

# Планирование и анализ продаж

**Михаил Козлов**

Менеджер по продаже бизнес решений (IW&C)  
Microsoft Russia

<http://mkozloff.spaces.live.com>

# Содержание

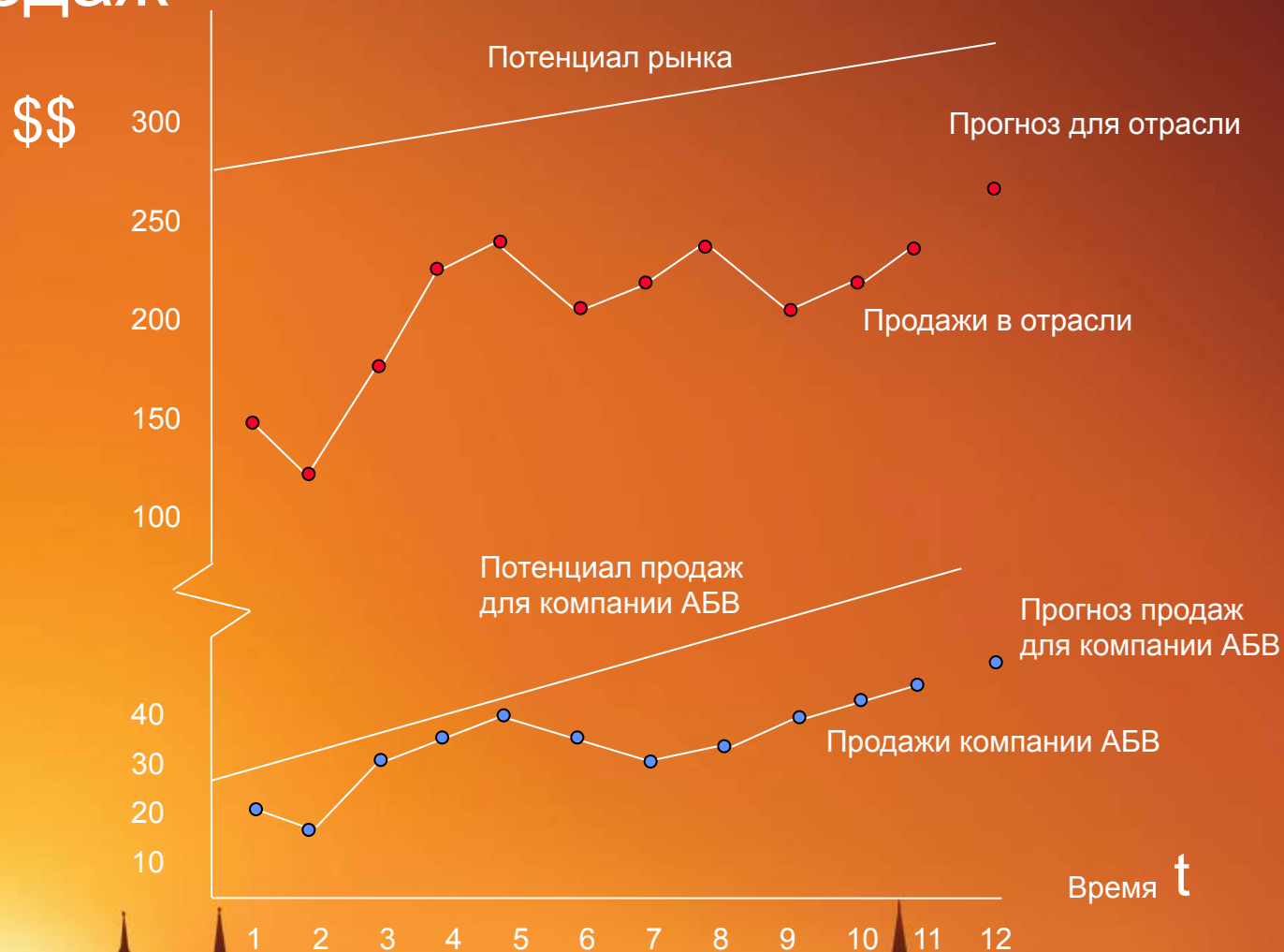
- Задачи планирования и анализа в продажах
  - Инструменты для планирования
  - Инструменты для мониторинга и анализа
- Наши дальнейшие планы по развитию

# Этапы планирования продаж...

- **Потенциал рынка:** показывает возможный объем продаж...
  - Потенциал рынка сплит-кондиционеров (товар) домашним пользователям (выделенная группа потребителей) в Москве (выделенный регион) в 2007 (выделенный период) оценивается в 100,000 штук или \$100 Млн. (макс. продажи).
- **Потенциал продаж:** часть общего рыночного потенциала на который рассчитывает компания.
- **Прогноз продаж:** оценка будущих продаж в деньгах и/или штуках, привязанная к специфическим маркетинговым программам.
- **Бюджет продаж** – план продаж, утвержденный в рамках компании.
- **Территория продаж** – регион, за продажи в котором отвечает подразделение/продавец
- **Квота продаж:** планы продаж подразделений продаж/продавцов.



# Потенциал рынка, потенциал и прогноз продаж



# Прогноз продаж

**Прогноз продаж – это процесс предсказания объемов продаж продуктов и услуг**

**Основные факторы, влияющие на прогноз:**

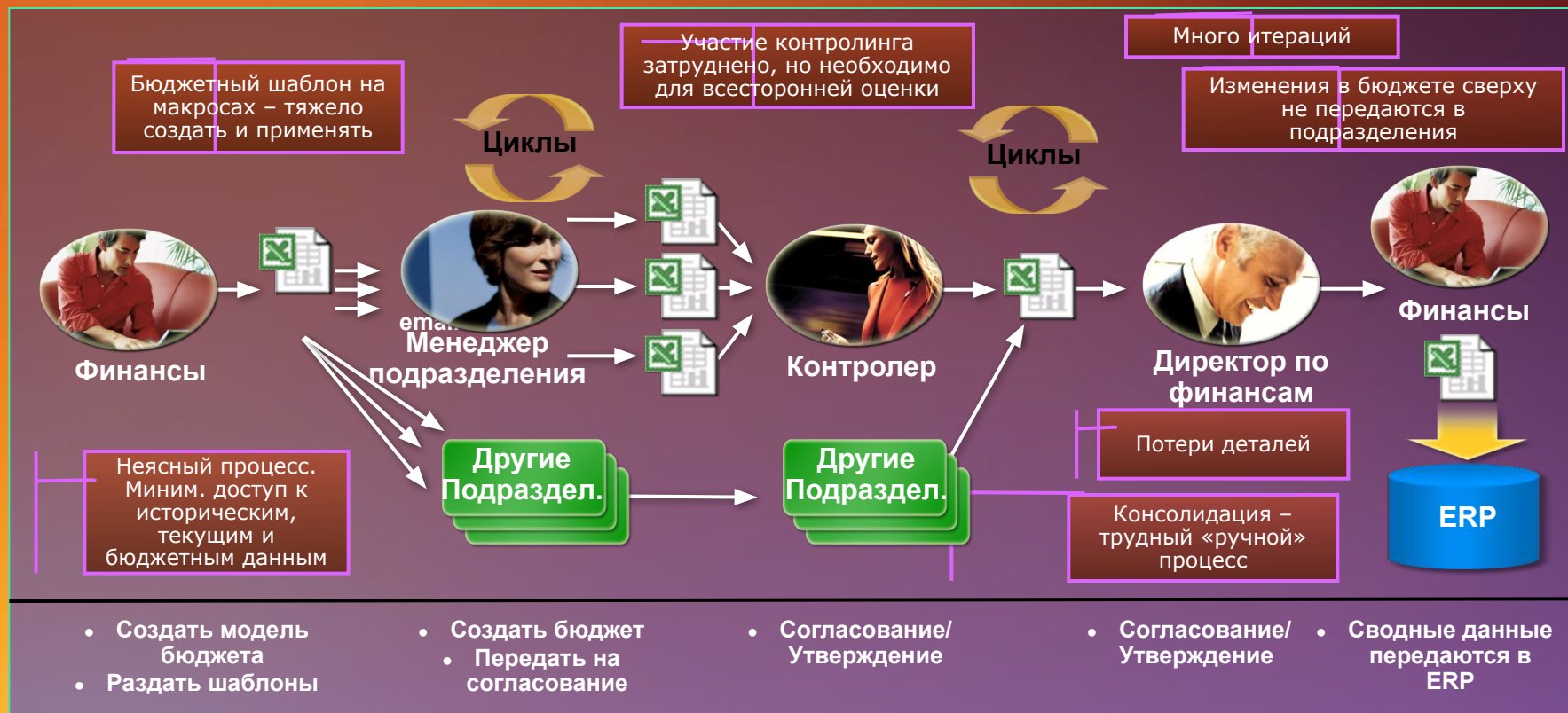
- **Прошлые продажи и тренды (анализ временных рядов)**
- Сезонные колебания
- Планируемые заказы
- Конкуренция
- Общий тренд экономики
- Индустриальный тренд и другие индустриальные факторы
- Макроэкономические показатели: занятость, инфляция, уровни цен, доходов населения...
- Политика государства и законодательство
- Производственные мощности
- Качество продукции
- Политика ценообразования
- Планируемые маркетинговые акции и вывод новых продуктов
- Относительная прибыльность продукции
- Данные маркетинговых исследований
- Мнения экспертов

**Начало**

# Бюджетирование

Иллюстративный пример

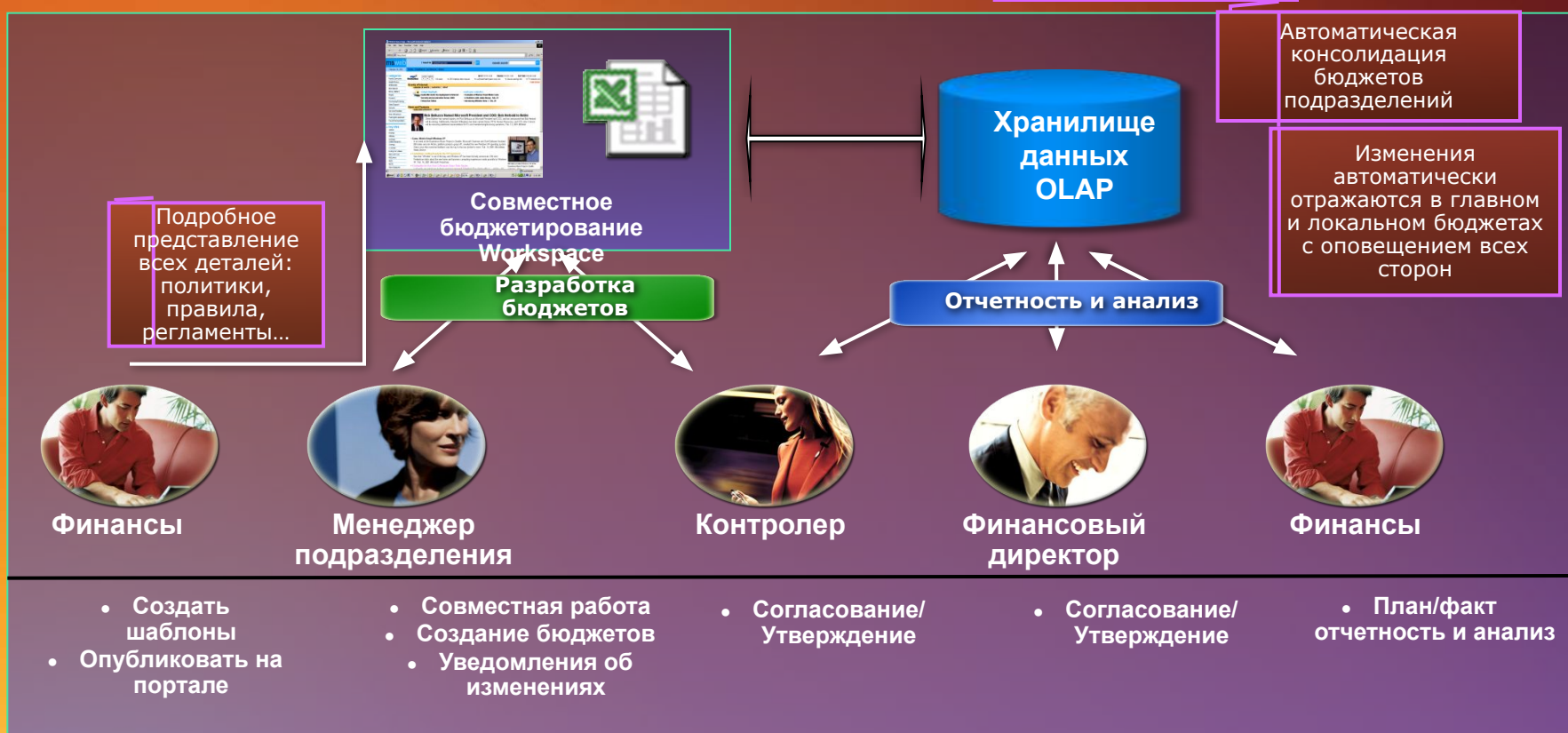
Текущее состояние («как есть»)



# Совместное бюджетирование

Иллюстративный пример

Целевое состояние («как должно быть»)



# Основной инструмент планирования, прогнозирования и анализа?

- Microsoft Excel!
- Основные проблемы: что нам делать когда:
  - Данные > 100Мб
  - Строк > 64,000
  - Есть много форм для ввода данных
  - Где моя версия бюджета?





# Ответ: новые возможности Excel 2007

- 1,000,000 строк и 64,000 столбцов
- Таблицы Excel на сервере – единая версия правды
- Новые сводные таблицы
- Новые таблицы и графика
- Новое условное форматирование – KPIs



# МОНИТОРИНГ И АНАЛИЗ ПРОДАЖ

# Ключевые показатели продаж

## Эффективность продаж (за период)

Объемные показатели (вал, относительные изменения, план/факт; доля рынка; общие и по сегментам)

Доля скидок и стимуляторов в продажах

Расходы на маркетинг (исследования рынка, управление продуктами, ATL, BTL...)

Доля расходов на организацию и осуществление маркетинга и продаж

Средние продажи на одного клиента

Классификация клиентов по объемам и прибыльности

Доли сегментов клиентов в продажах

## Удовлетворенность клиентов

Степень удовлетворенности клиентов по видам (сегментам)

Доля и динамика повторных контрактов/заказов

Количество и динамика претензий/обращений в службу поддержки

## Эффективность структуры департамента продаж

Количество сотрудников

Средние продажи на одного сотрудника

Средние продажи на одного руководящего сотрудника службы продаж

Доля персонала в департаменте продаж, непосредственно участвующего в продажах

## Эффективность персонала департамента продаж

Охват клиентской базы на территории

Показатели «воронки продаж»: количество (общее и среднее по сотрудникам)

suspects/prospects/визитов/звонков/писем/заказов

Показатели маркетинговых компаний (число компаний/обращений/откликов...)

Доля менеджеров выполнивших план продаж

# Показатели продаж



# Для чего нужны ключевые показатели?

- Видим общую картину и реализацию стратегии через иерархии метрик
- При необходимости понимаем детали
- Принимаем управленческие решения в реальном времени и контролируем их исполнение

*«Если не можете измерить – не сможете управлять»*

*Robert Kaplan и David Norton*

# Мониторинг и анализ продаж

- Определение ключевых показателей продаж
- Мониторинг показателей
- Анализ проблем
- Воронка продаж
- Совместная работа и действия по устранению проблем



# BSM 2005 – создание систем показателей

The screenshot displays the Microsoft Business Scorecard Builder interface for a file named 'Sales & Marketing.bsw'. The interface is divided into several sections:

- Workspace Browser:** A tree view on the left showing a hierarchy of KPIs, Scorecards, Data Sources, and Indicators. The 'Profit' (Прибыль) KPI is selected.
- Definition Panel:** Shows the selected KPI's details:
  - General Properties:** Name: Прибыль, Display Folder: Yukon KPI, Contact person: Jen Adams.
  - Actual and Targets:** A list of items with a context menu open over 'Actual', showing options: Edit..., Compare..., and View History...
- Configuration Panel:** A detailed view of the 'Actual' target's properties:
  - General Properties:** Name: Actual, Contact person: NORTHAMERICA\w-pahust.
  - Custom Properties:** (Empty section)
  - Detailed Properties:** Unit of measure: Currency, Frequency: Quarterly, Override display format: Yes.
  - Data Mappings:** Data source: AdventureWorks (Yukon), Default members: (Empty)

# Система показателей на портале

contoso My Site Site Settings Help

Домашняя страница Новости Финансы **Продажи и маркетинг** Информационные технологии Исследования и развитие Корпоративные инициативы Операции

Contoso, Ltd.  
Продажи и маркетинг

This topic: [v] [→]

**Current Location**

Домашняя страница

Продажи и маркетинг

Географическое расположение:  
Категории товаров

Прибыль по продукту

**Actions**

- Create Subarea
- Change Settings
- Manage Security
- Manage Content
- Manage Portal Site
- Add to My Links
- Alert Me
- Edit Page

**КАРТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ "ПРОДАЖИ"**

Manage Alerts

|  | Факт         | План           |   |
|--|--------------|----------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Продажи                        |              |                | 🔴 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Квалификация - 10%             |              |                | 🔴 |
| Количество клиентов  | 62           | 216            | 🔴 |
| Возможный доход  | \$493,389.89 | \$3,061,629.07 | 🔴 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Позicionирование - 30%         |              |                | 🔴 |
| Количество клиентов  | 31           | 168            | 🟡 |
| Сумма возможного дохода  | \$288,728.58 | \$2,396,822.61 | 🔴 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Диагностика - 50%              |              |                | 🔴 |
| Количество клиентов  | 35           | 120            | 🔴 |
| Сумма возможного дохода  | \$257,065.68 | \$1,712,016.15 | 🔴 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Коммерческое предложение - 70% |              |                | 🔴 |
| Количество клиентов  | 24           | 72             | 🟡 |
| Сумма возможного дохода  | \$223,329.88 | \$1,027,209.69 | 🔴 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Контракт - 99%                 |              |                | 🟢 |
| Количество контрактов  | 3            | 2              | 🟢 |
| Сумма прибыли от заключенных контрактов                            | \$15,824.00  | \$34,240.32    | 🟡 |

**ОТЧЕТ**

Возможная стоимость [v]

Ссылки [v]

**Ссылки на документы**


- [Открыть таблицу "Возможности"](#)
- [Открыть воронку продаж](#)
- [Открыть SQL Report Builder](#)
- [Открыть "Продажа товаров по регионам" - Сое](#)

**Отправить Email:**

Автор отчета: [Филипов Андрей](#)  
Администратор БД [Умнов Давид](#)



# Воронка продаж: интеграция с CRM



Contoso, Ltd.  
**Sales and Marketing**

This topic ▼ ➔

**Current Location**

Home

Sales and Marketing

Geo-Spatial:

Product Category

---

**Actions**

Create Subarea

Change Settings

Manage Security

Manage Content

Manage Portal Site

Add to My Links

Alert Me

---

Edit Page

**SCORECARD** ▼

|                            | All   |          |   |   |
|----------------------------|-------|----------|---|---|
|                            | Total | Weighted | Plan  | Trend                                     |
| <b>Sales Opportunities</b> |       |          | 40.5% <span style="color: yellow;">▲</span> | 36.9% <span style="color: gray;">➔</span> |
| + Qualification - 10%      |       |          | 19.1% <span style="color: red;">◆</span>    | 37.8% <span style="color: gray;">➔</span> |
| + Building Vision - 30%    |       |          | 36.5% <span style="color: yellow;">▲</span> | 25.7% <span style="color: gray;">➔</span> |
| + Proposal - 50%           |       |          | 27.8% <span style="color: red;">◆</span>    | 38.9% <span style="color: gray;">➔</span> |
| + Short List - 70%         |       |          | 33.7% <span style="color: yellow;">▲</span> | 46.4% <span style="color: gray;">➔</span> |
| + Finalize Contract - 99%  |       |          | 85.4% <span style="color: green;">●</span>  | 35.6% <span style="color: gray;">➔</span> |

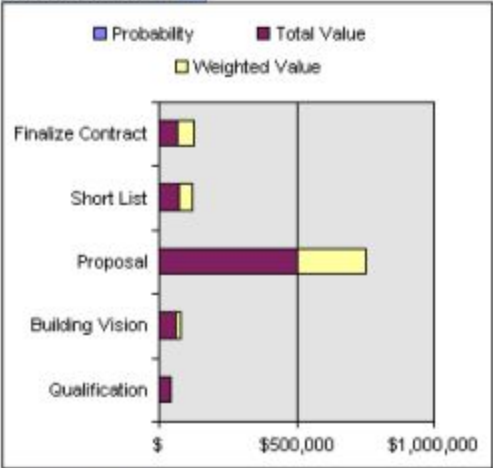
**OFFICE INTEGRATION** ▼

Visio Sales Funnel ▼



**REPORT VIEWS** ▼

Opportunity Value ▼



**HOT Links** ▼

**Opportunity Document Links**

[Open Opportunity Spreadsheet](#)

[Open Sales Funnel](#)

[Open SQL Report Builder](#)

[Open Product Sales by Region - United States](#)

**Send Email To:**

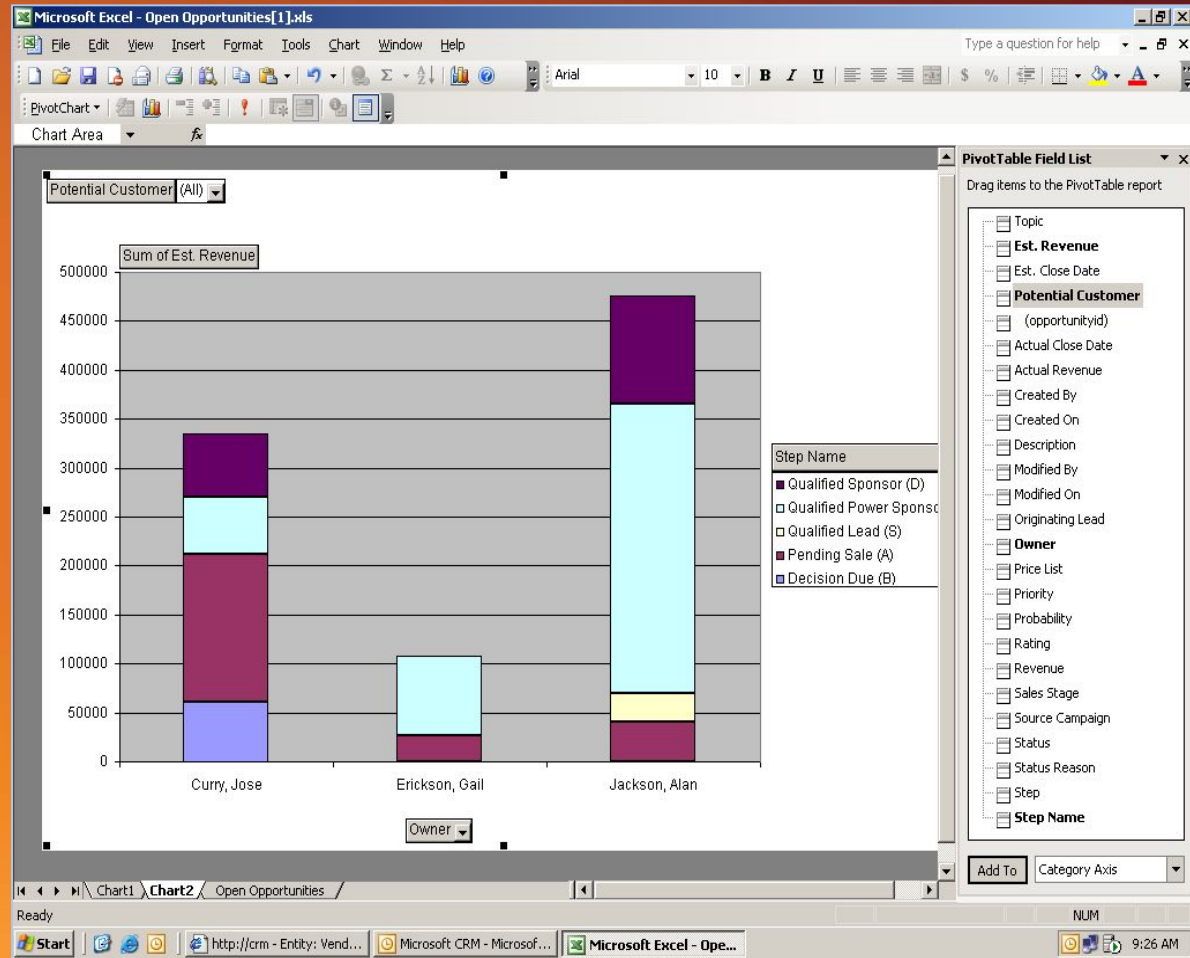
Report Author: [Philips, Carol](#)

Database Admin: [Barber, David](#)

# Анализ данных Microsoft Dynamics CRM в Excel

«Живая» интеграция с Excel:

Статически и динамический экспорт данных и построение сводных таблиц из Microsoft Dynamics CRM в Microsoft Excel для дальнейшей обработки и анализа



# Веб отчетность для Dynamics CRM

## Генератор веб отчетов

Усовершенствованный механизм формирования отчетов с поддержкой служб SQL Server Reporting Services значительно расширяет возможности анализа данных.

## Целевая аудитория:

- Лица, принимающие решения;
- Конечные пользователи системы.

## Бизнес-преимущества:

- Мощный и гибкий инструмент формирования отчетов и анализа данных;
- Подготовка и распространение отчетов с заданной периодичностью

Report Manager - Microsoft Internet Explorer

Address: https://localhost/Reports/Pages/Folder.aspx?ItemPath=%2FAdventure+Works+Cycle\_MSCRM&ViewMode=List

SQL Server Reporting Services  
Home >  
**Adventure Works Cycle\_MSCRM**

Search for:  Go

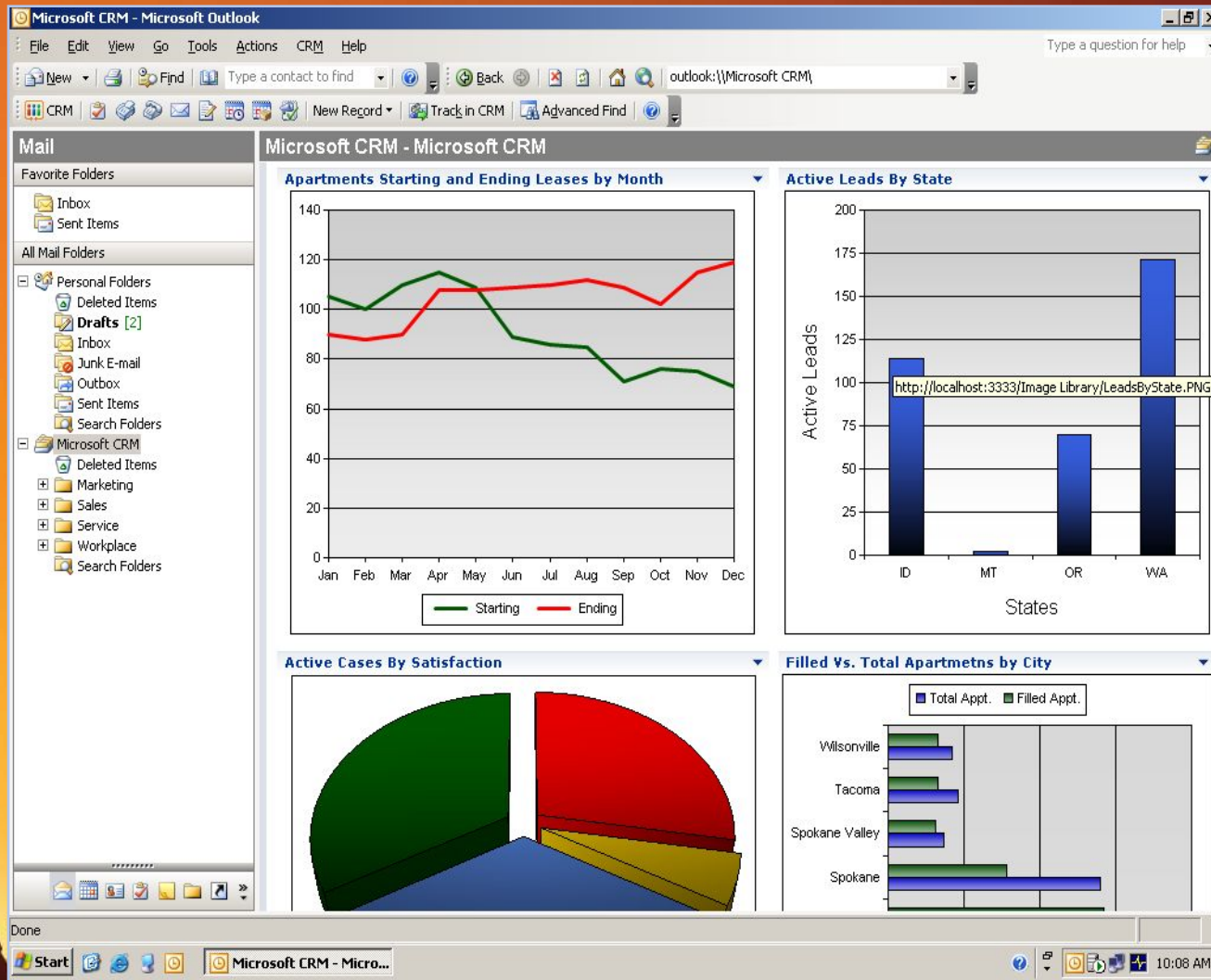
Contents Properties

New Folder New Data Source Upload File Show Details

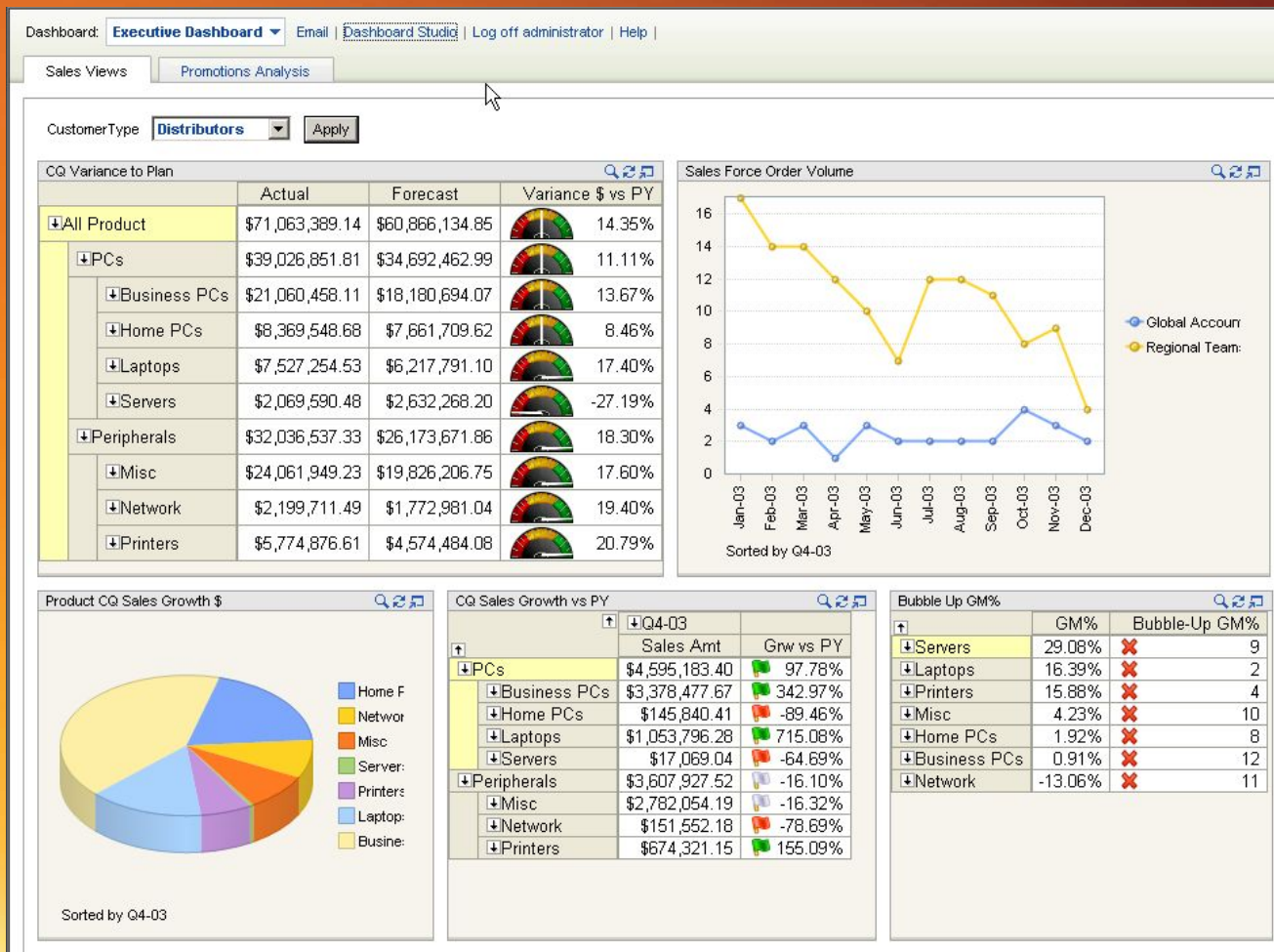
- [Account Distribution](#)  
Identify patterns in top revenue-generating accounts.
- [Account Distribution Detail](#)  
Sub-report required by the Account Distribution report.
- [Account Overview](#)  
View a one-page overview of an account.
- [Account Overview Sub-Report](#)  
Sub-report required by the Account Overview report.
- [Account Summary](#)  
View a chronological summary of an account.
- [Account Summary Sub-Report](#)  
Sub-report required by the Account Summary report.
- [Campaign Activity Status](#)  
Track a campaign.
- [Campaign Activity Status Detail](#)  
Sub-report required by the Campaign Activity report.
- [Campaign Activity Status Sub-Report](#)  
Sub-report required by the Campaign Activity Status and Campaign Performance reports.
- [Campaign Comparison](#)  
Compare two campaigns.
- [Campaign Opportunity Estimated Revenue Detail](#)  
Sub-report required by the Campaign Activity report.
- [Campaign Opportunity Realized Revenue Detail](#)
- [Invoice Status Detail](#)  
Sub-report required by the Invoice Status report.
- [Lead Source Effectiveness](#)  
Compare your lead sources.
- [Neglected Accounts](#)  
Identify accounts that have not been contacted recently.
- [Neglected Accounts Detail](#)  
Sub-report required by the Neglected Accounts report.
- [Neglected Cases](#)  
Identify cases that have not been contacted recently.
- [Neglected Cases Detail](#)  
Sub-report required by the Neglected Cases report.
- [Neglected Leads](#)  
Identify leads that have not been contacted.
- [Neglected Leads Detail](#)  
Sub-report required by the Neglected Leads report.
- [Products By Account](#)  
View products that are used by an account.
- [Products By Account Detail](#)  
Sub-report required by the Products by Account report.
- [Products By Contact](#)  
View products that are used by a contact.
- [Products By Contact Detail](#)  
Sub-report required by the Products by Contact report.

Start | Report Manager - Mic... | Local intranet | 7:31 AM

# Анализ данных Dynamics CRM в Outlook



# Информационные панели и отчетность в Microsoft ProClarity



Анализ продаж с Office 2007

[http://www.microsoft.com/office/preview/solutions/bi/demo/business\\_intelligence.html](http://www.microsoft.com/office/preview/solutions/bi/demo/business_intelligence.html)

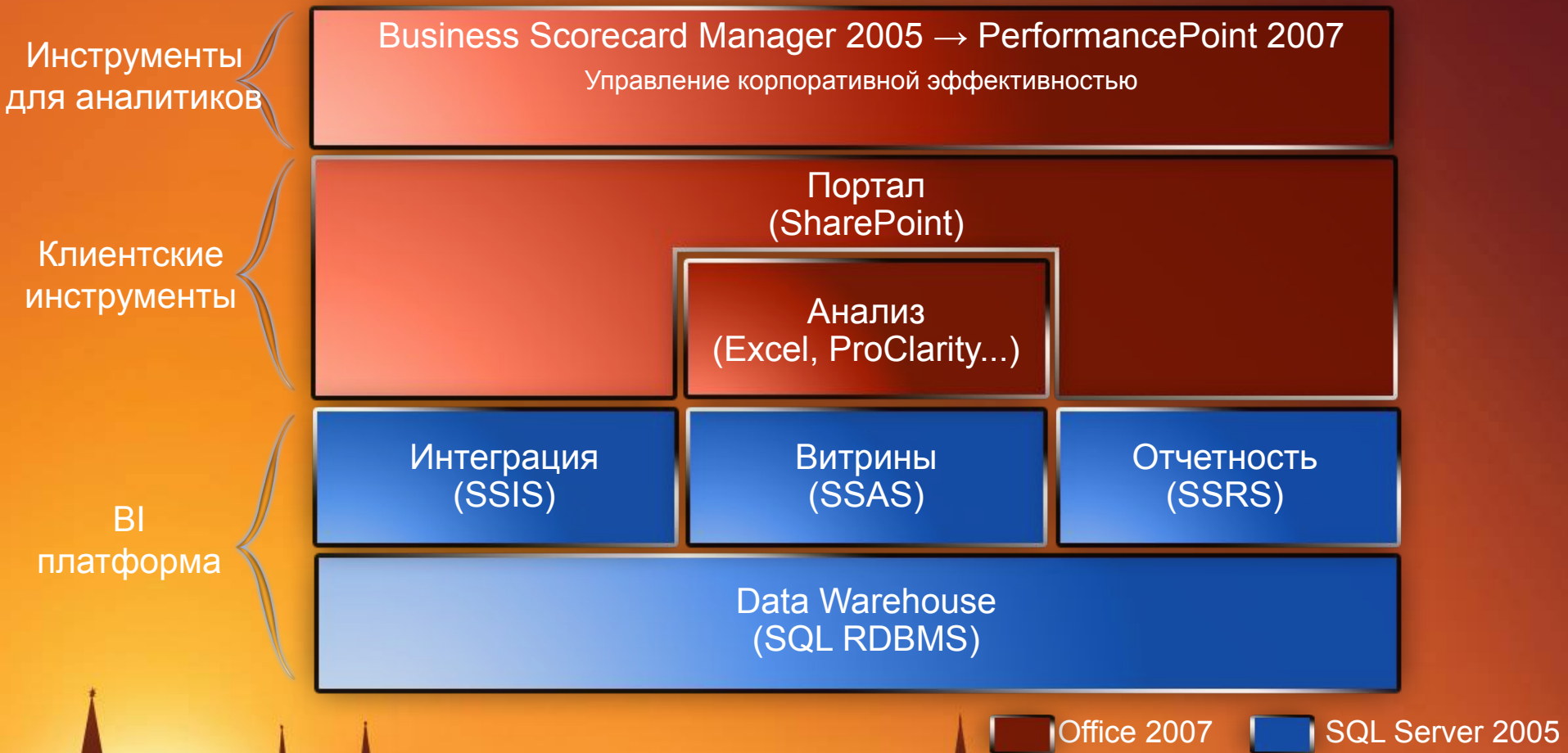
# ДЕМО

Планирование и анализ для управления корпоративной  
эффективностью

# ЧТО ЗАВТРА?



# Microsoft Business Intelligence





# Представление многомерных данных (витрины)

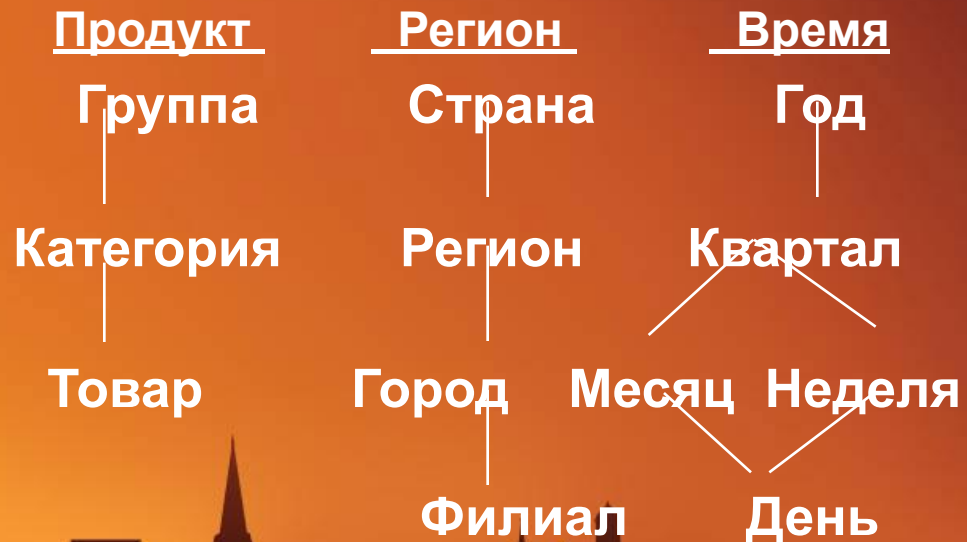
Кубы:

Меры (Продажи, Затраты)

Измерения (Продукт, Регион, Время)

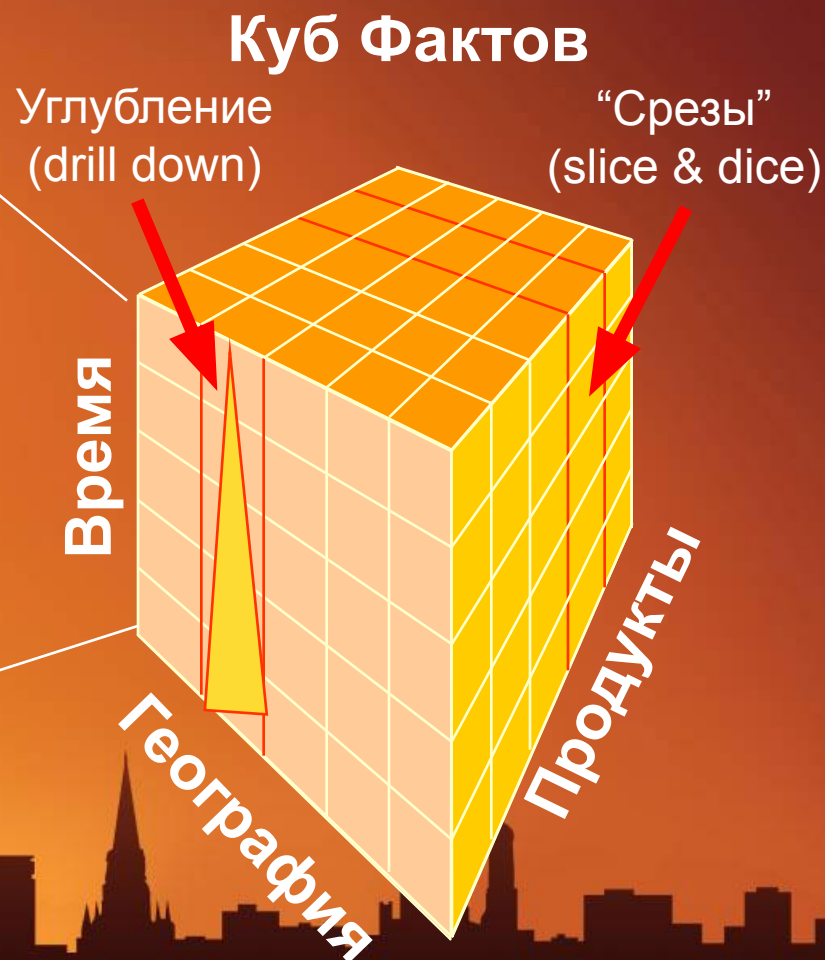


Иерархии измерений:



# Базовые операции с кубом

|       | Год      | Квартал  | Месяц   |
|-------|----------|----------|---------|
| Время | 2001     | 1-й      | Январь  |
|       |          |          | Февраль |
|       |          |          | Март    |
|       |          | 2-й      | Апрель  |
|       |          |          | Май     |
|       |          |          | Июнь    |
|       |          | 3-й      | Июль    |
|       |          |          | Август  |
|       | 4-й      | Сентябрь |         |
|       |          | Октябрь  |         |
|       |          | Ноябрь   |         |
|       |          | Декабрь  |         |
|       | 2002     | 1-й      | Январь  |
|       |          |          | Февраль |
|       |          | 2-й      | Март    |
|       |          |          | Апрель  |
| 3-й   |          | Май      |         |
|       |          | Июнь     |         |
| 4-й   |          | Июль     |         |
|       |          | Август   |         |
| 3-й   | Сентябрь |          |         |
|       | Октябрь  |          |         |
| 4-й   | Ноябрь   |          |         |
|       | Декабрь  |          |         |



# Совместное бюджетирование

Иллюстративный пример

Целевое состояние («как должно быть»)



# Microsoft PerformancePoint 2007

- Создание многомерных моделей из таблиц Excel
- Сохранение в хранилище данных
- Системы показателей (KPI Scorecards)
- Бюджетирование и планирование
- Бизнес-анализ и управленческая отчетность

# Планирование и прогнозирование

The screenshot displays the Microsoft Excel 2006 interface with the PerformancePoint add-in. The main window title is "OPEX Forecast-Jun06(1) @ AdventureWorks\_Resorts - Microsoft Excel". The ribbon includes tabs for Home, Insert, Page Layout, Formulas, Data, Review, View, and PerformancePoint. The PerformancePoint ribbon has sub-tabs for Open, Assignments, Form Templates, Reports, View, Advanced, and Help.

The PerformancePoint sidebar on the left shows the "Assignments" pane with a list of open reports: "OPEX Forecast-Jun06(1)", "Accomm Unit\_Report-Jun06(1)", and "Pricing Assumptions-Jun06(1)". Below this is a "Details" section for the selected report, showing its name, status, and deadline.

The main workspace displays a report titled "Adventure Works" with the subtitle "Resort OPEX Forecast Q4 FY04 vs Current Year Budget". The report content includes a table with columns for "Matrix", "Filter", and "Value". The table data is as follows:

| Matrix        | Filter   | Value          |
|---------------|----------|----------------|
| OPEX Forecast | Entity   | Resort - Tahoe |
| OPEX Forecast | Currency |                |

Below the table, there is a detailed forecast table with columns for "0 Year 2005", "Month 11 Year 2005", and "Month 12 Year 2005". The rows include categories like "Supplies - In Room", "Garbage", "Water & Sewer", "Security", "Telephone", "Utilities", "Consulting", "Janitorial/Cleaning Services", "Legal", and "Outside Services".

A "Select Page Filters" dialog box is open, allowing the user to change filters for the current workbook. It features a tree view of filters. The "Americas Corp" filter is expanded, showing sub-filters for "Resort - Tahoe", "US (Only)", "Resort - Colorado", and "Resort - Vermont". The "Resort - Tahoe" filter is selected.

# Мониторинг бюджета

OPEX Forecast - Jun06(1) @ AdventureWorks\_Resorts - Microsoft Excel

Home Insert Page Layout Formulas Data Review View PerformancePoint

Open BizSystem Offline Refresh Assignments Form Templates Reports Auto-recalculate View Options Help

Connection Assignments Authoring View Advanced Advanced Help

B9 Entity

**PerformancePoint**

Assignments

Open

- OPEX Forecast - Jun06(1)
- Accomm Unit\_Report - Jun06(1)
- Pricing Assumptions - Jun06(1)

More Assignments...  
Take Assignments Offline...

Details

Name: OPEX Forecast - June06(1)  
Status: Started  
Deadline: 7/2/2006 3:52 AM

Actions:

Submit [Submit] [Go]

Submit Workbook [Submit Workbook] [Go]

More Details...

Assignments

**Adventure Works**

**Resort OPEX Forecast Q4 FY04 vs Current Year Budget**

**OPEX Forecast Input**

| Entity                         | Resort Mgt | Actual            | Actual            | Actual            | Actual            | Forecast           | Forecast           | Forecast           |
|--------------------------------|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Currency                       | USD        | Month 6 Year 2005 | Month 7 Year 2005 | Month 8 Year 2005 | Month 9 Year 2005 | Month 10 Year 2005 | Month 11 Year 2005 | Month 12 Year 2005 |
| Seasonal Temp Labor            |            | 1,068,500         | 1,070,000         | 1,075,200         | 1,075,200         |                    |                    |                    |
| Building & Grounds Maintenance |            | 25,984            | 26,355            | 25,984            | 24,499            |                    |                    |                    |
| Marketing & Sales              |            | 6,720             | 6,816             | 6,720             | 6,750             |                    |                    |                    |
| Advertising - Media            |            | 6,720             | 6,816             | 7,200             | 7,200             |                    |                    |                    |
| Advertising - Agency           |            | 13,440            | 13,440            | 13,440            | 13,440            |                    |                    |                    |
| <b>Marketing</b>               |            | 26,880            | 27,072            | 27,360            | 27,360            |                    |                    |                    |
| Linens                         |            | 147,840           | 149,952           | 147,840           | 139,392           |                    |                    |                    |
| Towels                         |            | 31,360            | 31,808            | 31,360            | 29,568            |                    |                    |                    |
| Bedding                        |            | 98,560            | 99,968            | 98,560            | 92,928            |                    |                    |                    |
| Robes                          |            | 17,920            | 18,176            | 17,920            | 16,896            |                    |                    |                    |
| Toiletries                     |            | 143,360           | 145,408           | 143,360           | 135,168           |                    |                    |                    |
| Paper Products                 |            | 112,000           | 113,600           | 112,000           | 105,600           |                    |                    |                    |
| Coffee Service                 |            | 53,760            | 54,528            | 53,760            | 50,688            |                    |                    |                    |
| <b>Supplies - In Room</b>      |            | 604,800           | 613,440           | 604,800           | 570,240           |                    |                    |                    |
| Garbage                        |            | 62,720            | 63,616            | 62,720            | 59,136            |                    |                    |                    |
| Water & Sewer                  |            | 103,040           | 104,512           | 103,040           | 97,152            |                    |                    |                    |
| Security                       |            | 22,400            | 22,720            | 22,400            | 21,120            |                    |                    |                    |
| Telephone                      |            | 29,120            | 29,536            | 29,120            | 27,456            |                    |                    |                    |
| <b>Utilities</b>               |            | 217,280           | 220,384           | 217,280           | 204,864           |                    |                    |                    |
| Consulting                     |            | 75,600            | 75,630            | 69,600            | 66,600            |                    |                    |                    |
| Janitorial/Cleaning Services   |            | 100,800           | 97,800            | 91,800            | 94,800            |                    |                    |                    |
| Legal                          |            | 21,000            | 21,300            | 20,700            | 18,000            |                    |                    |                    |
| <b>Outside Services</b>        |            | 197,400           | 194,730           | 182,100           | 179,400           |                    |                    |                    |

Tahoe-AC Tahoe-FC ADWKS-AC ADWKS-FC AWDWKS-Plan Tal

Ready 85%

# PerformancePoint Customer Programs

PerformancePoint Scorecarding and PerformancePoint Planning will be available at dates shown below. Availability of PerformancePoint Analytics is to be announced

## Benefits

- Access to preview videos, training materials, and customer feedback systems
- Access to pre-installed PerformancePoint Virtual PC
- Access to Community Technology Preview (CTP) software with updated CTPs released at 6-8 weeks intervals
- Access to private newsgroup on CTP Q&A
- Access to pre-CTP software
- “Buddy” program manager and regular status meetings
- Review of proposed architecture and project plan

## Broad

Now Available

CTP  
Software  
Available  
11/06

## Deep

Now Available

CTP  
Software  
Available  
11/06

Pre-CTP  
Software  
Available  
9/06

## Requirements

- Registration in <http://connect.microsoft.com>
- Mutual Non-Disclosure Agreement
- Qualified BI partner
- Selection by program committee based on readiness
- Microsoft TAP Agreement
- Project and case study commitment
- Selection by program committee based on segmentation, industry, and geography

Required

Required

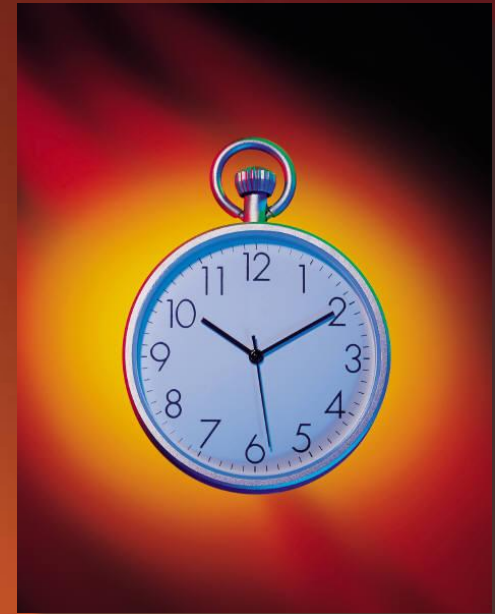
Required

Sign-up!

<http://connect.microsoft.com> use invitation code: CPAG-BX8V-XRJ3

# Заключение

- **Microsoft Office 2007 и SQL Server 2005** платформа для планирования и анализа продаж
- **Microsoft Dynamics CRM** – для управления продажами
- **PerformancePoint 2007** расширит ваши возможности





# Спасибо! Вопросы?

© 2006 Microsoft Corporation. Все права зарезервированы.

Данная информация предоставляется на условиях «КАК ЕСТЬ», без предоставления каких-либо гарантий и прав. Используя данную информацию, Вы соглашаетесь с тем, что (i) Майкрософт не несет ответственности за использование Вами данной информации и (ii) Вы принимаете на себя весь риск, связанный с использованием данной информации». Использование включенных образцов сценариев регулируется условиями, указанными по адресу

<http://www.microsoft.com/info/copyright.htm>

# Microsoft®

© 2006 Microsoft Corporation. Все права зарезервированы.

Данная информация предоставляется на условиях «КАК ЕСТЬ», без предоставления каких-либо гарантий и прав. Используя данную информацию, Вы соглашаетесь с тем, что (i) Майкрософт не несет ответственности за использование Вами данной информации и (ii) Вы принимаете на себя весь риск, связанный с использованием данной информации». Использование включенных образцов сценариев регулируется условиями, указанными по адресу <http://www.microsoft.com/info/copyright.htm>