

СОПРОВОЖДЕНИЕ СИСТЕМЫ НА БАЗЕ MICROSOFT DYNAMICS CRM / 365

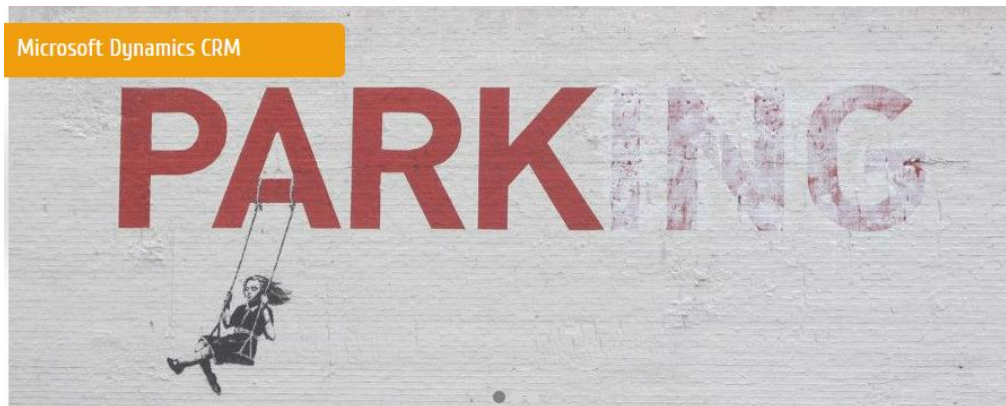
Эффективная поддержка и развитие CRM



CRMpark
THE NATURE OF CRM

www.crmpark.ru

О КОМПАНИИ CRM PARK



- ООО «СиАрЭм Парк» работает с 2013 года
- Ген. директор Маркин Станислав, эксперт по CRM
- Специализация – платформа Microsoft Dynamics CRM (2011-2016 / 365)
- Умеем выполнять сложные задачи по поддержке, сопровождению и развитию системы



ЗАЧЕМ НУЖНА ПОДДЕРЖКА?

- Работа системы CRM важна для успешного функционирования бизнеса. Наша задача – обеспечить бесперебойность CRM
- Изменения в бизнесе ведут к необходимости внесения доработок в CRM – у вас будет возможность оперативно адаптироваться к новым требованиям
- Мы предлагаем проактивную поддержку, ведь проблемы дешевле предотвращать, чем устранять

Если у вас есть свои специалисты, выполняющие поддержку CRM – это отлично! Вы сможете привлечь нашу экспертизу для решения сложных задач, а также в случае временного отсутствия своих сотрудников.



ЧТО МОЖЕТ ВКЛЮЧАТЬ В СЕБЯ ПОДДЕРЖКА И СОПРОВОЖДЕНИЕ CRM:

- Консультирование по вопросам использования и доработки системы
- Оперативное устранение ошибок и дефектов в работе системы
- Гарантийные обязательства по выполненным настройкам и доработкам
- Ежемесячное фиксированное количество часов на сопровождение и развитие системы (абонемент на сопровождение)
- Контакт, доступный по телефону и скайпу для срочных вопросов
- Управление инцидентами и задачами – понимание статуса и срока по всем запланированным работам

(*) Подробная информация – по запросу



ПРОЦЕСС ПЕРЕХОДА НА ПОДДЕРЖКУ

Аудит

- Выполняем бесплатный аудит текущего состояния CRM

Согласование условий

- Даём рекомендации по результатам аудита, согласуем необходимость предпроекта, вместе выбираем тариф

Предпроект (опционально)

- Выполняем предпроект (например, апдейт на актуальную версию CRM)

Поддержка и сопровождение

НАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА

- Уникальная экспертиза в Microsoft Dynamics CRM / 365 всех версий
- Большой опыт выполнения работ по поддержке и сопровождению
- Гибкие тарифные планы



КЛИЕНТЫ НА ПОДДЕРЖКЕ



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

- Контактная информация:
 - Станислав Маркин
 - sm@crmpark.ru
 - +7 (903) 155 4069
 - skype: markin.stanislav



ПРИЛОЖЕНИЕ №1 – для ИТ. ПОДРОБНЕЕ ПРО ПОДДЕРЖКУ И СОПРОВОЖДЕНИЕ

- Примеры запросов на поддержку
- Примеры запросов на развитие
- Готовые компоненты и модули
- Шаблоны развития CRM-системы



ПРИМЕРЫ ЗАПРОСОВ НА ПОДДЕРЖКУ ВЫСОКОГО ПРИОРИТЕТА

Ситуация	Диагностика	Решение
Не работает CRM –пользователи не могут войти в систему. Рестарт сервера не помог.	На SQL Server закончилось место под базу данных CRM. Журнал транзакций CRM ненормально вырос.	Даны рекомендации по настройке оповещения админам в случае, если свободным остаётся менее 20% места. Даны рекомендации по изменению режима бэкапирования базы CRM. Выполнена чистка базы (таблица POA, аудит, прочее).
У части пользователей не работает CRM – формы системы открываются, но данные в них не выводятся.	Автоматически устанавливаемое обновление Internet Explorer оказалось не совместимым с версией CRM Заказчика.	Админам дано указание удалить данное обновление. В Microsoft запрошен патч для CRM. После получения патча обновление IE было успешно установлено.
Пользователи жалуются на некорректную работу функции прохождения договора по этапам.	Реализация прохождения договора по этапам была выполнена интегратором на механизме бизнес-процессов с «ожиданием события», что на объёмах сильно нагружало асинхронный сервис CRM вплоть до его полной остановки.	Бизнес-процессы были переработаны для использование другого механизма, обеспечивающего аналогичную функциональность.
Пользователи с ограниченной ролью имеют доступ к функциональности, не предусмотренной их ролью.	Роли у пользователей были назначены правильно. Но при этом пользователи входили в подразделение, на рабочую группу которого была назначена «лишняя» роль.	Роль снята с рабочей группы, ИТ-сотрудники проинформированы о последствиях назначения роли на рабочие группы.

ПРИМЕРЫ ЗАПРОСОВ НА РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ

Задача	Решение
Обеспечить получение заявок из мобильного приложения и с сайта Заказчика.	Для сайта предоставлено API для размещения заявки и просмотра её статуса. Интеграция с мобильным приложением реализована за счёт получения заявки в email-е специального формата. В CRM-системе настроены специальные процессы обработки заявок, пришедших через сайт и через мобильное приложение. Настроены уведомления ответственных за обработку заявок сотрудников.
Реализовать механизм для БП по поиску источника утечки информации из CRM-системы.	Реализован аудит доступа к файлам-приложениям, хранящимся в CRM. Реализован отчёт для сотрудника службы безопасности, в котором пользователи сгруппированы по частоте выгрузки файлов-приложений, с разбивкой по «своим» и «чужим» сделкам.
Упростить обработку печатных актов (согласно внутреннему регламенту, акты должны быть отсканированы и сохранены в привязке к соответствующему договору CRM).	Была реализована следующая схема: на акте, формируемом из CRM, печатается QR-код, содержащий номер договора. После подписания актов документы загружаются в сканер, и в виде pdf отправляются сканером на определенный email. CRM разбирает поступившие на этот email письма, выделяет из pdf-файла отдельные страницы актов, распознаёт QR-код и привязывает акт к соответствующему договору. Новая схема обеспечивает практически моментальную пакетную обработку поступивших в компанию актов.
Пользователи хотят быстро привязывать email-переписку к записям CRM.	У Заказчика использовался Outlook Client for Microsoft Dynamics CRM. Мы обеспечили переход на Microsoft Dynamics Apps for Outlook – актуальное и более удобное средство для работы с email-перепиской совместно с CRM.

ГОТОВЫЕ КОМПОНЕНТЫ, МОДУЛИ И РЕШЕНИЯ

Мы предлагаем ряд готовых компонентов (поставляемых по договору лицензирования), а также набор модулей и решений, которые можно повторно использовать на других проектах.

Задача	Компонент, модуль, решение
Обеспечить выполнение задач в CRM по расписанию: уведомления, валидация данных, пакетная интеграция, массовая обработка.	Компонент Scheduler обеспечивает визуальную настройку в интерфейсе CRM периодически выполняемых заданий. Возможно использование регулярных выражений CRON для планирования расписания. Для массовой обработки возможно использование SQL для формирования выборок. Все действия отображаются в журнале операций.
Обеспечить отправку Web Push уведомлений пользователям системы CRM (нотификация о событиях).	Компонент Web Push позволяет использовать шаг бизнес-процесса для отправки уведомления пользователю. Например, информировать пользователя о новой возможной сделке, или о смене статуса договора, или о назначенной пользователю задаче.
Обеспечить отправку SMS-сообщений клиентам.	Компонент SMS Sender позволяет отправлять SMS-сообщения клиентам и пользователям как по событию, так и в рамках маркетинговой кампании. Поддерживается получение статуса отправки SMS-сообщения.
Обеспечить автозаполнение полей адресов и реквизитов компании	Компонент «Подсказки» помогает быстро и без ошибок вводить юридические данные (адреса, реквизиты, телефоны и т.д.) в карточке организации.
Упростить настройку бизнес-процессов	Модуль «Шаги БП» мы используем на многих проектах. Для клиентов он бесплатен. Модуль позволяет генерировать уникальные номера, работать с параметрами-настройками, выполнять рассылку емейлов на рабочие группы, формировать документы по шаблонам, работать с Sharepoint и т.д.

(*) Приведены самые популярные компоненты, есть ещё множество специфичных модулей и подходов

НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ CRM

- мы также можем предложить следующие направления развития существующей инсталляции CRM:

