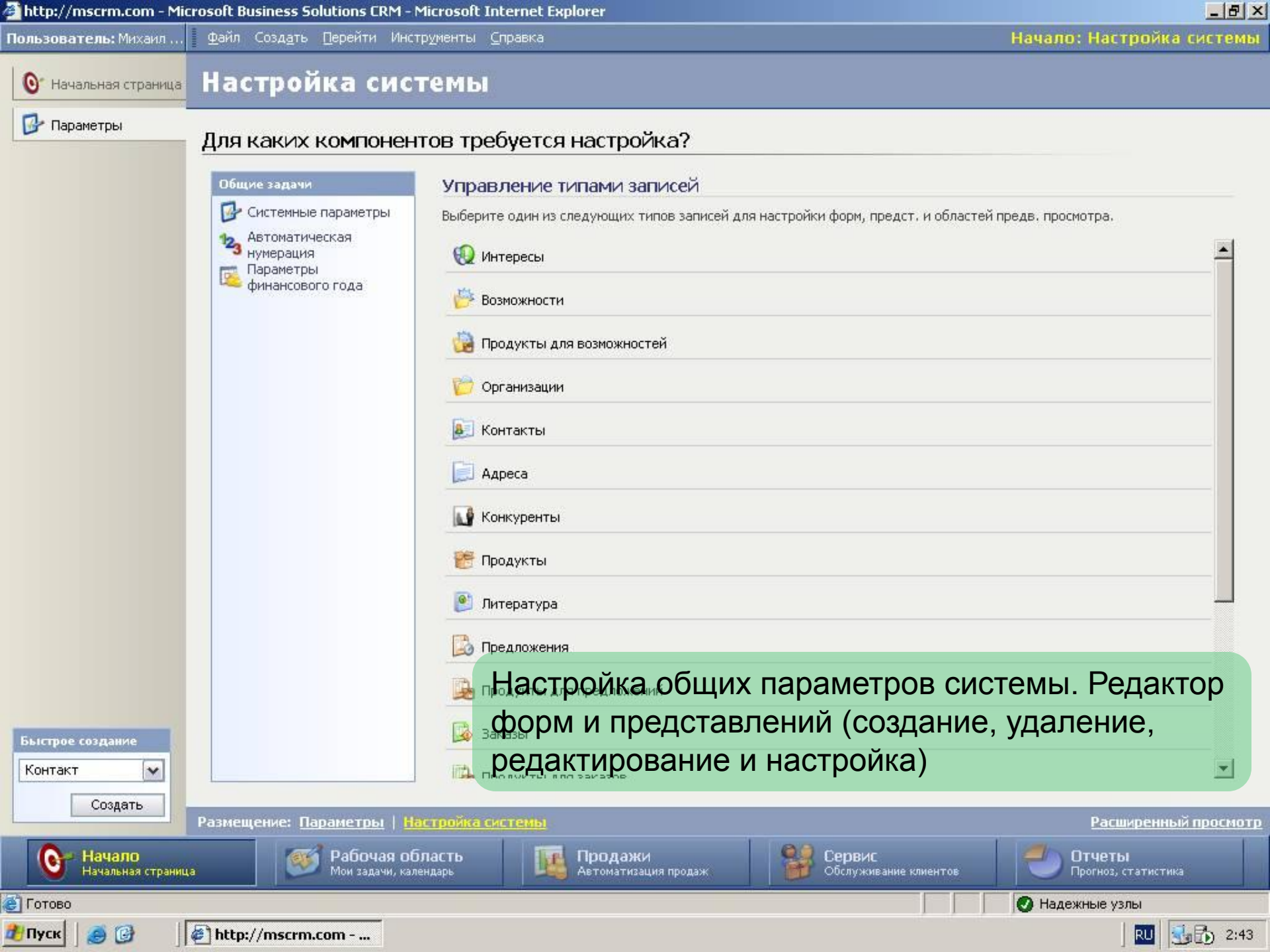
- Велосипеды
  - Велосипеды, общее
  - Горные велосипеды
  - Зап. части
  - Компоненты
  - Туристические велосипеды
    - Туристический-1000
    - Туристический-2000
    - Туристический-3000
  - Шоссейные велосипеды
- Компания, Общее
- Одежда и аксессуары

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



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

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"

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

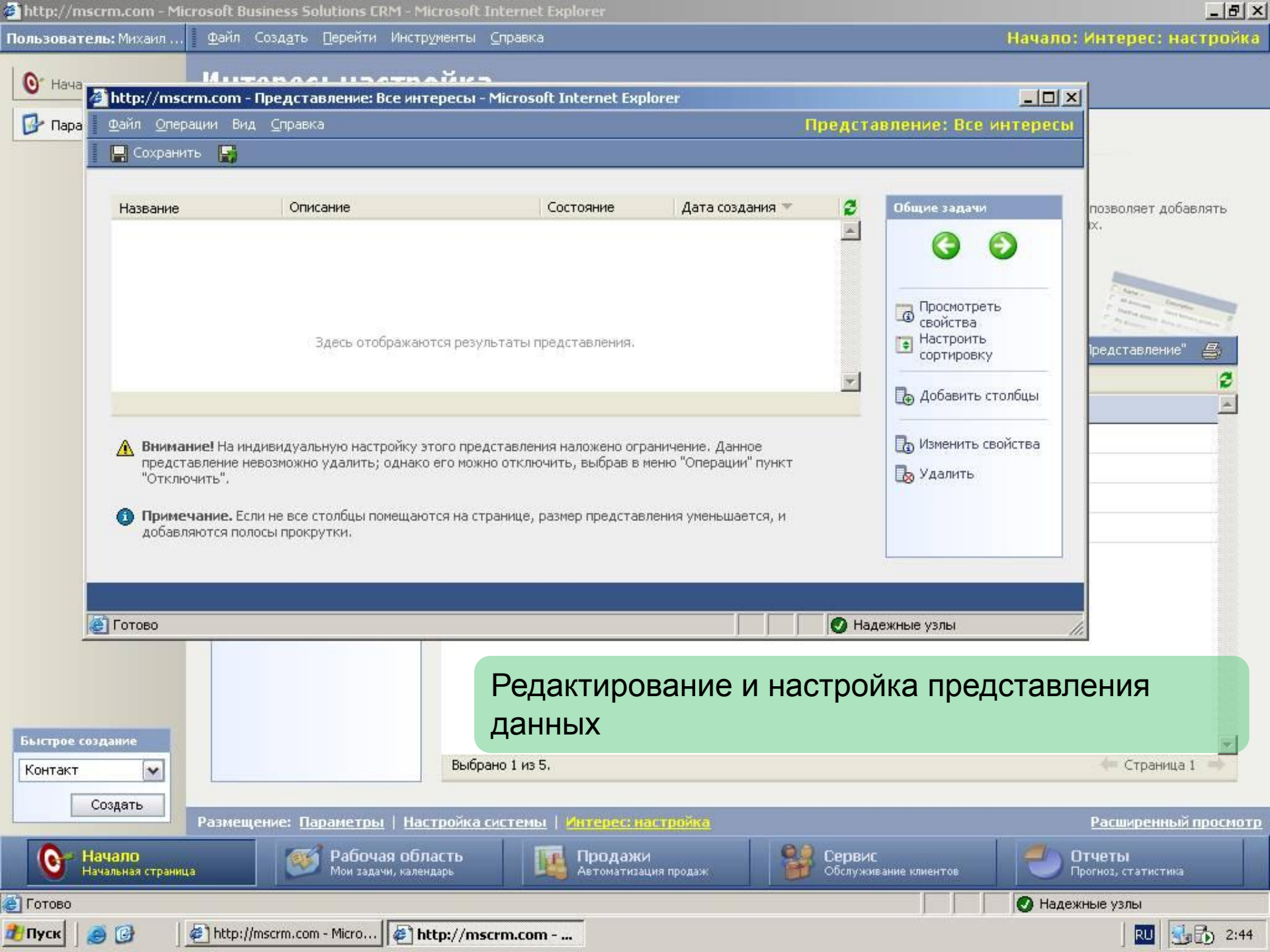
Контакт

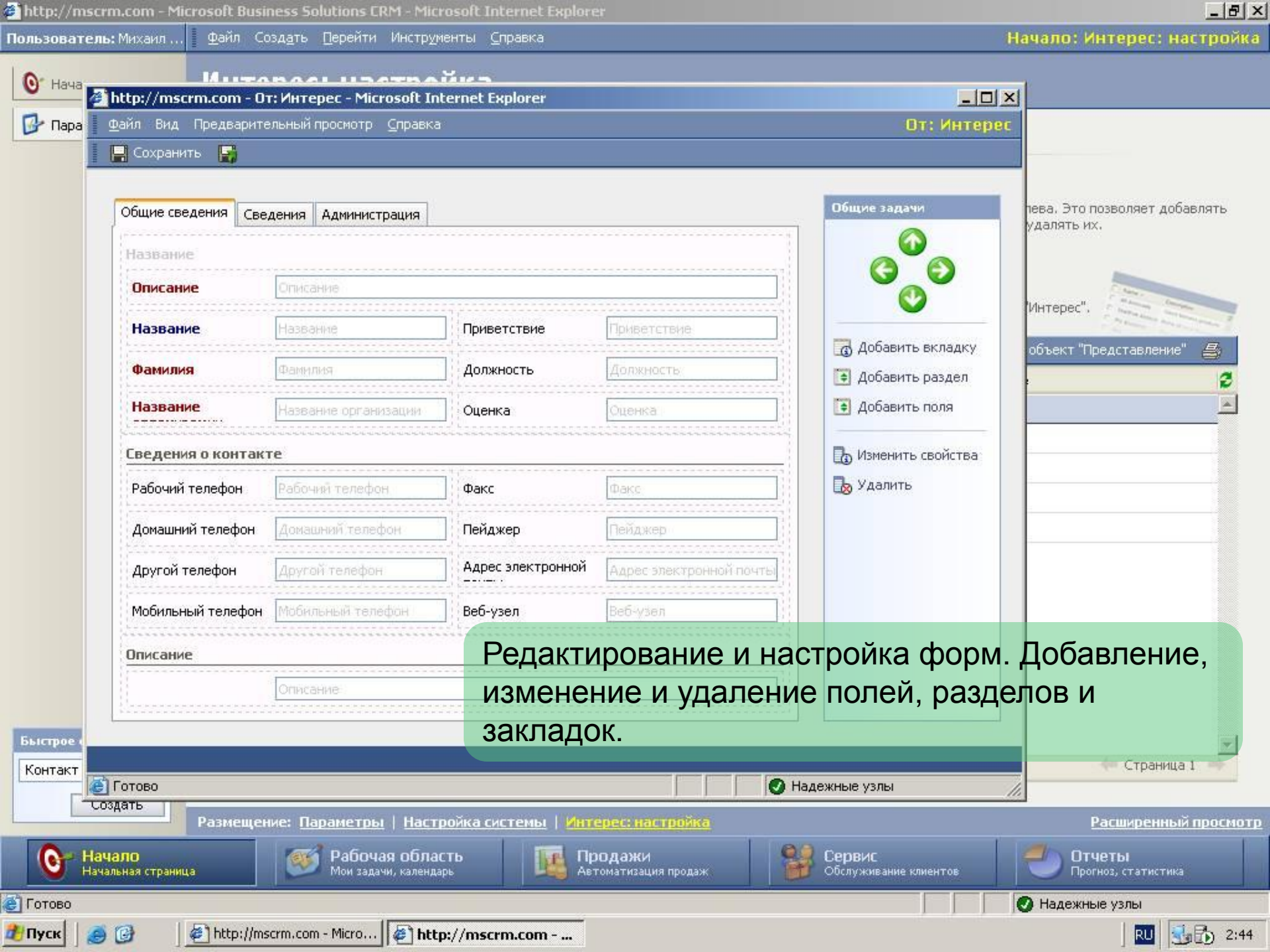
Создать

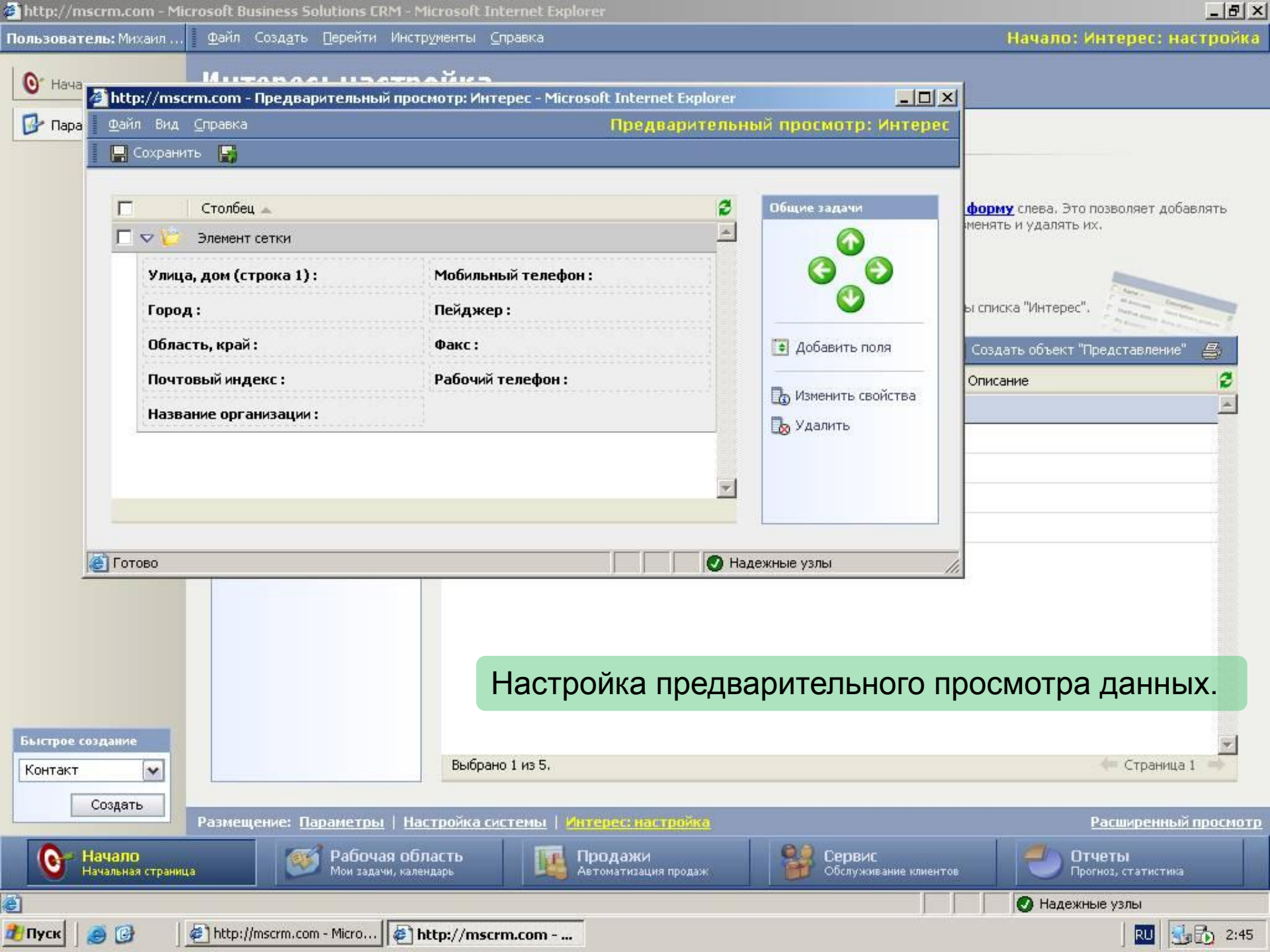
Готово

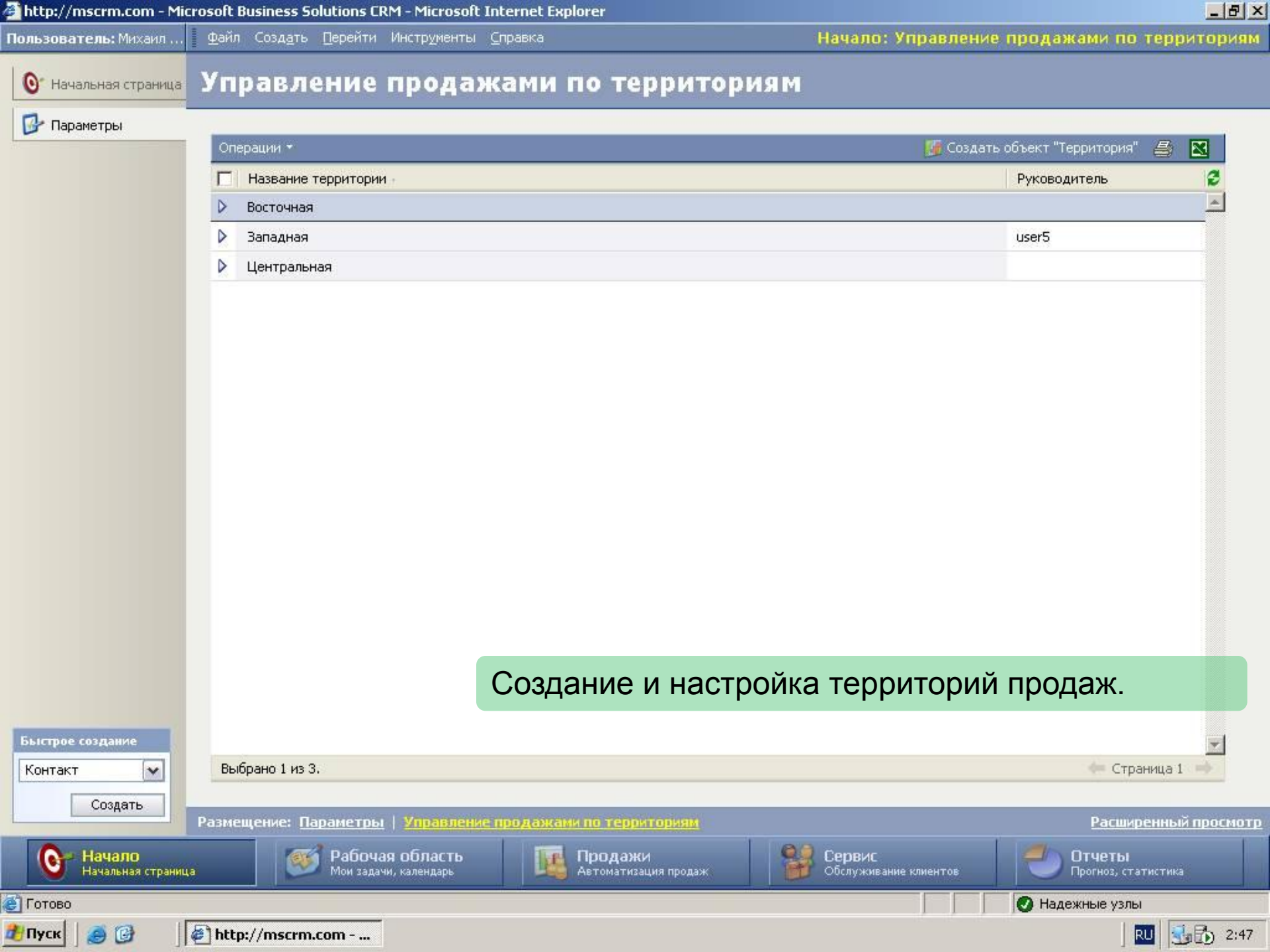
Надежные узлы

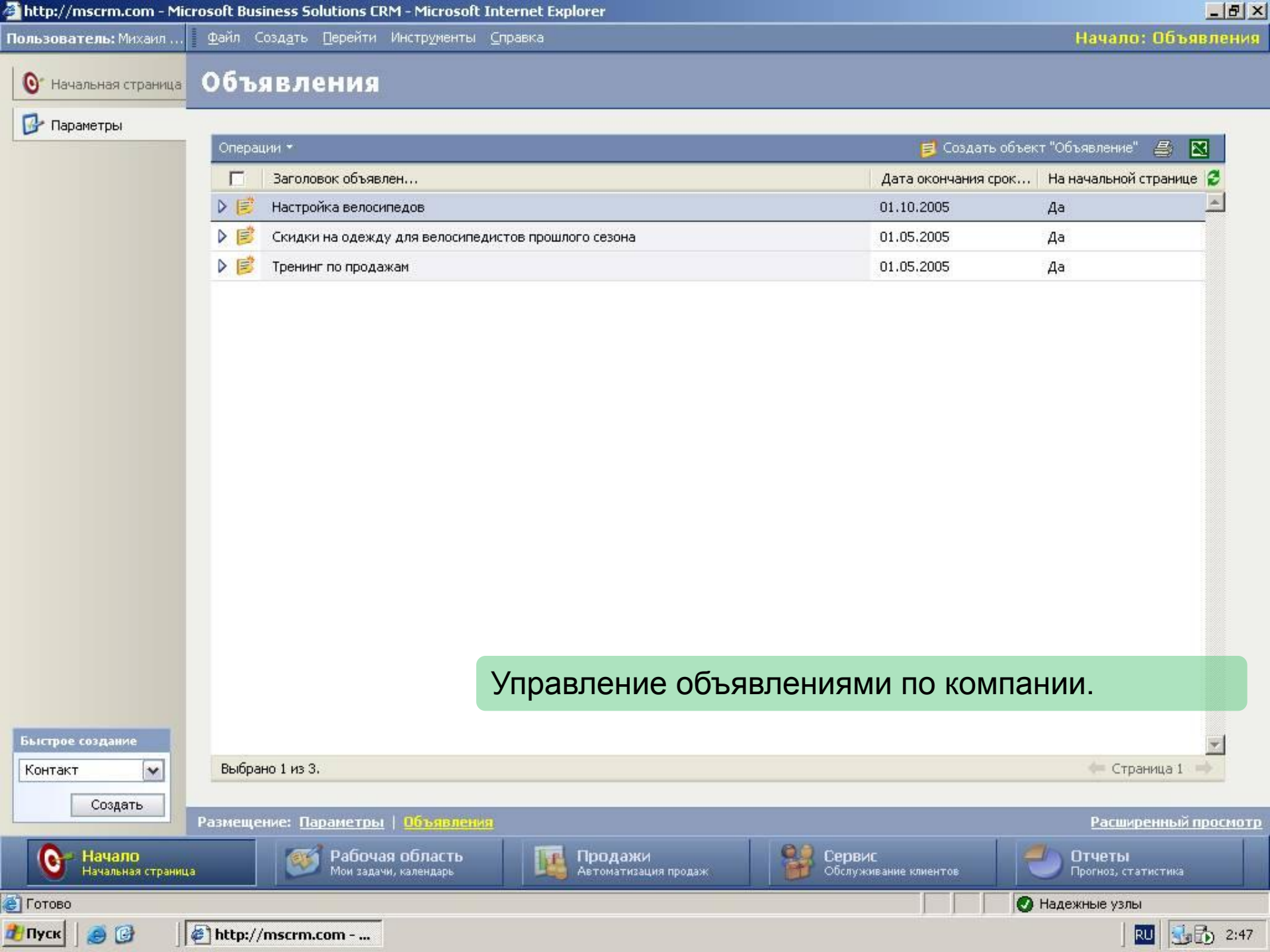
Пуск | http://mscrm.com - ... | RU | 2:43

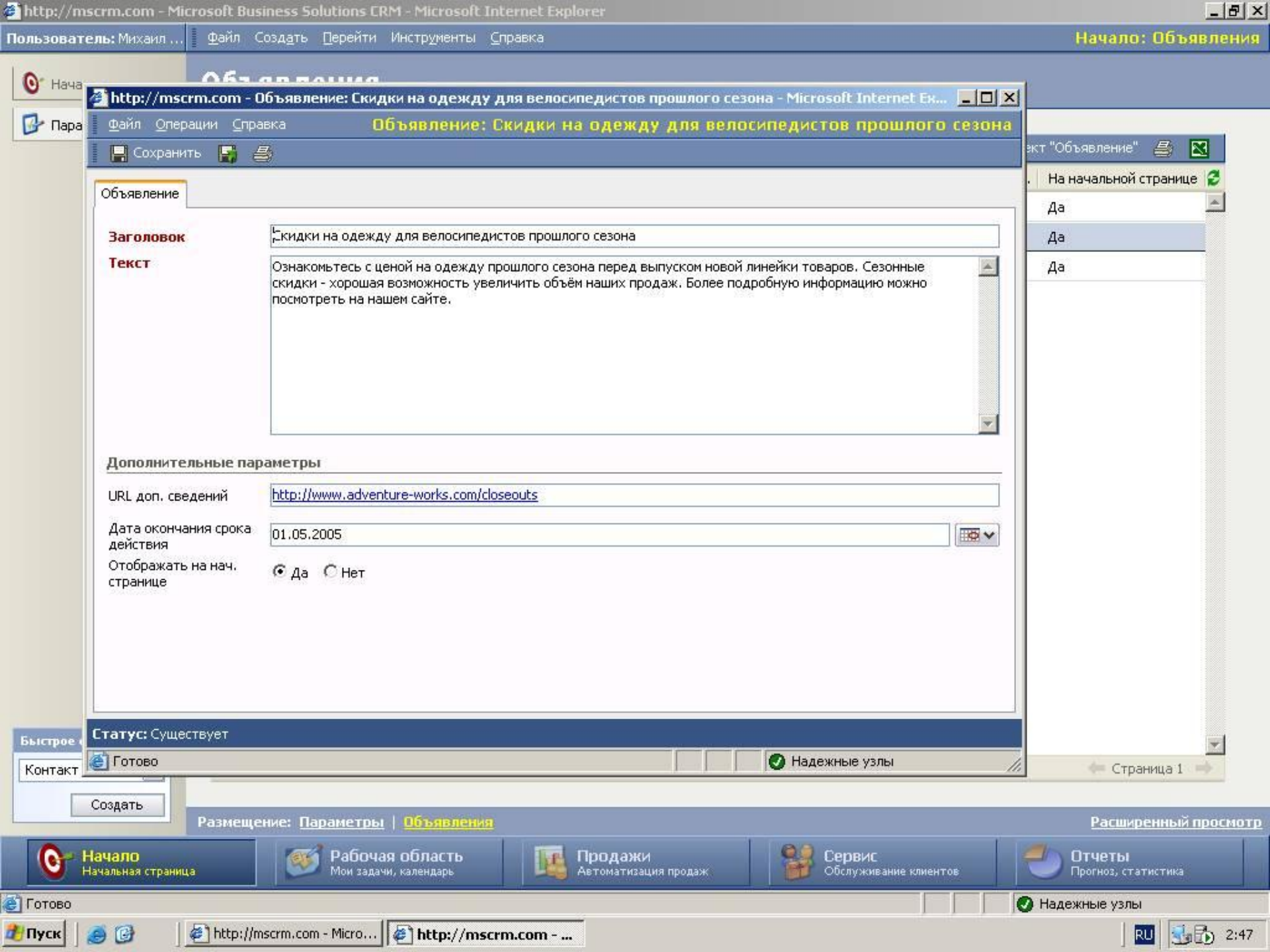

http://mscrm.com - Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Начало: Интерес: настройка
http://mscrm.com - Представление: Все интересы - Microsoft Internet Explorer
Файл Операции Вид Справка
Представление: Все интересы
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
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 - Micro...
http://mscrm.com - ...
RU
2:44


http://mscrm.com - Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Начало: Интерес: настройка
http://mscrm.com - От: Интерес - Microsoft Internet Explorer
Файл Вид Предварительный просмотр Справка
От: Интерес
Сохранить
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
Мобильный телефон
Веб-узел
Описание
Общие задачи
Добавить вкладку
Добавить раздел
Добавить поля
Изменить свойства
Удалить
Готово
Надежные узлы
Редактирование и настройка форм. Добавление, изменение и удаление полей, разделов и закладок.
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 - Micro...
http://mscrm.com - ...
RU
2:44


http://mscrm.com - Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Начало: Интерес: настройка
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
менять и удалять их.
ы списка "Интерес".
Создать объект "Представление"
Описание
Настройка предварительного просмотра данных.
Быстрое создание
Контакт
Создать
Выбрано 1 из 5.
Страница 1
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
Надежные узлы
Пуск
http://mscrm.com - Micro...
http://mscrm.com - ...
RU
2:45


http://mscrm.com - Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Начало: Управление продажами по территориям
Начальная страница
Параметры
Управление продажами по территориям
Операции
Создать объект "Территория"
Название территории
Руководитель
Восточная
Западная
user5
Центральная
Выбрано 1 из 3.
Страница 1
Создание и настройка территорий продаж.
Быстрое создание
Контакт
Создать
Размещение: Параметры | Управление продажами по территориям
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
2:47


http://mscrm.com - Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Начало: Объявления
Начальная страница
Параметры
Объявления
Операции
Создать объект "Объявление"
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.
Выбрано 1 из 3.
Страница 1
Быстрое создание
Контакт
Создать
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 - ...
RU
2:47


http://mscrm.com - Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet Explorer
Пользователь: Михаил ...
Файл Создать Перейти Инструменты Справка
Начало: Объявления
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
Готово
Надежные узлы
На начальной странице
Да
Да
Да
Страница 1
Контакт
Создать
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"

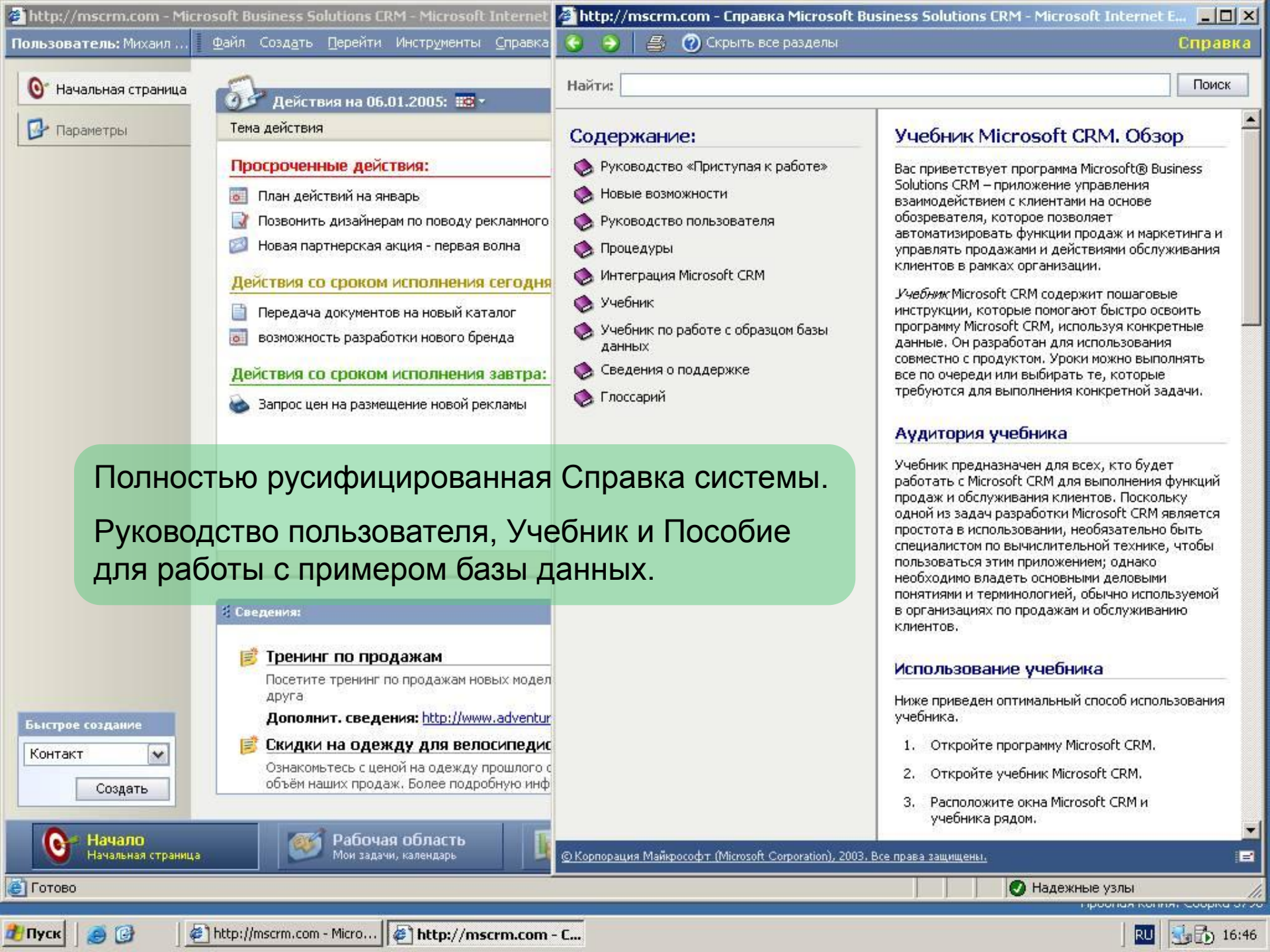
Название	Сокращение	Принцип расчета
Обслуживание велосипедов по датам	Обсл, шаблон 2	Ограничивающи...
Обслуживание велосипедов по обращениям	Обсл, шаблон 1	Количество обра...
Сервис	Сервис	Количество обра...

Выбрано 1 из 3. Страница 1

Быстрое создание
Контакт
Создать

Размещение: Параметры | Управление шаблонами | Шаблоны контрактов
Расширенный просмотр

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



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