



Microsoft Outlook 2013(2010) с Диспетчером контактов маркетинговая стратегия, управление проектами, воронка продаж, развитие и поддержание клиентской базы

Небольшие компании часто сталкиваются с теми же проблемами, что и более крупные предприятия, однако **имеют меньше ресурсов для их решения**. Жесткая конкуренция, недостаток времени и ограниченный бюджет часто **сдерживают развитие маркетинговых возможностей**. Одним из самых сложных аспектов в бизнесе является **развитие и поддержание клиентской базы**. Компании должны иметь возможность **реагировать на запросы клиентов, управлять взаимодействием с клиентами** и успешно привлекать **потенциальных клиентов**. Им требуется **эффективное и простое в использовании** решение для управления контактами.

Несмотря на наличие большого количества решений по управлению отношений с клиентами (CRM), основная их часть создана для крупных компаний и требует значительных инвестиций в программное обеспечение и обучение сотрудников. Кроме того, такие решения могут быть несовместимы с другими приложениями, которыми обычно пользуются небольшие компании. Для повышения своей эффективности небольшие компании нуждаются в решении **по управлению контактами**, которое **отличается привлекательной ценой, простотой в освоении** и совместимо с существующими приложениями.

Таким решением и является **Microsoft® Outlook® 2013(2010) с Диспетчером контактов**. Сочетая надежные функции управления контактами с Microsoft Outlook 2010, это решение позволяет небольшим компаниям **легко централизовать** информацию о контактах и клиентах с помощью знакомого пользовательского интерфейса Outlook. Приложение Outlook 2013(2010) с Диспетчером контактов помогает компаниям создавать и эффективно проводить **автоматизированные маркетинговые кампании, управлять потенциальными клиентами и возможными сделками** в рамках процесса продаж, предоставлять как услуги, так и послепродажное обслуживание. Оно также включает в себя инструменты для централизации информации о проектах и реагирования на задачи, связанные с проектами.

Как определить, что именно Вам требуется CRM-инструмент реализации CRM-стратегии?

CRM (Customers Relationship Management – управление взаимоотношениями с клиентами) – это клиентоориентированная стратегия, основанная на использовании передовых управленческих и информационных технологий, с помощью которых компания выстраивает взаимовыгодные отношения со своими клиентами.

- **Нет возможности анализа клиентской базы**, как и построения комплексных отчетов по продажам, закупкам и истории общения с клиентами.
- **Затруднен контроль работы** как сотрудников компании (контроль собственных операций), так и передача сводной информации руководителям.
- **Раздутый штат** отделов маркетинга, продаж и сервисного обслуживания растет гораздо быстрее, чем растут обороты компании.
- **Разрозненная клиентская база**. Данные о клиентах, партнерах, поставщиках, конкурентах хранятся в разных источниках. Информация труднодоступна, нет возможности совместного анализа данных о клиентах. При увольнении менеджера данные о клиентах просто пропадают, так как никто не знает, где они хранятся и как их получить.

Общество с ограниченной ответственностью

«Актив Регион»

Россия 197374, Санкт-Петербург, Приморский пр., 159, м.Старая Деревня, Тел.: +79119223140, +79219314541 aktiv-region.ru



- **История общения с клиентами разобщена или не регистрируется.** Достигнутые в переговорах договоренности забываются и не выполняются, что вызывает негативную реакцию клиентов. Клиентов каждый раз переспрашивают об их номере телефона или e-mail, о том, что они заказывали.
- **Потеря информации при передаче внутри компании** приводит к сбоям в основных бизнес-процессах. «Информационные провалы» между сотрудниками и подразделениями увеличивают количество жалоб и себестоимость продаж.
- **Регламентированные и утвержденные бизнес-процессы не автоматизированы** и не внедрены в «рабочую среду» компании. Они не всегда исполняются, и невозможно оперативно контролировать ход выполнения бизнес-процессов.
- **Компании необходим инструмент прогнозирования продаж** для активного управления бизнес-процессом продаж.
- **Жалобы клиентов теряются**, не рассматриваются вовремя. Нет возможности получить отчетность по типам жалоб за период в разрезе менеджеров компании.
- **Знания сотрудников компании не аккумулируются**, а хранятся только в их головах, передача знаний от опытного сотрудника к новичку занимает много времени и в итоге приводит к увеличению издержек компании, снижает продажи.
- **Много рутины в работе:**
 - Сотрудники теряют много времени, отвечая на типовые вопросы клиентов.
 - Менеджеры вынуждены тратить несколько часов в неделю для составления отчетов по продажам и бесед с руководителем по вопросам оперативной деятельности.
 - Составление типового договора или коммерческого предложения занимает у менеджера более получаса.
 - Руководитель вынужден половину своего рабочего дня тратить на контроль работы сотрудников.

Управление сделками с момента предложения до закрытия

Возможные сделки для специалиста по продажам играют **ключевую роль**. Каждая из них — это потенциальный доход, и успешный специалист по продажам знает, как важно правильно и своевременно реагировать на них. Приложение Outlook 2013(2010) с Диспетчером контактов **облегчает эту задачу**. Этапы продаж помогают специалисту по продажам отслеживать сделки с **момента предложения до успешного закрытия**. Пользователи могут определить этапы продаж и соответствующие действия на каждом этапе и получать дополнительные напоминания в Outlook 2013(2010), чтобы обеспечить надлежащее реагирование. Руководители небольших компаний могут наблюдать за будущими продажами с помощью гаджетов и отчетов **«Процесс продаж»** и **«Канал продаж»**.

• Получайте **максимальную прибыль**, ориентируясь на основных клиентов и наиболее продаваемые товары. Используйте **гаджеты и отчеты «Основные клиенты»** и **«Основные продукты»**, чтобы узнать, какие клиенты **приобретают больше всего продуктов** и какие продукты приносят **наибольшую прибыль**. Экспортируйте отчеты в Microsoft Excel®, включая форматирование и формулы, для дальнейшего анализа

Более эффективная совместная работа

Связывание и отслеживание сообщений

Рассмотрим случай, когда специалист по продажам направляет потенциальному клиенту образцы и материалы по продажам. К сожалению, во время звонка клиента с вопросами данный специалист



находится вне офиса. Один из сотрудников **записывает, что звонил** клиент. На следующий день приходится звонить клиенту, не зная точно, что именно ему требуется.

Приложение Outlook 2013(2010) с Диспетчером контактов поможет в разрешении этой весьма распространенной проблемы с помощью **функции связывания и отслеживания**. Коллега специалиста по продажам **может открыть запись клиента**, отвечая на звонок, и сразу же понять, что материалы по продажам уже отправлены. После этого сотрудник может спросить, есть ли у клиента какие-либо вопросы или требуется ли ему дополнительная информация. Вместо того чтобы записывать сообщение на бумаге, этот сотрудник **получает быстрый доступ** к соответствующей информации и может помочь в успешном закрытии сделки.

Создание и отслеживание маркетинговых мероприятий

Продажам предшествует маркетинг. Приложение Outlook 2013(2010) с Диспетчером контактов поможет найти новых клиентов и остаться на связи с существующими. В конце концов оказывается, что наиболее выгодный покупатель — это тот, который уже есть у компании.

Конечно, существуют и другие причины для поддержания отношений: может возникнуть необходимость направить информацию об обновлениях, грядущих событиях или отправить обновленную документацию, даже если сделки не планируются.

Управление проектами из Outlook

Сделка успешно закрыта и необходимо соответствовать ожиданиям клиента (или превзойти их). Как убедиться в том, что все работает без сбоев? Что все внесено в план? Что ресурсы распределены равномерно? Функции управления проектами в Outlook 2013(2010) с Диспетчером контактов позволяют решить все эти вопросы.

- **Определите проекты и их задачи** и распределите их среди коллег. При совместном использовании Outlook 2013(2010) с Диспетчером задач все сведения о проекте мгновенно становятся доступными всем, кому это требуется. Контролируйте осуществляемые в рамках проекта действия с помощью гаджетов и отчетов проекта. Теперь и гаджеты и отчеты поддерживают диаграммы Ганта (временная шкала), что позволяет сразу увидеть все действия, которые необходимо сделать в рамках проекта.

- Outlook 2013(2010) с Диспетчером задач позволяет отслеживать важные сообщения за счет **автоматического связывания их** с записями проекта.

- Если все ваши проекты похожи друг на друга, определение одинаковых задач проекта каждый раз, когда это необходимо, может оказаться довольно утомительным. Outlook 2010 с Диспетчером задач облегчает эту задачу с помощью **Шаблонов проектов**. Определите проект, его задачи и используйте его столько раз, сколько потребуется.

Возможности Диспетчера контактов для Outlook (Диспетчер контактов для Outlook)

Диспетчер контактов для Outlook (Диспетчер контактов для Outlook) помогает эффективнее вести малый и средний бизнес. С его помощью можно:

- создавать отдельные записи Диспетчера контактов для деловых партнеров;
- создавать записи партнеров для компаний и связывать их с записями Диспетчера контактов;
- настраивать формы Диспетчера контактов в соответствии с конкретными требованиями;
- отслеживать развитие контактов и возможностей до клиентов и поставщиков;
- создавать и отслеживать проекты, а также назначать задачи участникам рабочей группы;

Общество с ограниченной ответственностью

«Актив Регион»

Россия 197374, Санкт-Петербург, Приморский пр., 159, м.Старая
Деревня, Тел.: +79119223140, +79219314541 aktiv-region.ru



- проектировать, развивать и отслеживать маркетинговые мероприятия для более эффективного использования ресурсов и повышения прибыльности бизнеса;
- связывать элементы журнала обращений, включая деловые заметки, журналы звонков, задачи, сообщения электронной почты, встречи и файлы, с записями партнеров, Диспетчера контактов и интересов;
- предоставлять доступ к данным отдельным участникам рабочей группы, а также переносить нужные сведения на портативный компьютер, обновлять их после встречи с клиентами или поставщиками и синхронизировать при подключении к основной базе данных;
- устанавливать Диспетчер контактов для Outlook (Диспетчер контактов для Outlook) на удаленном сервере. См. статью Управление базой данных Диспетчера контактов на сервере.

Настройка в соответствии с потребностями дела

Небольшие компании отличаются друг от друга. Несмотря на то, что все компании заинтересованы в росте, получении доходов и снижении издержек, небольшие компании обладают различной информацией, которую необходимо получать и отслеживать, а также взаимодействуют с различными людьми и организациями. Outlook 2013(2010) с Диспетчером контактов можно легко настроить в соответствии с потребностями компании.

Проведение нескольких маркетинговых акций для разных территорий с фиксацией и отслеживанием каждого действия, перевод интересов по маркетингу в потенциальные продажи, поэтапное движение по каждой продаже, далее перевод и сопровождение начатых бизнес-проектов. Также можно контролировать действия подчиненных, если им передается часть работы. И так по любому количеству акций по любому количеству продуктов и услуг, предложений компании.

Благодаря Outlook 2013(2010) с Диспетчером контактов можно создавать новые типы записей и настраивать их в соответствии с потребностями компании, реализовывать самые многообещающие интересы в первую очередь, отслеживать возможные сделки и выполнять проекты, а также осуществлять маркетинговые мероприятия. И все это возможно в Outlook, программе, на которую полагаются при отправке и получении электронной почты и ведении календарей пользователи Microsoft Office по всему миру.

