

Microsoft Dynamics CRM



Empower The Business Process



Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Dynamics CRM – это бизнес-приложение, которое позволяет компаниям всех размеров отслеживать, управлять и отчетываться по взаимодействиям с клиентами.

Преимущества:

1. Формирование необходимой базы данных про абонента с возможностью сегментации и формированию воронок отношений по каждому сегменту.
2. Управление и контроль всех типов отношений с клиентами
3. Возможность автоматической и ручной постановки задач по каждому обращению клиента
4. Инструменты для поддержки высокого качества данных
5. Импорт и экспорт в популярные форматы
6. Разграничение доступа
7. Интеграция с другими продуктами компании Microsoft: Excel, Word, Microsoft Lync, Microsoft SharePoint Server, Microsoft Outlook.



Microsoft Dynamics CRM в мире

- Более 1,7 млн. пользователей
более чем в 80 странах на 41 языке
- Более 27 тыс. Клиентов от малого бизнеса до транснациональных корпораций
- Более 1 200 партнеров в мире с компетенцией по новой версии
- Более 100 сервис-провайдеров, предлагающих Microsoft Dynamics CRM как услугу
- Региональные дата-центры в Америке, Европе и Азии



Карточка клиента

Карточка клиента легко редактируется и может включать в себя всю необходимую информацию о клиенте для высокого качества обслуживания.

Поиск необходимого контакта можно производить по номеру телефона, фамилии, адресу или электронной почте.

The screenshot shows a Microsoft Dynamics CRM contact card for Elena Tsytyl. The interface is in Russian. The contact's name is Elena Tsytyl, with the surname Tsytyl. Her email is a.tsytyl@yandex.ua. She is a potential client, born on 24.05.1992. Her address is in Poltava, Ukraine. The card is managed by Alena Tsytyl. The left sidebar shows navigation options like 'Сведения', 'Связанные', 'Продажи', and 'Общие сведения'. The top navigation bar includes 'Файл', 'Контакт', 'Добавление', and 'Настройка'.

Сведения	Контакт
Общие сведения	Елена Циттель
Сведения	Электронная почта: a.tsytyl@yandex.ua
Заметки и мероприятия...	Предпочтительный способ связи: Любая
Параметры	Ответственный: Алена Циттель
Связанные	Фамилия: Циттель
Дополнительные а...	Мобильный телефон: 0687843818
Действия	Имя: Елена
Закрытые действия	Мобильный телефон 2:
Дочерние контакты	Отчество: Владимировна
Отношения	Рабочий телефон:
Подключения	Ценность клиента: Потенциальный клиент
Журнал аудита	Домашний телефон:
Лицевые счета	Дата рождения: 24.05.1992
Лицевые счета	Электронная почта: a.tsytyl@yandex.ua
Обращения	Тип личности: Сотрудник call-центра
Лицевые счета	Желаемое время звонка: не определено
Имущество	Должность:
Задачи	Дата создания: 17.12.2013 18:05
Оборудование(Со...	ПАТ:
Продажи	Создано: Алена Циттель
Возможные сделки	УЭГХ:
Предложения с ра...	Адрес:
Заказы	Населенный пункт: Полтава
Счета	Улица, дом: ул.Ст.Халтурина 10, кв.7
	Участок:
	Индекс:
	Дата изменения: 26.12.2013 15:21
	Изменено: Алена Циттель

Постановка Задач и контроль своевременного выполнения

- Отслеживать работу с клиентами можно с помощью Действий, что позволяет назначать задачи и контролировать своевременное выполнение запроса абонента.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface. The browser address bar shows the URL <https://gas2011.salamandra.ua/GAS/main.aspx#>. The application title is "Microsoft Dynamics CRM" and the user is "Алена Циттель". The main menu includes "Файл", "Действия", "Представление", "Диаграммы", and "Настройки". The "Действия" menu is open, showing options like "Изменить", "Удалить", "Отметить как завершенное", "Отменить", "Установить значение поля 'В отношении'", "Добавить заметку", "Соединить", "Добавить в очередь", "Назначить", "Общий доступ", "Копировать ссылку", "Отправить ссылку по почте", "Запустить бизнес-процесс", "Запустить диалоговое окно", "Выполнить отчет", "Импорт данных", and "Расширенный поиск".

The main window displays a list of tasks under the "Действия" tab. The table has columns: "Тема", "В отношении", "Ответственный", "Приоритет", "Срок", and "Состояние". The tasks are all "Взяты показания счетчика" for "Марганец" and are marked as "Завершено".

Тема	В отношении	Ответственный	Приоритет	Срок	Состояние
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Микола Бр...	Алена Андрийченко	Обычный	06.07.2014 0:00	Завершено
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Анна Жур...	Алена Андрийченко	Обычный	14.07.2014 0:00	Завершено
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Георгий Ми...	Алена Андрийченко	Обычный	11.07.2014 0:00	Завершено
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Марія Луп...	Алена Андрийченко	Обычный	11.07.2014 0:00	Завершено
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Галина Сви...	Алена Андрийченко	Обычный	11.07.2014 0:00	Завершено
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Андрій Са...	Алена Андрийченко	Обычный	11.07.2014 0:00	Завершено
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Юрій Корш...	Алена Андрийченко	Обычный	11.07.2014 0:00	Завершено
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Наталія Іса...	Алена Андрийченко	Обычный	14.07.2014 0:00	Завершено
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Раїса Димн...	Алена Андрийченко	Обычный	21.07.2014 0:00	Завершено
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Раїса Димнич	Алена Андрийченко	Обычный	21.07.2014 0:00	Завершено
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Виктор Кир...	Алена Андрийченко	Обычный	21.07.2014 0:00	Завершено
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Володими...	Алена Андрийченко	Обычный	21.07.2014 0:00	Завершено
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Валентин...	Алена Андрийченко	Обычный	21.07.2014 0:00	Завершено
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Андрій Яко...	Алена Андрийченко	Обычный	06.07.2014 0:00	Завершено
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Ніна Фрол...	Алена Андрийченко	Обычный	21.07.2014 0:00	Завершено
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Марина М...	Алена Андрийченко	Обычный	21.07.2014 0:00	Завершено
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Наталія По...	Алена Андрийченко	Обычный	21.07.2014 0:00	Завершено
*****(Марганец) Взять показания счетчика	Фрол Яков...	Алена Андрийченко	Обычный	11.07.2014 0:00	Завершено

At the bottom of the table, it shows "1 - 250 из 5000+ (0 выбрано)" and "Стр. 1". The footer of the interface contains a keyboard layout: "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".

Карточка лицевого счета

Карточка лицевого счета содержит все необходимые данные для проверки собственника и внесения показаний газового счетчика.

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface for a 'Лицевой счет' (Meter Account) with ID 1234. The interface is in Russian and includes a ribbon menu at the top with options like 'Сохранить', 'Общий доступ', and 'Процесс'. The main area displays the 'Общие сведения' (General Information) section for the account.

Лицевой счет 1234			
Общие сведения			
Счет *	1234	Ответственный *	Алена Циттель
Собственник *	Ганна Кузнецова	Населенный пункт *	Царичанка
Основной контакт		Область *	Днепропетровская область
Адрес *	Королева д.19		
Последнее показание счетчика	10 267	Дата последнего показания	18.07.2014
В помощь	05.11.14	Изменено	Алена Циттель
Дата изменения	05.11.2014 14:32	УЭГХ	Царичанка
Код синхронизации	10 131 234	Наличие счетчика	
Валюта		Синхронизация	
Внутренний код			
Статус	Активный		
Количество показаний	4		

Формирование истории обращений

Microsoft Dynamics CRM формирует всю историю обращений абонента что позволяет добиться высокого качества обслуживания

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for account 41473. The main window shows a list of meter readings (Показания счетчиков) with the following data:

Лицевой счет	Дата	Значение	Дата создания	1...
41473	29.10.2014 0:00	9 169	29.10.2014 10:43	
41473	06.09.2014 0:00	9 141	06.09.2014 13:05	1
41473	03.04.2014 0:00	9 072	03.04.2014 10:58	1
41473	31.01.2014 0:00	8 765	10.03.2014 15:52	1

The interface includes a navigation pane on the left with sections for 'Сведения', 'Связанные', 'Журнал аудита', 'Показания счетчиков', 'Оборудование', 'Задачи', 'Процессы', 'Бизнес-процессы', and 'Сеансы диалогового...'. The top menu bar contains 'Файл', 'Лицевой счет', and 'Настроить'. The right side of the interface shows the user's name 'Алена Циттель' and 'ОблГазы'.

Работа с входящими обращениями

Фиксация всех обращений в программном комплексе позволяет переадресовать на ответственного исполнителя, установить сроки выполнения, контролировать результат исключив лишние контакты с абонентом.

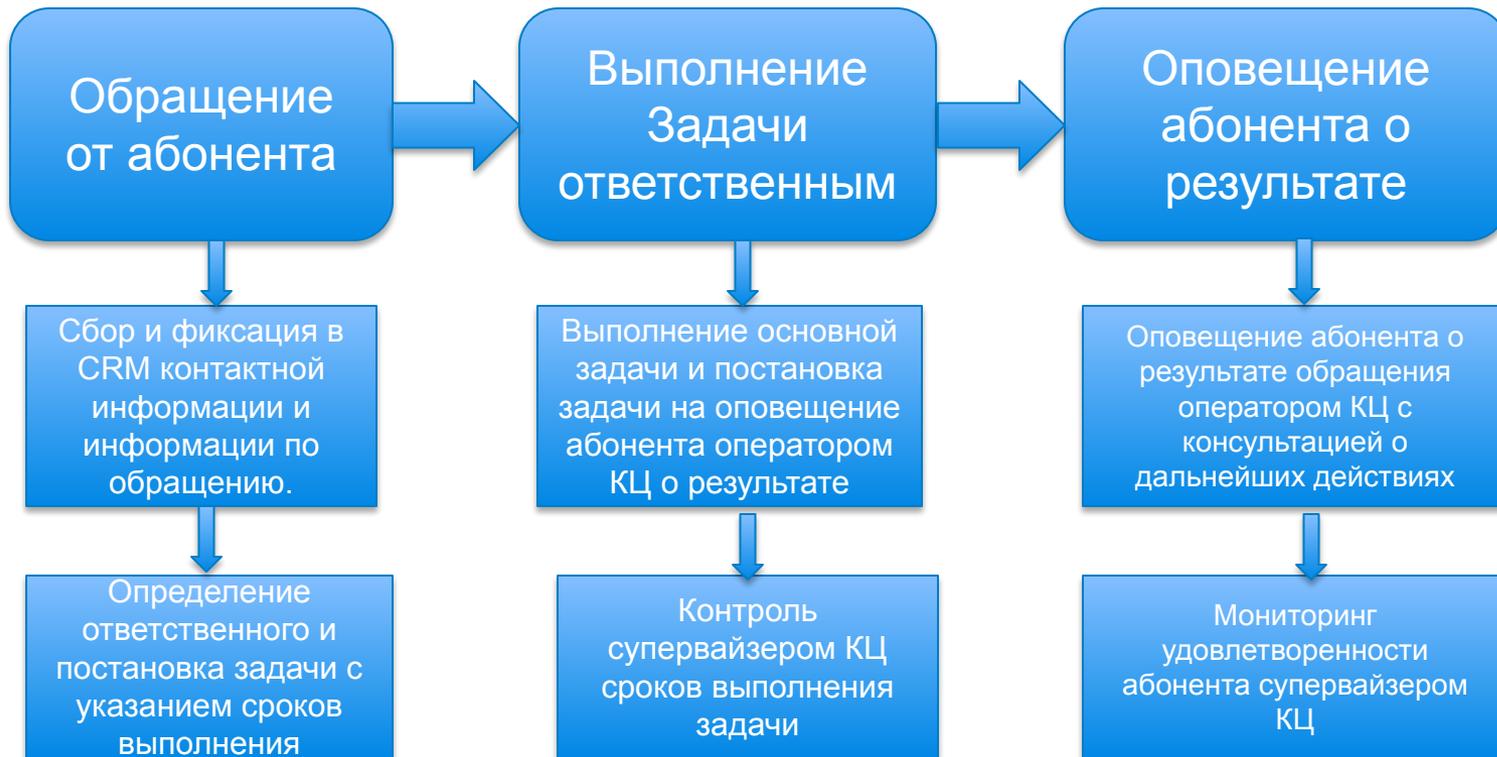
The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for handling an incoming request. The browser address bar shows the URL: https://gas2011.salamandra.ua/GAS/main.aspx?etc=112&extraqs=%3F_gridType%3d112%26etc%3d112%26id%3d%257bFB103D07-355F-E411-80C3-00155D00154F%257d%26pagemode%3diframe%26preloadcache%3d1414570462181%26rskey%3d17569. The user is logged in as 'Алена Циттель' (Alena Tittel).

The main form is titled 'Обращение' (Request) and 'ОБР-29596-Q4M0V8'. It is divided into several sections:

- Общие сведения (General Information):**
 - Обзор (Overview):
 - Контакт*: Светлана Елисеева (Svetlana Elisheeva)
 - Заявитель: Светлана Елисеева (Svetlana Elisheeva)
 - Участок: Бабушкинский (Babushkinskiy)
 - ПАТ: ПАТ "Дніпрогаз" (PAT "Dniprogaz")
 - УЕГХ: (UEGH)
- Сведения о назначении (Assignment Information):**
 - Тип обращения: Сверка лицевого счета (Billing check)
 - Стадия обращения: Выполнено (Completed)
 - Дата обращения: 29.10.2014 8:30
 - Время закрытия обращения: 29.10.2014 0:00
 - Описание: Уточняла задолженность (Clarified arrears)
- Ответственный (Responsible):** Имя Фамилия (Name Surname)
- Создано (Created):** Настя Шеремета (Nastya Sheremeta)
- Сведения о контракте и продукте (Contract and Product Information):**
- Состояние (Status):** Активный (Active)

On the right side, there is a 'Помощник по созданию форм' (Form creation assistant) panel with a dropdown menu for 'Строка контракта' (Contract line) and a message: 'Не выбрано поле Контракт.' (Contract field not selected). A tip below it reads: 'Выберите строку контракта для указания типа объема обслуживания. Связывание строк контракта с обращением позволяет отслеживать использование объема услуг и проверить, что клиенту предоставляется обслуживание соответствующего уровня.' (Select a contract line to specify the type of service volume. Linking contract lines to the request allows tracking service volume usage and checking that the client receives the appropriate level of service.)

Процесс работы с входящим обращением



Контроль работы операторов

Microsoft Dynamics CRM позволяет формировать отчеты по необходимым показателям и выводить их в графическом виде в режиме on-line

