



<http://www.spellabs.ru>
info@spellabs.ru

spellabs.crm

Система управления

взаимоотношениями с клиентами (CRM)

на платформе WSS 3.0

Москва

2008

Цель CRM-системы

Цель создания CRM-системы заключается в повышении эффективности мер по поддержке маркетинга, продаж и обслуживания клиентов.

Задачи CRM-системы

CRM-система предназначена для решения следующих задач:

1. Сбор и хранение информации о контактах и организациях, потенциальных или уже являющихся клиентами компании.
2. Управление информацией об изменении статуса организаций по отношению к компании, начиная с первичной заинтересованности до заключения договора.
3. Управление информацией о предложениях компании, включая ведение карточек продуктов и услуг, прайс-листов.
4. Управление информацией о коммерческих возможностях компании с отслеживанием их статуса.
5. Протоколирование действий (телефонные звонки, электронная почта, встречи), выполняемых сотрудниками компании по отношению к контактам, организациям и коммерческим возможностям.
6. Управление информацией о маркетинговых кампаниях, в том числе и для оценки их эффективности.

Программная платформа

Предлагаемая CRM-система работает как под управлением Windows SharePoint Services 3.0 (бесплатная версия семейства продуктов SharePoint technologies), так и под управлением Microsoft Office

SharePoint Server 2007 (Standard или Enterprise Edition).

В качестве СУБД может использоваться Microsoft SQL Server 2000 SP4 или Microsoft SQL Server 2005 SP2 (предпочтительней).

Реализация

На первом этапе проекта предполагается проектирование и реализация CRM-системы, обслуживающей только те

процессы, которые соответствуют задачам, описанным в пункте «Задачи CRM-системы».

Объекты системы

Объектами системы являются следующие сущности:

1. **Типы организаций** – классификатор организаций, служащий для категоризации юридических лиц, с которыми работает наша компания, по какому-либо признаку, например, роду деятельности.
2. **Организации** – компании, с которыми в той или иной форме работает наша компания. Это могут быть потенциальные или действительные клиенты, партнеры, конкуренты или поставщики.
3. **Контакты** – люди, являющиеся представителями **Организаций**.
4. **Товары/услуги** – информационные сущности, описывающие объекты нашего предложения клиентам.
5. **Прайс-листы** – цена за единицу товара или часа услуг на дату.
6. **Маркетинговые кампании** – действия, предназначенные для рыночного продвижения набора **Товаров/услуг** группе **Организаций**.
7. **Возможности** – коммерческие возможности по продаже набора **Товаров/услуг** одной **Организации**.
8. **Типы действий** – настраиваемый справочник возможных действий по отношению к контакту, организации, коммерческой возможности.
9. **Действия** – телефонные звонки, электронные или почтовые письма, встречи и т.д., которые планирует или уже совершил сотрудник по отношению к **Контакту**, **Организации** или **Возможности**. Действия характеризуются настраиваемым справочником **Типов действий**.
10. **Договоры и Позиции договора** – набор сущностей, описывающих совершившуюся сделку по продаже **Организации** набора **Товаров/услуг**, возможно, в рамках существовавшей до этого **Возможности** или в результате **Маркетинговой кампании**.

Ниже приведена схема логических взаимосвязей между объектами системы.

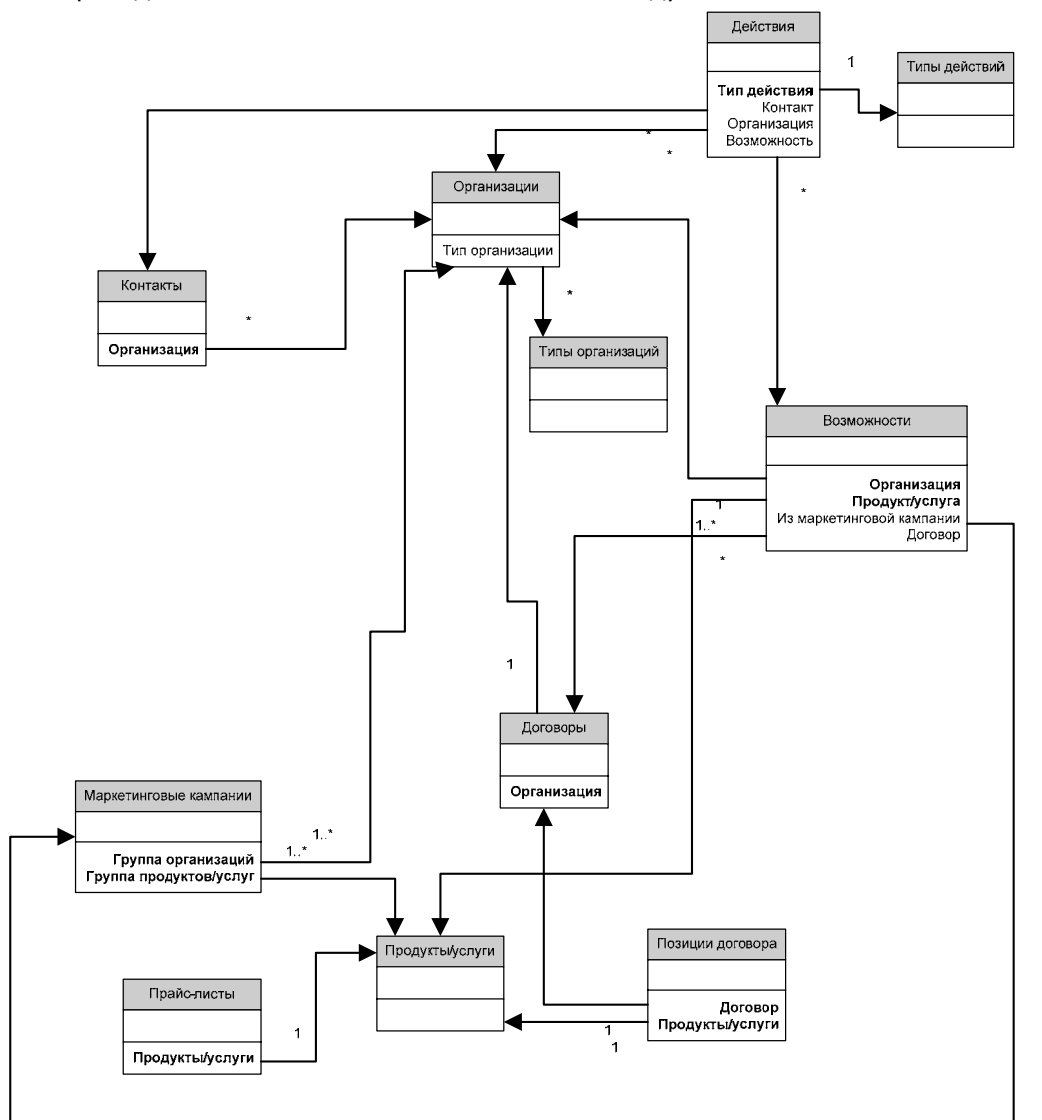


Рис. 1 Схема логических взаимосвязей между объектами системы

Все объекты системы представляют собой списки SharePoint, что предполагает наследование общей для всех списков функциональности, в том числе:

- Возможность вложения произвольного количества файлов в каждый элемент списка.
- Возможность подписаться на обновления списка (например, чтобы получить письмо о появившейся новой коммерческой возможности).
- Экспорт в MS Excel и Access.
- Возможность настройки персональных представлений.

Типы организаций

Типы организаций представляет собой справочник, классифицирующий организации для их удобной группировки. Таким типом может служить род деятельности организации, ее размер, форма собственности и т.д. На первом этапе мы предлагаем только один такой классификатор, наиболее важный для нашей компании. Таких

классификаторов можно создать несколько.

Организации

Справочник организаций.

Контакты

Список **Контакты** представляет собой модифицированный стандартный список контактов SharePoint. Это сделано для того, чтобы в максимальной степени

использовать встроенный функционал SharePoint, например, синхронизацию с MS Outlook.

Товары/услуги

Справочник товаров и услуг компании.

Прайс-листы

Информация о ценах на продукцию и услуги.

Маркетинговые кампании

Маркетинговые кампании служат для хранения информации по действиям, связанным с продвижением выбранных товаров и услуг на рынке для

определенной группы компаний, а также для оценки эффективности таких действий.

Возможности

Список **Возможности** описывает потенциальные коммерческие сделки.

Типы действий

Список **Типы действий** описывает возможные действия сотрудников компании, по которым требуется отчет и протоколирование по отношению к контакту, организации, возможности. Например, телефонные звонки, электронные или почтовые письма, встречи и т.д.

Действия

Список **Действия** хранит информацию о действиях сотрудника компании, уже предпринятых или планируемых предпринять по отношению к контактам, организациям и коммерческим

возможностям. Список **Действия** служит для планирования задач, отслеживания сроков их выполнения, фиксирования результатов, а также для анализа эффективности их выполнения.

Договоры

Список **Договоры** служит для управления информацией о заключенных сделках. При создании договора, связанного с

организацией, она автоматически приобретает статус покупателя «клиент».

Позиции договора

Позиции договора являются неотъемлемой частью договора и отображаются вместе с ним.

Отчеты

Для каждого объекта системы предусмотрена возможность построения пользовательских представлений, включающих возможность гибкой настройки

- видимости и порядка выводимых полей
- фильтрации
- сортировки
- группировки

Готовые отчеты:

1. Открытые возможности.
2. Мои открытые возможности. Список открытых возможностей, отфильтрованный по текущему пользователю.
3. Возможности, по которым в будущем не запланированы действия.
4. Возможности с просроченными действиями.
5. Мои запланированные действия.
6. Мои контакты
7. Мои клиенты



www: <http://www.spellabs.ru>

e-mail: info@spellabs.ru



ISW Software Solutions

Наши клиенты

