



Customer Relationship MANAGEMENT

MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS-NAVISION

ПРОДАЖИ И МАРКЕТИНГ

Модуль «Продажи и маркетинг» решения Microsoft® Business Solutions-Navision® предоставляет полные и точные сведения, позволяющие сосредоточиться на взаимодействиях с ключевыми категориями клиентов.

ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

- Более эффективное управление отношениями с клиентами
- Возможность принятия взвешенных решений, касающихся отношений с клиентами
- Настройка решения в соответствии с бизнес-процессами

КОНЦЕНТРАЦИЯ НА КЛЮЧЕВЫХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ СЕГМЕНТАХ

Успех продаж и маркетинговых кампаний полностью зависит от умения принимать правильные решения в нужный момент. Чтобы повысить качество принимаемых деловых решений, необходимо сохранять концентрацию и контролировать все мероприятия по продажам.

Модуль «Продажи и маркетинг» предоставляет полные и точные сведения, позволяющие сосредоточиться на взаимодействиях с ключевыми потребительскими сегментами. С помощью этого модуля можно:

- повысить производительность;
- добиться конкурентного преимущества;
- обеспечить рост и развитие бизнеса.

ДОСТУП К ТОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Сотрудники имеют доступ к важной информации о прошедших и предстоящих продажах и маркетинговых кампаниях. В течение нескольких секунд можно получить ответы на такие вопросы, как «Когда я последний раз связывался с компанией А?» или «Когда деловой партнер Б последний раз делал заказ?».

ВЫЯВЛЕНИЕ КЛЮЧЕВЫХ КЛИЕНТОВ

Чтобы повысить качество принимаемых решений, необходимо получать точную информацию обо всех деловых партнерах в режиме реального времени. В системе содержится информация о том, каким клиентам требуется немедленное внимание, а какие могут немного подождать. Клиенты могут быть даже отпрофилированы на основе отношений или дополнительно указанных критериев. Точность информации о контактах

и финансах позволяет быстро принимать стратегические решения.

СВЕДЕНИЯ О ПРОШЕДШИХ И ПРЕДСТОЯЩИХ МЕРОПРИЯТИЯХ

Модуль «Продажи и маркетинг» помогает сотрудникам отдела сбыта следить за состоянием продаж и систематизировать их различные стадии. Доступ к точным данным продаж для каждого контакта можно получить одним нажатием кнопки. Предоставляется полный обзор проблем, возникающих в процессе продаж, что дает возможность внести соответствующие коррективы в разработанный план.

АВТОМАТИЗАЦИЯ СТАНДАРТНЫХ ЗАДАЧ

Сотрудники не просто предоставляют качественные услуги при взаимодействии с партнерами — их действия становятся более эффективными за счет автоматизации трудоемких процессов. Можно использовать средство автоматической синхронизации информации о клиентах и мероприятиях между модулем «Продажи и маркетинг» и программой Microsoft® Outlook®.

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПЛАНИРОВАНИЯ

Эффективное планирование повышает коэффициент успеха продаж и маркетинговых кампаний. Модуль «Продажи и маркетинг» позволяет получать точную информацию и обеспечивает быстрый доступ к ней в режиме реального времени. Чтобы получить дополнительную информацию, например о возможности, даже не требуется знать точного имени клиента.

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ

Можно оценить общий результат кампаний. Доступны сведения о том, насколько успешной была та или иная кампания, а также сведения об общей производительности компании.

ПОНИМАНИЕ СУЩНОСТИ БИЗНЕСА

Благодаря доступу к четкому обзору информации о контактах можно проанализировать и понять будущие

потребности и составить соответствующий план. Можно оценить успех кампаний и, используя имеющиеся сведения, определить конкретные целевые сегменты и возможности.

СОХРАНЕНИЕ РАСПОЛОЖЕНИЯ КЛИЕНТОВ

Удержать существующего клиента гораздо дешевле, чем привлечь нового. Если клиенты не вполне довольны вашими товарами и услугами, есть риск потерять их. Чтобы клиенты не испытывали разочарований, к их нуждам следует относиться с неизменным вниманием.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД К ОТНОШЕНИЯМ С КЛИЕНТАМИ

Модуль «Продажи и маркетинг» позволяет выделять сегменты в базе данных контактов. Можно персонализировать подход к контактам — на любом языке — и сосредоточиться на индивидуальном маркетинге. Например, для кампании по организации и стимулированию сбыта можно выбрать определенную группу контактов, руководствуясь данными о покупательском поведении во время проводившихся ранее мероприятий.

ПРЕВРАЩЕНИЕ КАЖДОГО СОТРУДНИКА В СПЕЦИАЛИСТА ПО КЛИЕНТАМ

Использование модуля «Продажи и маркетинг» означает, что каждому клиенту будут предоставлены высококачественные услуги. Сотрудники всегда имеют доступ к точной и подробной информации о каждом контакте — модуль «Продажи и маркетинг» позволяет сохранять электронную переписку между сотрудником и клиентом, обеспечивая обмен знаниями между сотрудниками. Каждый сотрудник становится специалистом по всем клиентам, благодаря чему качество предоставляемого обслуживания остается стабильно высоким.

MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS

Microsoft Business Solutions является одним из ключевых подразделений корпорации Microsoft и предлагает широкий спектр бизнес-приложений для предприятий



среднего бизнеса, позволяющих компаниям эффективно развивать свои отношения с клиентами, партнерами, поставщиками и сотрудниками, оптимизировать бизнес-процессы в области финансов, дистрибуции, электронной коммерции, управления проектами, персоналом, производством, цепочками поставок, знаниями, продажами и маркетингом, обслуживания и отношений с клиентами.

Более подробную информацию о решениях Microsoft Business Solutions вы можете получить на сайте:

www.microsoft.com/rus/businesssolutions

ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ	ОПИСАНИЕ
УПРАВЛЕНИЕ КОНТАКТАМИ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Поддержка и обзор контактных фирм и контактных лиц ▪ Автоматическая проверка дублирования при вводе информации о новом контакте ▪ Классификация контактов на основе профильных вопросов ▪ Индивидуальный подход к контактам
КЛАССИФИКАЦИЯ КОНТАКТОВ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Классификация контактов по различным категориям, распространение маркетинговой информации в соответствии с индивидуальными потребностями каждого клиента ▪ Автоматическое распределение контактов по различным классам на основе разработанных критериев; например, группировка контактов по реализации ▪ Ранжирование контактов на основе баллов, полученных после ответа на два вопроса, для определения ценности третьего вопроса.
УПРАВЛЕНИЕ КАМПАНИЯМИ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Организация кампаний сформированных целевых сегментов ▪ Сегментация контактов на основе определенных критериев, таких как продажи, профили контактов и взаимодействия ▪ Многократное использование существующих сегментов. Можно указать, следует ли обновлять существующие сегменты каждый раз при вводе новой информации о контакте или вместо этого нужно «заморозить» группу для последующих действий, например для прямой почтовой рассылки ▪ Использование шаблонов с поддержкой нескольких языков для охвата контактов в разных странах ▪ Формирования персонализированных документов в Microsoft® Word® для каждого получателя из целевого сегмента проводимой маркетинговой кампании с помощью функции Mail Merge
УПРАВЛЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТЯМИ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Отслеживание возможностей продаж ▪ Разделение процесса продаж на несколько стадий (этапов) ▪ Поддержка обзора возможностей в ходе процесса продаж
УПРАВЛЕНИЕ ЗАДАЧАМИ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Организация задач маркетинга и продаж ▪ Создание собственных списков задач ▪ Назначение задач другим пользователям или группам пользователей в программе ▪ Создание операций, состоящих из нескольких задач ▪ Создание внутренних списков задач, не связанных с контактом
УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ И ПРОТОКОЛ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Занесение в журнал всех взаимодействий с контактами: телефонных звонков, встреч или писем. Если в ходе взаимодействия был составлен документ, можно сохранить его для соответствующего контакта и отслеживать этот документ ▪ Занесение в журнал взаимодействий, выполненных в других областях приложения, включая документы, отправленные контактам ▪ Вызов контакта простым нажатием кнопки в карточке контакта с помощью устройства связи, совместимого с интерфейсом TAPI (Telephony Application Programming Interface)
ПОИСК КОНТАКТА	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Поиск всей информации, связанной с контактом, например возможностей, адреса или комментария ▪ Получение информации даже при неправильном написании имени контактного лица благодаря использованию нечеткой логики
ФУНКЦИЯ РЕГИСТРАЦИИ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ ДЛЯ MICROSOFT EXCHANGE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Занесение в журнал всех входящих и исходящих сообщений электронной почты ▪ Занесение в журнал сообщений электронной почты, отправленных с помощью Microsoft Navision или Microsoft Outlook ▪ Серверные решения, обеспечивающие хранение сообщений электронной почты в «естественной среде»
ИНТЕГРАЦИЯ КЛИЕНТА	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Синхронизация списков задач и контактов в Microsoft Navision со встречами, задачами и контактами в Microsoft Outlook. Выборочная синхронизация

OUTLOOK

- категорий задач: например, можно не синхронизировать праздники или частные встречи
- Получение уведомлений о назначении нового задания по электронной почте в Microsoft Outlook
 - Создание, обновление, отмена и удаление записей в одной программе и автоматическое обновление другой программы в соответствии с выполненными действиями
 - Получение доступа к информации о контакте во время автономной работы
 - Обновление сведений с помощью пакетного задания при следующем подключении к Интернету

Системные требования

ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ВСЕХ ФУНКЦИЙ, УПОМЯНУТЫХ В ЭТОМ ДОКУМЕНТЕ, НЕОБХОДИМО ИМЕТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ТЕХНОЛОГИИ И ПРОДУКТЫ

Решение Microsoft Navision поддерживает 32-разрядные операционные системы и многозадачную клиент-серверную среду. Поддерживаются следующие операционные системы.

32-разрядная версия клиента: Windows® XP, Windows® 2000, Windows® NT и Windows® 98

Сервер Microsoft® Business Solutions–Navision® Database Server: Windows 2000, Windows NT

Сервер Microsoft® SQL Server®

- о Операционная система: см. требования для Microsoft SQL Server 2000, см. требования для MSDE 2000.

- о Другие приложения: Microsoft SQL Server 2000 с пакетом обновления 3 (SP3), MSDE с пакетом обновления 3 (SP3).

© 2005 Microsoft Business Solutions. Все права защищены. Microsoft, Microsoft Navision, Visual Studio и Windows являются охраняемыми товарными знаками корпорации Майкрософт либо их представителей в США и других странах. Названия прочих компаний и продуктов, упомянутые в данном документе являются товарными знаками соответствующих владельцев.