

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«НАЦІОНАЛЬНИЙ ГІРНИЧИЙ УНІВЕРСИТЕТ»



ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
Кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій

CRM SYSTEMS

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ДЛЯ ВИКОНАННЯ ПРАКТИЧНИХ РОБІТ**

для студентів галузі знань 0305 «Економіка та підприємництво»

Дніпропетровськ
НГУ
2016

Белкіна І.А. CRM SYSTEMS. Методичні рекомендації для виконання практичних робіт студентами галузі знань 0305 Економіка та підприємництво [Електронний ресурс] / І.А. Белкіна ; М-во освіти і науки України, Нац. гірн. ун-т. – Д. : НГУ, 2015. – 24 с. Режим доступу: http://bielkina-iryna.at.ua/load/metodicheskie_rekomendacii_po_vypolneniju_prakticheskikh_rabot_crm_systems/1-1-0-1 (дата звернення: 07.01.2016). – Назва з екрана.

Рецензенти:

Чуріканова О.Ю., доцент кафедри економічної кібернетики та інформаційних технологій ДВНЗ «НГУ»;

Герасименко Т.В., доцент кафедри економіки підприємства ДВНЗ «НГУ».

Затверджено до видання редакційною радою ДВНЗ «НГУ» (протокол № 1 ___ від 04.01.2016) за поданням методичної комісії кафедри економічної кібернетики та інформаційних технологій (протокол № 5 від 14.12.2015).

ЗМІСТ

Практична робота №1. Налаштування довідників в CRM Quick Sales 2 Free.....	4
Практична робота №2. Вивчення модуля "Клієнти". Вкладки модуля "Клієнти"	11
Практична робота №3. Робота з клієнтами в Quick Sales.....	14
Практична робота №4. Обробка та аналіз даних при роботі з модулями "Звіти", "Пакети", "Воронка", "База знань"	20
Критерії оцінювання практичних робіт.....	23
Перелік посилань.....	24

Практична робота №1

Налаштування довідників в CRM Quick Sales 2 Free

Мета практичної роботи: знайомство з інтерфейсом і основними налаштуваннями Quick Sales. Придбання навичок створення та імпорту довідників, необхідних для виконання подальших практичних робіт.

Методичні рекомендації до виконання практичної роботи.

У даному курсі практичних робіт пропонується робота з free-версією системи Quick Sales для одного користувача. Авторизація користувача відбувається відразу після запуску програми. Після авторизації студент переходить безпосередньо до роботи з програмою. Вікно CRM Quick Sales представлено на рис.1.1.

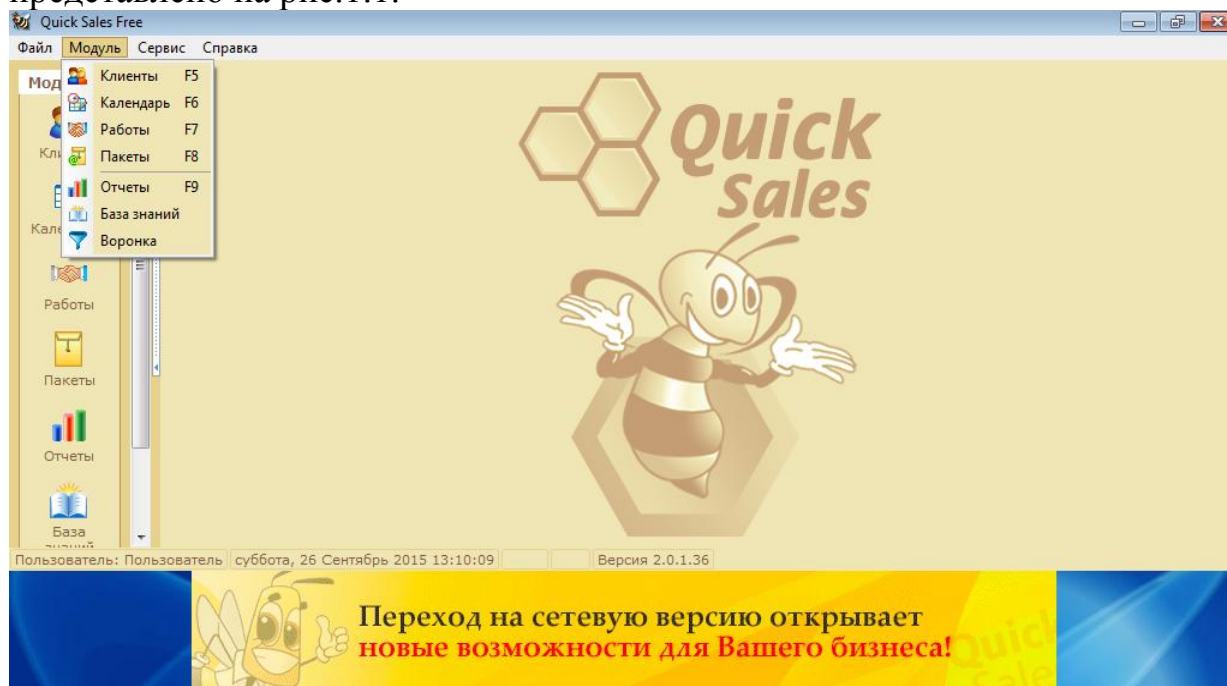


Рис.1.1 – Вікно CRM Quick Sales

Вивчення інтерфейсу. Зліва вгорі знаходиться головне меню системи (рис 1. 2.). Внизу робочого вікна знаходиться рядок стану системи. В лівій частині вікна CRM Quick Sales знаходиться інструментальна панель, на яку винесені кнопки функцій, що найчастіше використовуються (підпункти пункту «Модуль» головного меню системи). За допомогою інструментальної панелі можна швидко перемикатися від одного модуля до іншого.

Прибрати інструментальну панель можна, клацнувши мишею по вузькій сірій смужці. Робочий простір в результаті цього розшириться, а смужка зміститься до лівого краю вікна. У разі роботи з незареєстрованою копією Quick Sales, внизу вікна буде присутній рекламний банер.

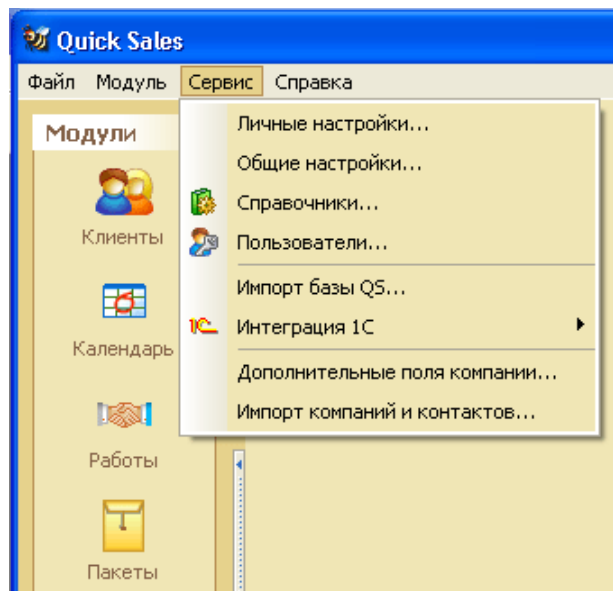


Рис 1. 2 – Головне меню CRM Quick Sales

Перший пункт меню Сервіс «Особисті налаштування» доступний всім користувачам. Кожен користувач в будь-який момент може змінити свої особисті налаштування. У вікні загальних налаштувань мається чотири вкладки:

- «Шаблони Excel»,
- «Пакети»,
- «Інтеграція 1С»,
- «Різне».

Адміністратор до роботи користувачів в системі обов'язково повинен налаштувати параметри, зазначені на цих закладках. Для кращого розуміння студентами бізнес-процесів підприємства, налаштування системи, в частині створення шаблонів будуть вивчені в подальших практичних роботах.

Практичне завдання:

Студент повинен:

- вивчити способи переходу між модулями і можливості відображення панелей інструментів;
- вивчити можливості особистих налаштувань користувача;
- вказати назву основний валюти - гривня, валюти довідника Продукти - гривня, код країни, код міста, вказати поточний курс долара.

Довідники

Довідники дозволяють сформувати значення всіх списків в системі.

Всі довідники в системі налаштовані за замовчуванням. Для виклику довідника необхідно зайти Меню «Сервіс» / п.меню " Довідники ..." із списку вибрати необхідний довідник.




У Quick Sales існує 12 довідників:

- «Продукти»,
- «Пакети»,
- «Країни / Регіони»,
- «Райони / Регіони»,
- «Сегменти»,

- «Джерела»,
- «Причини»,
- «Тип роботи / Відмова»,
- «Типи заміток»,
- «Етапи угод»,
- «Категорії контактних осіб»,
- «Статуси клієнтів».

Деякі довідники, такі як «Країни / Регіони», «Райони / Регіони», «Сегменти», ймовірно, не потребують зміни. Інші ж, наприклад, такі як «Продукти», повинні бути обов'язково налаштовані у відповідності із профілем роботи компанії.

У всіх довідниках використовуються однакові кнопки для роботи з елементами:

-  - Додати новий елемент (клавіша «Insert»),
-  - Видалити (клавіша «Delete»),
-  - Змінити (подвійне клацання миші на потрібному елементі).

Змінити довідник можна двома способами: ввести список довідника вручну або імпортувати його.

Нижче будуть розглянуті обидва способи.

Довідник «Продукти» / Введення нового продукту

Довідник «Продукти» - містить номенклатуру всіх товарів і послуг компанії. Quick Sales надає можливість об'єднувати продукти та послуги підприємства в групи.

Для створення нової групи необхідно натиснути кнопку «додати групу» і у вікні ввести назву групи. Для додавання продукту або послуги в якусь групу, необхідно виділити її і натиснути кнопку «Додати продукт». Розкриється вікно, як показано на рис. 1. 3. У вікні «Продукт», вводиться інформація про назву, ціно, код 1С (якщо планується використовувати систему Quick Sales спільно з «1С: Підприємство»), короткий коментар і позначка про те, чи є дана позиція послугою. Після натискання «ОК» новий продукт буде додано до довідника.

Для видалення продукту виберіть його і натисніть кнопку «Видалити продукт». Якщо продукт, що видаляється, ще не брав участі в угодах із клієнтами, то з'явиться вікно підтвердження. Натисніть «Так» для видалення продукту, «Ні» - для скасування.

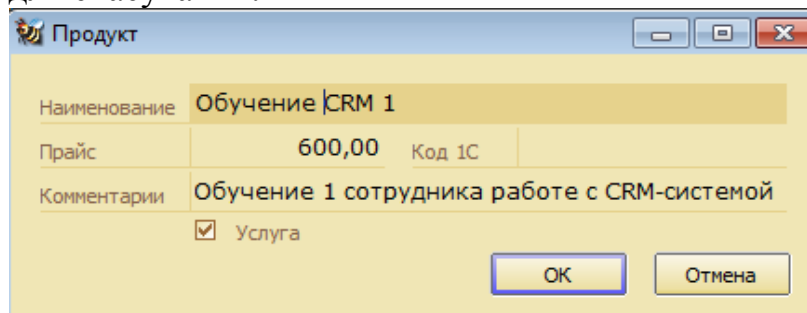


Рис. 1. 3 – Діалогове вікно «Додати продукт»

Для зміни продукту досить двічі клацнути мишею на ньому або натиснути кнопку «Змінити»

Довідник «Джерела»

Довідник «Джерела» містить список інформаційних джерел, з яких клієнт міг дізнатися про компанію «Інформаційні технології» (реклама в ЗМІ, Інтернеті; виставки; конференції і т.д.). Даний довідник дозволяє виявляти найбільш ефективні рекламні заходи.

Довідник має 2 рівня:

- «Джерело» - сфери діяльності, завдяки яким поширюється інформація,
- «Джерело 2» - конкретні заходи / події в даній сфері.

За замовчанням в довіднику «Джерела» містяться такі джерела, як виставки, Інтернет і преса. Додавання нових джерел як першого, так і другого рівнів здійснюється аналогічно додаванню продуктів.

Практичне завдання:

Студент повинен ввести в довідник продукти та послуги, що надаються підприємством «Інформаційні технології» об'єднавши їх в три групи: продукти, навчання, налаштування. У кожній групі має бути не менше 5 позицій. В якості продуктів, що надаються підприємством необхідно використовувати існуючі на ринку комерційні CRM -системи.

Студент повинен ввести мінімум ще одне джерело першого рівня, а також ввести джерела другого рівня - не менше 4 для кожного джерела першого рівня.

Довідник Тип роботи / Відмова

У довіднику Тип роботи знаходяться:

- типи угод з клієнтами (наприклад, «продаж», «партнерство» та ін.),
- перелік можливих причин відмови клієнта від угоди.

Тип операції вказується при додаванні нової роботи з клієнтом (операція буде розглянута в подальших практичних роботах). Причина відмови вказується у разі завершення операції невдачею. Причини відмови залежать від типу угоди.

За умовчанням в довіднику містяться два типи робіт: пошук партнерів і продаж. Пропонується заповнити даний довідник за допомогою вбудованої команди «Імпорт довідника». Імпорт призначений для додавання елементів з текстового файлу в довідник системи.

Процес імпорту всіх довідників відбувається однаково, за винятком довідника «Продукти». Процес імпорту довідника «Продукти» розглянуто досить докладно в керівництві з встановлення та налаштування Quick Sales[1].

Перед початком імпорту необхідно підготувати текстовий файл («txt») відповідного формату.

Для всіх довідників структура такого файлу однакова:

- перший рядок файлу містить назви інформаційних полів, розділені табуляцією (клавіша «Tab»),
- інші рядки містять значення цих полів, також розділені табуляцією.

Буде зручніше, якщо назви полів будуть такі самі, як і в довіднику, в який імпортується файл. Першим полем має бути назва 1-го рівня, далі 2-го і т.д. При

цьому якщо на якомусь рівні (тип роботи) міститься кілька значень (підрівнів - причин відмови), то значення верхнього рівня має бути продубльовано. Довідник «Тип роботи / Відмова» пропонується заповнити полями, перерахованими в таблиці 1.

Таблиця 1

Тип роботи	Причина відмови
Продаж	Висока ціна
Продаж	Система або її аналог вже використовується
Продаж	Не відповідає корпоративним вимогам
Продаж	Інша
Навчання	Висока ціна
Навчання	Нема грошей
Навчання	Користувачі вже навчені
Навчання	Інша
Обслуговування	Висока ціна
Обслуговування	Є штатний фахівець
Обслуговування	Інша

Відповідно заповнений файл «txt» представлено на рис.1.4. Зберігаємо файл за ім'ям «Тип робота-відмови».

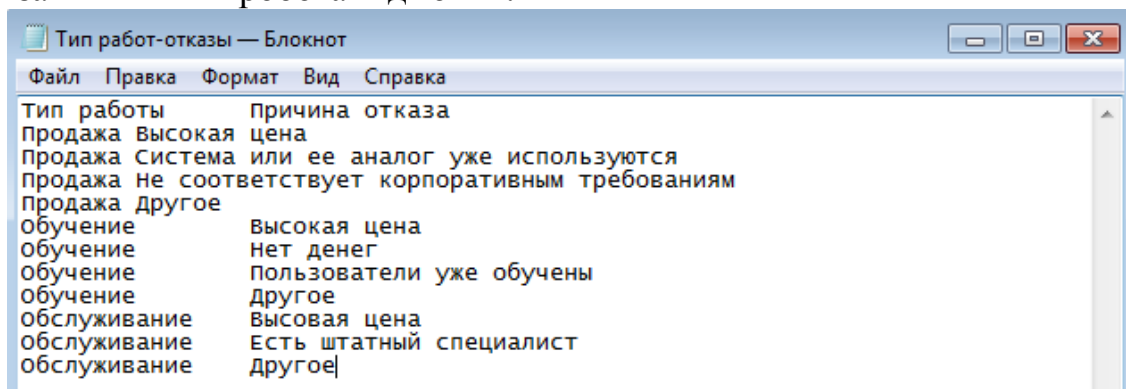


Рис. 1.4 – Заповнення файлу з «Тип робота-відмови»

Слова в рядках повинні розділятися знаками табуляції (натискання клавіші Tab).

Перебуваючи у вікні налаштування довідника «Тип роботи / Відмова» виконаємо команду імпорт довідників. У вікні вкажемо шлях до «txt» -файлу «Тип робота-відмови» (рис. 1.5). У наступному вікні із списку задамо відповідність полів довідника системи полям файлу (рис.1.6.). В останньому вікні підтвердимо імпорт довідника. У разі успішного імпорту, буде отримано відповідне повідомлення.

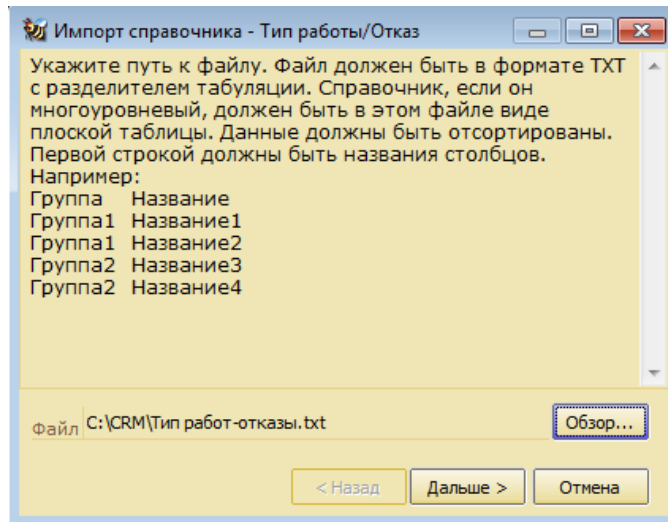


Рис. 1.5 – Діалогове вікно імпорту довідників I

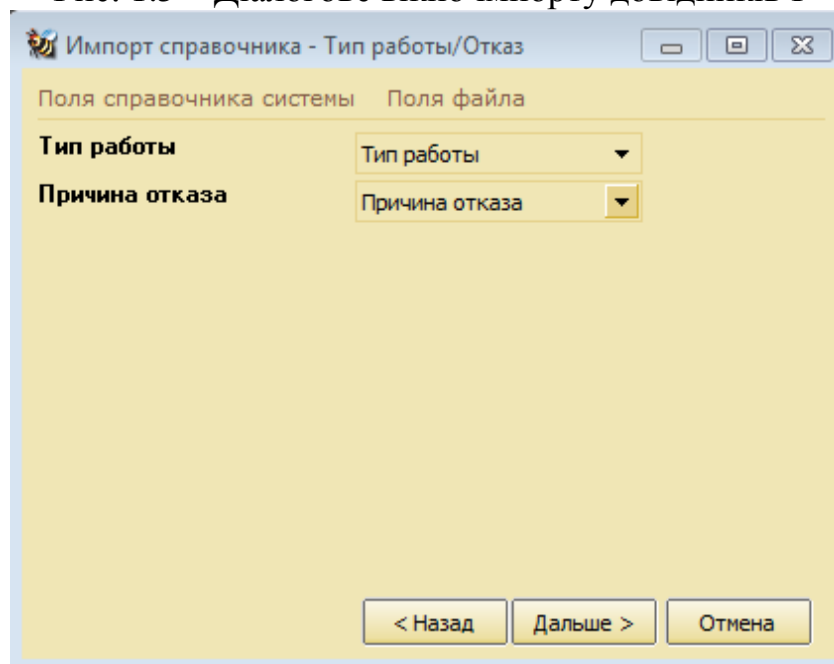


Рис.1.6 – Діалогове вікно імпорту довідників II

Зверніть увагу, з яких пунктів складається довідник, якщо ви не видалили поля, задані за замовчуванням.

Довідник «Етапи угод»

Довідник містить перелік можливих етапів роботи з клієнтом і використовується користувачами для розділення роботи на етапи.

За замовчуванням, робота складається з 3-х основних етапів:

- «Ініціювання інтересу» у клієнта,
- «Демонстрація» продукту,
- «Укладення угоди».

Для більш повного уявлення процесу взаємодії з клієнтом, необхідна наявність наступних етапів: ініціювання інтересу, демонстрація, укладання угоди, встановлення, налаштування, навчання, обслуговування.

Довідник «Причини»

У цьому довіднику вказується перелік причин, за якими була ініційована угода. Даний перелік можна залишити без змін, однак варто відрізнити довідник «Причини» від причин відмови довідника «Тип роботи / Відмова».

Практичне завдання:

Студент повинен створити і заповнити текстовий файл («txt»), а також здійснити імпорт довідника Довідник Тип роботи / Відмова

Довідник «Етапи угод» необхідно заповнити вищезгаданими етапами за допомогою вбудованої команди «Імпорт довідника». Студенту пропонується самостійно створити і заповнити текстовий файл («txt») відповідного формату.

Практична робота №2



Вивчення модуля "Клієнти". Вкладки модуля "Клієнти"

Мета практичної роботи: вивчити функцій і модулів Клієнти, що відображають систему обліку даних про клієнтів

Методичні рекомендації до виконання практичної роботи.

Можливі два режими роботи модуля «Клієнти»:

- 1) Режим «Таблиця» – на екран видається список всіх клієнтів,
- 2) Режим «Картка» робота ведеться з інформацією по окремому клієнту

Перемикання між режимами виконується кнопками  /  на верхній панелі інструментів або клавішею «F4».



Перелік дій, які може виконати користувач в обох режимах багато в чому збігається. Проте створювати нову кампанію і редагувати інформацію про існуючу можна тільки в режимі «Картка».

Перехід на картку компанії можна виконати подвійним натисканням кнопки миші на рядку обраної кампанії або натисканням кнопки «Картка».

Картка клієнта складається з двох частин:

- верхня частина - закладки, які відносяться до опису компанії-клієнта,
- нижня частина - закладки, які описують проведені користувачем роботи.

Якщо у Вас є право редагувати дані обраної компанії (цього клієнта курируєте Ви), то Ви можете змінювати будь-які поля. Якщо це «не Ваша» компанія, то система видасть повідомлення, представлене на рис 2.1.

Якщо зміни все були здійснено, вони зберігаються автоматично. Нагадуємо, що Ви можете зберегти зміни і вручну, натиснувши кнопку «Зберегти» . При натисканні кнопки «Скасувати»  видаляються всі зміни, зроблені на всіх полях картки до натискання кнопки «Зберегти» .

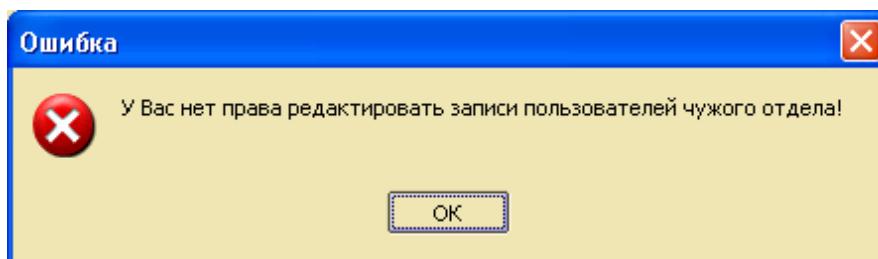



Рис.2.1 – Вікно відмови у доступі

Щоб додати інформацію про нового клієнта в будь-якому з режимів - «Картка» або «Таблиця» - натисніть кнопку . Розкриється картка з порожніми полями, як показано на рис.2.2

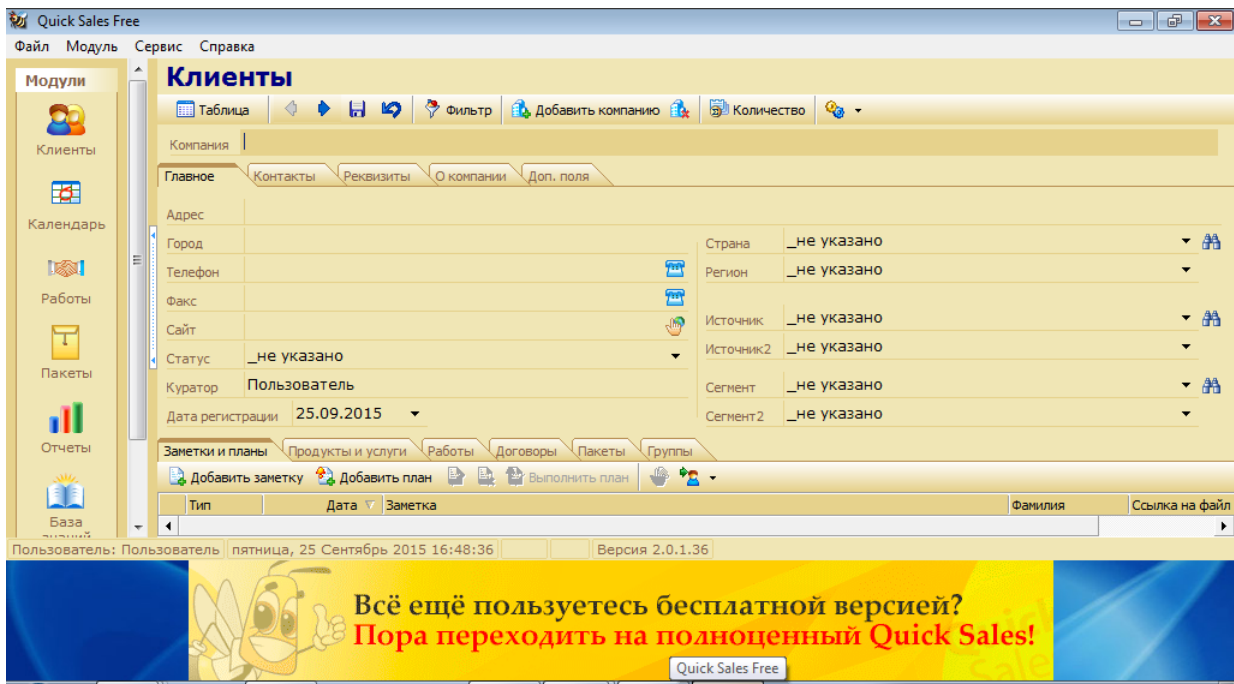


Рис.2.2 – Заповнення картки на нового клієнта

За замовчуванням система встановить:

- в полі «Куратор» - Ваше прізвище (змінювати куратора можуть тільки користувачі з відповідними правами),
- в полі «Дата реєстрації» - поточну дату.

Далі в поле «Компанія» необхідно ввести назву компанії-клієнта. Також вводяться дані про клієнта, заповнюючи поля вкладок «Головна» і «Контакти». Зверніть увагу, що поля Джерело і Джерело 2 формуються з раніше сформульованого однойменного довідника.

Практичне завдання:

Студент повинен вивчити кнопки панелі інструментів модуля «Клієнти».

Студенту повинен створити 10 записів про компанії-клієнтів, із 4 різних міст, заповнюючи всі поля і вкладки картки клієнта. Необхідно навчитися робити переходи між записами як в режимі Картки, так і в режимі Таблиці.

Одному з контактів необхідно днем народження вказати поточну дату 1980 року. Здійснивши вихід і повторний запуск програми переконатися в тому, що при запуску з'являється повідомлення про день народження контакту.

Фільтрація і підрахунок кількості записів

Система Quick Sales надає користувачеві потужний механізм пошуку (відбору) компаній по критеріям кожного з полів картки. Для початку пошуку потрібно натиснути кнопку «Фільтр» або клавішу «F3». Розкриється вікно «Фільтр компаній», показане на рис 2.3. Інтерфейс даного вікна інтуїтивно зрозумілий. Наприклад, для того щоб переглянути всіх клієнтів, зареєстрованих у якомусь місті, досить ввести його назву в поле «Місто» і натиснути кнопку ОК.

Для підрахунку кількості клієнтів, що відповідають критерію фільтра досить натиснути кнопку «Кількість» панелі інструментів модуля «Клієнти».

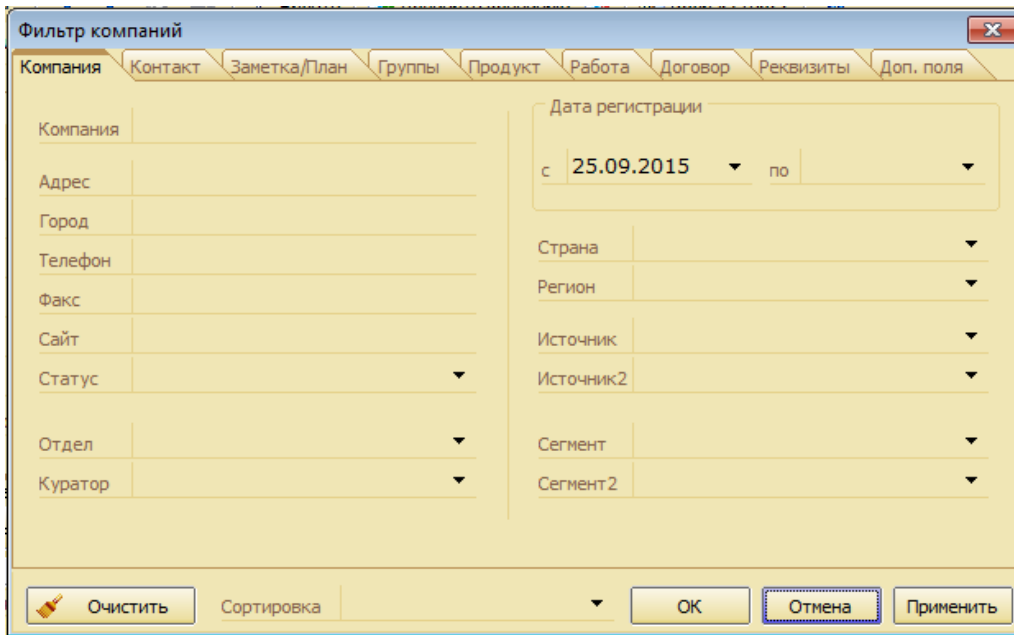


Рис 2.3 – вікно «Фільтр компаній»

Після використання фільтра, щоб знову почати працювати з усім списком компаній, які є в базі даних, необхідно очистити фільтр повністю (кнопка «Очистити») і натиснути «ОК».

Об'єднання компаній

Пункт меню «Об'єднання компаній» призначений для перенесення даних з однієї картки компанії в іншу. Процес об'єднання компаній рекомендується вивчити самостійно за допомогою вбудованої довідкової системи[2].

Практичне завдання:

Студент повинен:

- Знайти компанії зі статусом "дуже важливий", "важливий" ... (Після перегляду кожного результату очищати фільтр). Зробити підрахунок записів.
- Знайти компанії, які дізналися про фірму «Інформаційні технології» з мережі Інтернет, зробити підрахунок записів, зняти фільтр.
- Знайти компанії зареєстровані в базі в період з 1 січня по 10 лютого 2015 року, зробити підрахунок записів, зняти фільтр.
- Задати самостійно критерії для фільтра. Переглянути результат, зробити підрахунок записів, зняти фільтр..
- На панелі інструментів модуля «Клієнти» відкрити Сервіс / Дні народження. Сформулювати і переглянути список контактів, у кого день народження буде в найближчому місяці. Перейти на картку одного з таких контактів.

Студент повинен провести об'єднання двох компаній. Вивчити, які дані переносяться, і як проводиться процедура об'єднання компаній.

Практична робота №3

Робота з клієнтами в Quick Sales

Метою даної роботи є вивчення функцій модуля "Клієнти", що відображають систему обліку даних про взаємодію з клієнтами.

Методичні рекомендації до виконання практичної роботи.

Роботою в системі Quick Sales називаються взаємовідносини з клієнтом із заданою заздалегідь метою. По кожній роботі в системі зберігається детальна інформація про її тип, початок, закінчення, товар або послугу, сумою продажу, дату відвантаження товару і т.д. Робота (або угода) в Quick Sales характеризується трьома основними параметрами - «Тип», «Етап», «Статус».

Відповідно до процесного підходу, виконання роботи, незалежно від її конкретної мети, передбачає виконання певної послідовності більш дрібних дій – процесів, або в термінах Quick Sales – етапів.

Перелік етапів (як і перелік типів робіт і відмов) був раніше внесений до відповідного довідника системи і складався із ініціювання інтересу, демонстрації, укладання угоди, встановлення, налаштування, навчання та обслуговування. При роботі з CRM-системами для ефективного управлінського аналізу і самоаналізу необхідно фіксувати і заносити в систему всі проведені роботи, навіть якщо вони закінчились відмовою.

Для кращого розуміння суті і послідовності взаємодії з вкладками «Роботи» в Quick Sales поставимо у відповідність етапам деякі приклади конкретних дій (див. Табл 3.1).

Таблиця 3.1

Приклади етапів роботи та відповідних їм дій

Етап	Дії
Ініціювання інтересу	Рекламна розсилка, дзвінки, консультації і т.д.
Демонстрація	Запрошення на демонстрацію, надання демо-версії і т.д.
Укладання угоди	Виставлення комерційної пропозиції, укладення договору, виставлення рахунку, поставка
Встановлення, налаштування	Призначення виїзду фахівця на підприємство, встановлення і налаштування системи на всіх станціях.
Навчання та обслуговування	Проведення навчальних курсів, семінарів для співробітників, їх сертифікація

На будь-якому етапі робота може завершитись відмовою або успіхом.

Для того, щоб ввести нову роботу необхідно зайти: модуль «Клієнти», відкрити картку необхідної кампанії, і на вкладці «Роботи» натиснути кнопку «Додати».

Розглянемо поетапну реалізацію роботи:

1. **Ініціалізація інтересу.** У вікні «Робота», на вкладці «Головна» необхідно ввести назву роботи (напр. Продаж CRM), тип, причину і дату

початку роботи (за замовчуванням поточна дата). На вкладці «Етапи» створюємо етап Ініціалізація інтересу, вписуємо дату початку (за замовчуванням поточна дата), дата кінця залишається незаповненою (етап відкритий).

Примітка: Етапи з невстановленою датою закінчення називаються «відкритими». Етапи, у яких є дата закінчення - «закритими». Всі відкриті етапи можна одночасно закрити, якщо у вікні додавання етапу встановити прапорець «Закрити відкриті етапи». Після натискання кнопки "ОК" у всіх відкритих етапів встановиться поточна дата завершення.

На вкладці «продукти та оплата» необхідно додати продукти або послуги, які співробітник пропонує клієнту. Їх перелік і кількість згодом можуть бути відредаговані на будь-якому етапі. Дані про продукти чи послуги, внесені у вікні «Робота» / «Продукти та оплата» автоматично будуть продубльовані на вкладці «Продукти і послуги» картки клієнта. Це дозволяє побачити всі продукти і послуги, за якими підприємство «Інформаційні системи» взаємодіє з даним клієнтом за різними роботам і договорами.

Примітка. У безкоштовній версії Quick Sales частину вікна недоступна через рекламний банер. Тому зручніше переглядати список робіт через виділений модуль «Роботи».

2. **Демонстрація.** У разі, якщо процес спілкування з клієнтом переходить на етап демонстрації, необхідно додати цей етап на вкладку «Етапи», при цьому у вікні «Додавання етапу» необхідно зробити позначку про закриття всіх відкритих етапів даної роботи. Таку позначку необхідно робити завжди.

На прикладі даного етапу зручно вивчити модуль «Календар». Більше про цей модуль можна дізнатися прочитавши довідку Quick Sales.

На етапі «Демонстрація» необхідно запланувати час і дату демонстрації, для цього, в картці конкретного клієнта у вкладці «Нотатки та плани» необхідно натиснути кнопку «Додати план». У вікні в полі тип вказати «Демонстрація», в полі план вказати місце проведення демонстрації; вказати дату і час проведення демонстрації. Після натискання кнопки «ОК», перейти в модуль календар і переконатися, що запланована демонстрація відображається в розкладі.

Через деякий час після демонстрації, необхідно зробити дзвінок контактній особі даного підприємства, щоб дізнатися рішення щодо укладення угоди. Додаючи план щодо здійснення дзвінка, необхідно зробити активним оповіщення. Крім того необхідно прив'язати контакт до даного дзвінка. Для цього потрібно відкрити необхідний контакт і в нижній частині активного вікна, виділивши необхідний план, вибрати «Зв'язати запис з поточним контактом». Таким чином, можна запланувати безліч взаємодій з клієнтами на будь-якому етапі. Після реалізації плану, необхідно виділивши його натиснути кнопку «Виконати план» панелі інструментів.

3. **Укладання угоди.** Даний етап необхідно додати на вкладці «Етапи» вікна «Робота» закривши всі інші етапи. Укладання угоди припускає

підписання договору і виставлення рахунку, вибір дати поставки товару. Для цього попередньо необхідно створити новий договір на вкладці «Договори» картки роботи.

У вікні створення нового договору необхідно вказати: його номер, дату укладення, дати початку і кінця дії, а також задати посилання на документ. doc із заздалегідь заготовленим текстом договору. На практиці, можна вказати посилання зі скан-копією оригінального договору.

Після складання договору, його необхідно пов'язати з конкретною роботою: на вкладці «Головна» вікна редагування роботи необхідно вказати номер договору, а на вкладці «Продукти та оплата» відредагувати перелік продуктів і послуг відповідно до договору. Слід переконатися, що перелік продуктів також змінився на вкладці «Продукти і послуги» картки клієнта.

Для того, щоб знайти роботу, пов'язану з продуктом, необхідно:

- 1) відкрити Модуль «Клієнти» ;
- 2) відкрити картку потрібного клієнта;
- 3) відкрити закладку «Продукти та послуги»;
- 4) виділити необхідний продукт в списку;
- 5) натиснути кнопку «Знайти пов'язану роботу».

Далі необхідно виставити рахунок на послуги та продукцію. У Quick Sales є можливість автоматичної генерації рахунки та інших платіжних документів за шаблоном. Однак для цього необхідно попередньо створити такий шаблон.

Створення шаблону «Рахунок»

Налаштування системи на роботу з шаблонами здійснюється через закладку «Шаблони Excel» вікна «Загальні настройки» меню Сервіс. Закладка «Шаблони Excel» поділяється на: «Шляхи до шаблонів» і «Ідентифікатори клієнта».

Коли користувач обирає «Створити документ за шаблоном» (пункт меню «Клієнти» / «Роботи» / Редагувати або Додати / «Створити документ за шаблоном»), система відкриває файл-шаблон у форматі MS Excel і заміщає ідентифікатори значеннями. Якщо ідентифікатор відповідає полю Quick Sales - значення для ідентифікатора береться з відповідного поля бази даних системи Quick Sales. Приклад файлу-шаблону з уже вписаними ідентифікаторами представлений на рис. 3.1.

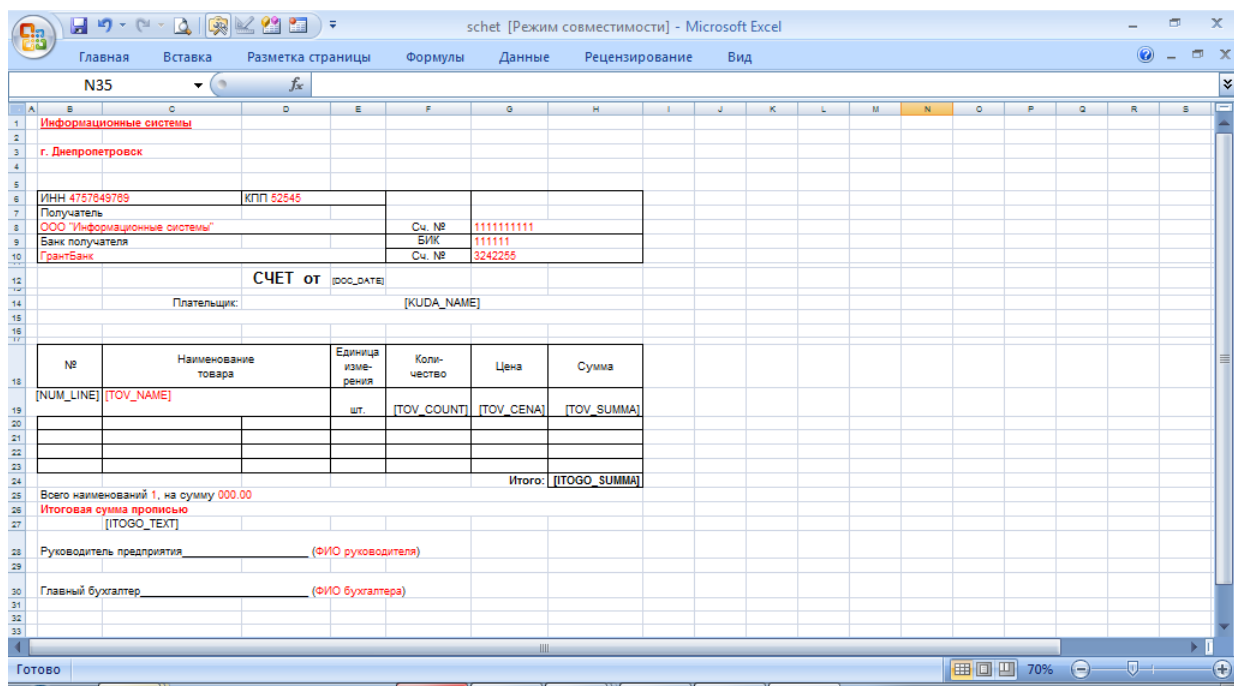


Рис.3.1 – Шаблон рахунку

Шлях до шаблону платіжного документа необхідно вказати у відповідному полі «Шляхи до шаблонів», вкладки «Шаблони» загальних налаштувань.

Після укладення договору необхідно виставити рахунок замовнику. Для цього спочатку згенерований шаблон коригується вручну, зберігається окремим файлом і відсилається по електронній пошті.

4. Встановлення. Налаштування. Навчання. Обслуговування.

Після отримання оплата за рахунком, етап укладання угоди завершується і відкривається етап встановлення, налаштування, навчання або обслуговування (конкретний етап або їх послідовність визначаються предметом договору). Факт отримання оплати необхідно відобразити. Для цього потрібно відкрити картку відповідної роботи і вкладку «Продукти та оплата», натиснути кнопку «Додати оплату». У вікні (рис. 3.2.) необхідно вибрати продукти та / або послуги за які клієнт здійснив оплату, суму оплати, дату оплати. Є можливість додати коментар. Крім того, в даному вікні є можливість зафіксувати суму в одній з валют, або їх курс. У разі зміни курсу буде змінюватись сума в незафіксованою валюті.

Рис.3.2 – Вікно модуля Работа

Після внесення оплати за продукт, він стає активним. Після додавання нової оплати, її можна відредагувати в частині суми та дати її здійснення, але не в частині предмета оплати.

Логічним завершенням роботи з клієнтом є успіх або відмова. І те й інше має бути відображено в системі Quick Sales. Клієнт може відмовитися від взаємодії на будь-якому етапі роботи. Щоб зафіксувати таку відмову необхідно відкрити картку відповідної роботи і на вкладці «Головна» панелі інструментів натиснути кнопку «Завершити роботу». Відкриється вікно «Завершення роботи» (рис.3.3). У розкритому вікні поставити перемикач на «Відмова», після чого стане активна область «При відмові». Із списку вибрати етап і причини відмови, натиснути «ОК».

Рис.3.3 – Вікно завершення роботи

У разі успіху роботи у вікні «Завершення роботи» перемикач «Статус роботи» ставиться в положення «Успіх».

В системі Quick Sales можна створювати роботи на будь-якому етапі, також можна додавати етапи не в строгій послідовності.

Для перегляду інформації про всіх роботах з усіма клієнтами, необхідно перейти до модуля «Роботи», натиснувши відповідну кнопку бокової панелі інструментів. У даному модулі є можливість переглянути роботи, етапи і продукти, шляхом вибору відповідного пункту списку, що розкривається панелі інструментів. Присутня функція «Фільтр», робота якого аналогічна фільтру модуля «Клієнти». Кнопка «Кількість» панелі інструментів модуля дозволяє розрахувати кількість записів, які відповідають критерію фільтра.

Практичне завдання:

1. Самостійно вивчіть, як працює функція оповіщення.
2. Необхідно створити мінімум 17 праць (1-2 для кожного клієнта) за різними продуктів та послуг. При створенні робіт вказувати причини.
3. Сторінка з 17 праць 5 повинні бути на етапі ініціації інтересу, 3 на етапі демонстрації, 3 на рівні укладання угоди, мінімум по одній на інших етапах.
4. Одну з робіт завершити успіхом, одну - відмовою.
5. По кожній роботі необхідно запланувати і внести в календар мінімум по одному плану і по одній замітці. Більшість планів має бути пов'язане з контактами. З'ясувати, в чому полягає виконання плану в системі Quick Sales, в чому полягає функція оповіщення.
6. Створити мінімум 4 договору і пов'язати їх з роботами.
7. Створити шаблон рахунку. Згенерувати і зберегти рахунки мінімум для 3 робіт.
8. Внести оплату мінімум для 3 робіт.
9. Студенту необхідно створити свій шаблон платіжного документа, і переконатись, що дані із системи в нього переносяться коректно.
10. Студент повинен самостійно вивчити можливості і функції модулів «Роботи», «Клієнти» і «Календар». Орієнтуватися в панелях інструментів цих модулів. Вміти працювати з фільтром і відображенням даних.
11. Показати список відомих робіт, етапів, продуктів.
12. У режимі Таблиця модуля «Календар» за допомогою фільтрації знайти плани. Не виходячи з модуля відредагувати план. Перебуваючи в модулі «Календар» відзначити виконання запланованої справи.
13. Перевірити дію прапорця «Оповіщення».

Практична робота №4

Обробка та аналіз даних при роботі з модулями "Звіти", "Пакети", "Воронка", "База знань".

Метою даної роботи є вивчення модулів "Звіти", "Пакети", "Воронка", "База знань" Quick Sales.

Методичні рекомендації до виконання практичної роботи.

Модуль «Пакети»

Пакетом в системі Quick Sales називається група інформаційних матеріалів, зібрана в один електронний лист і призначена для відправки контактним особам компаній.

За функціональним призначенням модуль «Пакети» аналогічний вкладці «Пакети» модуля «Клієнти». Використовуючи керівництво користувача, з'ясуйте, в чому полягає різниця роботи із закладкою і з модулем «Пакети».

Практичне завдання:

Перед початком виконання даної роботи студенту необхідно створити довідник «Пакети». У даному довіднику треба створити по групі на кожну групу продуктів, і по два пакети в кожній групі. В якості посилань на файли вказати посилання на створені заздалегідь документи. doc. (в один з документів внесіть короткий опис CRM Quick Sales). Як назва груп, так і назва файлів повинні відповідати профілю компанії «Інформаційні системи». Документи можуть бути порожніми.

Для створення пакету під конкретного клієнта необхідно зайти в модуль «Клієнти» / Закладка «Пакети» / «Додати». У вікні, вкажіть одержувача, тему та виберіть декілька файлів пакетів, відповідних роботі, або послугі, які пропонуються даному клієнту.

Практичне завдання:

Студент повинен вміти:

Переглядати сформовані пакети як в модулі «Клієнти», так і в модулі «Пакети».

Змінювати існуючі пакети в обох модулях

Знати, як відправити один створений пакет клієнту, і як відправити всі невідправлені пакети.

Видаляти пакет.

Модуль «Звіти»

Модуль «Звіти» дозволяє переглянути, як проходили продажі товарів (здійснення послуг) за певний період часу у вартісному чи кількісному вираженні в масштабах всієї компанії, відділу, або конкретно взятого користувача. Звіти Quick Sales дуже наочні, оскільки надають інформацію не тільки в цифровому, але і в графічному вигляді (у формі діаграми).

Перейти в модуль «Звіти» можна через пункт меню «Модуль / Звіти», або натиснувши на відповідну кнопку «Звіти» Панелі інструментів «Модулі».

Модуль «Звіти» складається з 2-х вкладок:

- вкладка «Параметри» призначена для введення параметрів і умов формування звіту,

- вкладка «Результат» призначена для перегляду звіту.

Для формування звіту користувач на вкладці параметри повинен вказати:

- параметр, за яким формується звіт - «Звіт»,
- період часу за який створюється звіт – «Період»
- інтервал часу, згідно з яким будуть представлені дані у звіті - місяць, рік, квартал і т.д., (необов'язковий параметр),
- кількісне або вартісне представлення даних - «Тип даних»,
- тип валюти,
- група «Умови звіту» - дозволяє уточнити умови формування звіту (необов'язковий параметр).

У лівій частині закладки вказуються параметри формування звіту, а в правій частині ці параметри уточнюються. Для формування звіту необхідно натиснути кнопку «Побудувати звіт» вкладки «Параметри».

Після того, як звіт сформований, система автоматично переходить на закладку «Результат» і показує звіт у вигляді таблиці. Всього в системі Quick Sales звіт можна переглянути у 3-х формах:

- у вигляді зведеної таблиці,
- у вигляді графічної діаграми,
- у вигляді «детальної» таблиці.

Приклад 1. Для створення звіту про динаміку реалізації всієї продукції за рік необхідно параметром звіту вказати Продукт (детально), період - з 1 січня по 31 грудня, тип даних - гроші, інтервал – місяць. Після введення критеріїв звіту натиснути кнопку «побудувати звіт». Динаміку продажів можна буде візуально оцінити за графіком, побудованому на вкладці діаграми. Кількісне значення продажів по місяцях відображається у таблиці вкладки «Зведений». На вкладці «Детальний» буде дано докладний перелік реалізованих за період товарів. У звіті відображаються тільки ті товари та послуги, за якими була проведена оплата.

Приклад 2. Для створення звіту, у якому буде представлено вартісне вираження продуктів проданих за 4-й квартал через Інтернет необхідно параметром звіту вказати Продукт (детально), умова звіту - Причина-Інтернет, період з 1 жовтня по 31 грудня минулого року, тип даних - гроші, після чого натиснути кнопку «Побудувати звіт». Є можливість подання звіту у вигляді таблиці, а також у вигляді різних діаграм на відповідній вкладці.

Практичне завдання:

- самостійно вивчити інші приклади побудови звітів;
- самостійно вивчити графічне представлення звітів за допомогою вбудованої довідки;
- з'ясувати, як зміниться графічне представлення звіту в разі, якщо інтервал часу буде заданий / не заданий;

з'ясувати, як зміниться звіт у випадку, якщо умови звіту не будуть задані.

Студент повинен вміти згенерувати і прокоментувати звіт, в якому:

показано, який з продуктів продавався найчастіше, показано, реалізація якого продукту принесла підприємству більший дохід.

Модуль «Воронка»

Модуль «Воронка» дозволяє дізнатися, як в поточний момент просуваються продажі в компанії, наскільки активні співробітники, над якими етапами роботи вони працюють.

Для побудови воронки необхідно обрати відділи, або співробітники за якими здійснюється аналіз, це можна зробити в області «Користувачі». В області «Етапи» обираються етапи роботи з яких буде складатися воронка. Далі необхідно натиснути кнопку «Побудувати воронку» області «Діаграма». Система відповідно з обраними параметрами побудови, перегляне всі відкриті роботи і підраховує кількість відкритих (немає дати завершення) етапів робіт, кураторами яких є обрані співробітники. Підрахунок проводиться за кожним типом обраних етапів.

Побудова воронки всідбувається наступним чином:

1. І з списку всіх користувачів системи обираються ті співробітники, робота яких в даний час цікавить керівництво.
2. Обираються важливі для аналізу етапи роботи (бажано вибрати всі етапи, пропоновані в списку).

Результати підрахунків по кожному етапу представляються у вигляді єдиної діаграми.

Практичне завдання:

Студент повинен:

1. Проаналізувати роботу користувачів використовуючи модуль «Воронка продажів». Перерахувати поточні (не закриті) етапи роботи з клієнтами.
2. Виконати команду "Побудувати воронку" включивши в неї всі етапи.
3. Налаштувати вид діаграми у вигляді перевернутої піраміди-воронки, виконуючи команди "Зрушити етап вниз" і "Зрушити етап вгору".
4. Побудувати "Воронку" тільки для двох етапів - Ініціювання інтересу і Укладення угоди.

Модуль «База знань»

База знань Quick Sales являє собою сховище інформації, яке складається з двох частин: запитань і відповідей.

За допомогою «Бази знань» Quick Sales в компанії може відбуватися накопичення і обмін інформацією. Таке уявлення інформації зручно для передачі та обміну знаннями і є аналогом FAQ - «Часто Задаються». База знань створюється співробітниками компанії.

Для того, щоб створити новий запис у базі знань, необхідно натиснути кнопку «додати» на панелі інструментів модуля «База знань». Відкриється діалогове вікно «Редагування картки Бази знань». В даному вікні необхідно

обрати групу продукту користуючись довідником, а також ввести текст питання і текст відповіді. Є можливість зробити відповідь у вигляді посилання на файл. Для зміни запису Бази знань, необхідно в таблиці виділити запис і два рази «клікнути» на ньому мишею, або натиснути кнопку «Редагувати» панелі інструментів.

Модуль «База знань» забезпечений фільтром, що дозволяє швидко знайти потрібну інформацію за заданими критеріями. У вікні «Фільтр по базі знань» слід задати критерії пошуку. Шукати можна:

- за кодом питання,
- по групі продуктів, до яких відноситься інформація,
- по входженню заданого Вами тексту в текст питання / відповіді,
- за посиланням на файл.

Практичне завдання:

Студент повинен дослідити можливості модуля «База знань» і додати картки з розгорнутими відповідями на наступні питання:

1. У чому полягає різниця плану і замітки модуля «Клієнти»?
2. Що таке активний продукт в Quick Sales?
3. Як зміниться графічне представлення звіту у випадку, якщо інтервал часу буде заданий / не заданий.?
4. Якщо всі зміни, внесені в Quick Sales, автоматично зберігаються відразу, у чому полягає функція кнопки зберегти модуля «Клієнти»?
5. Дайте короткий опис CRM Quick Sales. (відповідь на це питання необхідно дати у вигляді посилання на файл. doc, створений в практичній роботі №3).
6. Що таке «Воронка продажів»?

Крім того, студент повинен самостійно вивчити можливості функції «Фільтр».

Критерії оцінювання практичних робіт

Критерії оцінювання формулюються у вигляді переліку припущених недоліків, що ведуть до зниження оцінки за виконану роботу.

Максимальну оцінку виставляють за дотримання таких умов:

- повна відповідність звіту про виконання практичної роботи методичним рекомендаціям;
- володіння теоретичними відомостями, на яких базується предмет досліджень;
- загальна та професійна грамотність, лаконізм і логічна послідовність викладу матеріалу.
- Самостійність в процесі виконання практичної роботи.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ:

1. Установка и настройка Quick Sales [Електронний документ]. – М. : Expert Systems, 2007. – 58 с.
2. Руководство пользователя Quick Sales [Електронний документ]. – М. : Expert Systems, 2007. – 175 с.
3. Пістунов І.М. Безпека електронної комерції [Електронний ресурс]: навч. посібн. / І.М. Пістунов, Є.В. Кочура ; Нац. гірн. ун–т. – Електрон. текст. дані. – Д. : НГУ, 2014. – 125 с.
4. Демиденко М. А. Управління проектами інформатизації / Михайло Андрійович Демиденко. – Дніпропетровськ: Національний гірничий університет, 2014. – 108 с
5. Churikanova O. Yu. Improving the accuracy of prediction of foreign exchange rates on the internet market by means of neural networks / O. Yu. Churikanova, K. Ye. Tikhmenova, M. O. Kharchenko // Науковий вісник Національного гірничого університету. - 2014. - № 4. - С. 127-133. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvngu_2014_4_23.

Навчальне видання

Бєлкіна Ірина Анатоліївна

CRM SYSTEMS

Підписано до виходу в світ 04.01.2016.
Електронний ресурс.

Видано
у Державному вищому навчальному закладі
«Національний гірничий університет».
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру ДК № 1842 від 11.06.2004
49005, м. Дніпропетровськ, просп. К. Маркса, 19.